



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la  
Municipalidad Distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021

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

**AUTORA:**

Pacaya Armas, Bethy (ORCID: 0000-0003-3649-0446)

**ASESORA:**

Mgtr. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (ORCID: 0000-0003-4826-8447)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

Dedico la presente tesis de investigación a mi papá que está en el cielo, mi esposo por su apoyo incondicional y a mis hijos, gracias a ellos que son mi motor y motivo para continuar cada día superándome y poder ofrecerles una mejor calidad de vida.

## Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a nuestro Dios, que nos dio la salud y la vida durante esta pandemia vivida, y por fortalecerme cada día espiritualmente y por su protección para llegar a culminar esta investigación.

.

A mi Asesora, Mgtr. Cinthya Virginia Soto Hidalgo, y a todos los profesores intervinientes desde el inicio de estudio de maestría; por su aporte en la confección y tramitación de la tesis, objeto de estudio.

Al administrador y trabajadores de la Municipalidad de Yarinacocha y todo el recurso humano que me ayudó en la presente tesis de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37

## Índice de Tablas

Tabla 1 Validez de expertos	12
Tabla 2 Confiabilidad	12
Tabla 3 Distribucion de población	13
Tabla 4 Porcentaje y frecuencias de la Gestión Administrativa	16
Tabla 5 Porcentaje y frecuencias de la satisfacción del usuario	17
Tabla 6 Porcentaje y frecuencias de la D1 – Planeamiento	18
Tabla 7 Porcentaje y frecuencias de la D1 – Planeamiento	19
Tabla 8 Porcentaje y frecuencias de la D3 – Dirección	20
Tabla 9 Porcentaje y frecuencias de la D4 – Control	21
Tabla 10 Prueba de Normalidad entre Gestión Administrativa y la Satisfacción del usuario	22
Tabla 11 Hipótesis Gestión Administrativa y satisfacción del usuario	23
Tabla 12 Hipótesis específica 1	24
Tabla 13 Hipótesis específica 2	25
Tabla 14 Hipótesis específica 3	26
Tabla 15 Hipótesis específica 4	27

## Índice de Figuras

Figura 1 Diseño de la investigación	10
Figura 2 Porcentaje y frecuencias de la Gestión Administrativa	16
Figura 3 Porcentaje y frecuencias de la satisfacción del usuario	17
Figura 4 Porcentaje y frecuencias de la D1 – Planeamiento	18
Figura 5 Porcentaje y frecuencias de la D2 – Organización	19
Figura 6 Porcentaje y frecuencias de la D3 – Dirección	20
Figura 7 Porcentaje y frecuencias de la D1 – Control	21

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Yarinacocha - Ucayali, 2021, la metodología empleada fue una investigación básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal – correlacional causal, la población fueron 90 trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad de Yarinacocha – Ucayali, 2021, con una muestra finita de 74 trabajadores, se usó la técnica de la encuesta con 02 instrumentos de 20 ítems cada una en la escala de Likert. Los resultados reflejaron que en la institución existe un nivel regular del 44,59 % en la gestión administrativa lo que indica que se debe mejorar dicha gestión para poder satisfacer a los usuarios; Pero sin embargo al realizar la contrastación de Hipótesis resultando que  $p < 0,05$ , existiendo un nivel de significancia entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario que permitió aceptar la hipótesis, la correlación de Rho Spearman fue = 0,584 lo que significa que existe una equivalencia Positiva moderada entre ambas variables. Concluyendo que si se mejora la Gestión administrativa esta repercutiría positivamente en la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** gestión administrativa, organización, planeación, satisfacción del usuario.

## Abstract

The present research work had the general objective: To determine the relationship that exists between administrative management and user satisfaction in the municipality of Yarinacocha - Ucayali, 2021, the methodology used was a basic research, quantitative approach, non-experimental design cross-sectional - causal correlational, the population was 90 workers from the administrative part of the Municipality of Yarinacocha - Ucayali, 2021, with a finite sample of 74 workers, the survey technique was used with 02 instruments of 20 items each in the Likert scale. The results reflected that in the institution there is a regular level of 44.59% in administrative management, which indicates that such management should be improved in order to satisfy users; However, when performing the resulting hypothesis test that  $p < 0.05$ , there is a level of significance between administrative management and user satisfaction that allows accepting the hypothesis, the Rho Spearman correlation was = 0.584, which means that there is a moderate Positive equivalence between both variables. Concluding that if administrative management is improved, it would have a positive impact on user satisfaction.

**Keywords:** administrative management, organization, planning, user satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país en los últimos años la gestión administrativa ha tenido mejoras, el cual se evidencia directamente con los temas relacionados a la modernización del Estado, todo ello tiene la finalidad de mantener informado y exista una comunicación fluida con el ciudadano; en ese contexto actualmente se viene enfocando con más ahínco las políticas de Estado, programas educativos, de salud y bienestar social. También cabe mencionar que se está priorizando servicios básicos y productivos, paralelamente la simplificación administrativa también se está flexibilizando, para poder ganar tiempo y minimizar costos, las asignaciones de presupuestos se está tomando en cuenta los resultados; todo lo mencionado busca lograr un Estado transparente, eficiente, eficaz, modernizado y productivo.

Según (Romero 2011), dice que actualmente, es conocido la importancia de brindar servicios de calidad, todo ello porque da un aporte productivo y ayuda a las instituciones y organizaciones en el menor, mediano o largo plazo.

Estas razones, la satisfacción configura un estado anímico que genera agrado y deleite por la satisfacción de las necesidades y perspectivas instauradas. En ese sentido. Philip Kotler, le brinda una definición que el nivel del estado de ánimo de las personas es el resultado de la comparación entre lo que percibe de un producto o servicio relacionada a sus expectativas.

Uno de los problemas más potenciales en el Perú hoy es un control administrativo inadecuado de los municipios a nivel estatal y distrital. Esto se debe en gran parte a la falta de preparación de las autoridades municipales que lideran estos organismos estatales y al desconocimiento, principalmente sobre temas públicos. El gobierno administra adecuadamente todos los recursos asignados por el mismo gobierno como todos los recursos asignados por el estado.

El municipio de Yarinacocha – Ucayali, viene a ser una entidad sostenible que respeta el medio ambiente, que es la representante de los pobladores y a su vez les ofrece servicios municipales basadas en la calidad y eficiencia, también sus actividades diarias que desarrollan están relacionadas a trabajar en equipo de manera coordinada y sobre todo prevalece el dialogo, además cuenta su organización orgánica cuenta con flexibilidad, así como los trabajadores exactos, primando la ética y valores, también cuenta con una estructura implementada con tecnología de punta, que facilitan la recaudación de los tributos, orientados a dar mejor calidad de vida a los moradores yarinenses.

En ese contexto, es una realidad que se desconoce si los usuarios que acuden a realizar trámites de diversas índoles en el municipio yarinense, quedan complacidos por la forma como les atienden los colaboradores que laboran en la entidad pública.

Por todo ello, el planteamiento del **problema principal** en el presente estudio de investigación es el siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Yarinacocha – Ucayali-2021? Y así mismo planteo como problemas secundarios: ¿Qué relación existe entre la Planeación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Yarinacocha – Ucayali-2021?, ¿Qué relación existe entre la Organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Yarinacocha – Ucayali-2021?, ¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de distrital de Yarinacocha-2021?, ¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de distrital de Yarinacocha-2021?.

Entonces se puede afirmar que la satisfacción de los usuarios, depende de la eficiente prestación y atención que brindan los funcionarios y servidores públicos de cada ente, por esta razón la presente tesis fue desarrolla en el municipio de Yarinacocha, ya que se desconocía si en esta entidad se estaba brindando servicios de calidad, adecuados y si su gestión administrativa está orientada a la satisfacción del usuario. En los últimos periodos dicha entidad ha venido sufriendo actos bochornosos con sus autoridades que asumen el

cargo de la alcaldía, son actos de corrupción que refleja la incomodidad de los ciudadanos que se ven afectados por hechos suscitados.

En ese sentido, la tesis planteada sirvió y servirá como un referente, para poder tomar énfasis en mejorar los procesos administrativos que sin duda traerá el cumplimiento de las metas trazadas y por consiguiente la satisfacción de los pobladores. Es por ello que el **objetivo principal**: Determinar cuál es relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del municipio de Yarinacocha 2021. Y como **objetivos específicos** tengo: Determinar cuál es relación existe entre la Planeación y la satisfacción de los usuarios del Municipio distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021, Determinar cuál es la relación existe entre la Organización y la satisfacción del usuario del municipio distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021, Determinar cuál es la relación existe entre la Dirección y la satisfacción del usuario del municipio de distrital de Yarinacocha 2021, Determinar cuál es la relación existe entre el control y la satisfacción del usuario del municipio distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021.

**La hipótesis principal fue:** la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios del municipio distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021. Teniendo como **hipótesis secundarias:** Existe relación entre La planeación y la satisfacción del usuario del municipio distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021, existe relación entre la Organización y la satisfacción del usuario del municipio distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021, existe relación entre la dirección del municipio distrital de Yarinacocha 2021, existe relación entre el control y la satisfacción de los usuarios del municipio distrital de Yarinacocha 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente tesis de investigada se tomó en cuenta antecedentes internacionales y nacionales relacionados al título que se refieren a la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el municipio de Yarinacocha-Ucayali 2021, así como los objetivos planteados en esta presente investigación.

Piguave (2019) El investigador tuvo como objetivo determinar el rango con el que cuentan la Gestión administrativa y la calidad de la educación en el centro educativo fiscal “José Joaquín Pino Ycaza”, Guayaquil 2018. Teniendo un método básico, no experimental - cualitativo - descriptivo correlacional; debido a la estadística que utilizo alcanzo un valor de 0,712 que es positiva considerable y de significancia en el nivel ( $p < 0,01$ ).

Calero (2015), en su tesis, su objetivo fue realizar el análisis sobre Gestión Administrativa – Operativa de la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Valencia, a fin de conocer las falencias existentes y plantear correctivos del proceso de atención a los usuarios, donde la dotación de agua como gestión de la empresa, incide de manera positiva en la satisfacción de los consumidores. La propuesta orientada a mejorar los procesos de atención y en especial el sistema interno para el buen manejo de la empresa, considera el análisis situacional de la empresa, el ambiente interno, clima organizacional, los procedimientos, procesos y ajustes de las áreas en las que se detectan falencias. La propuesta está orientada a potenciar los siguientes aspectos, que redundarán en una mejor atención al cliente: Análisis de la gestión administrativa de: planes, proyectos y programas. Gestión de planes operativos y conformación de equipos interdisciplinarios en sus áreas de competencias. Valor de la satisfacción de los usuarios de la dotación de agua potable que brinda la empresa. El análisis situacional de la empresa que se refleja en la investigación, es necesario realizar los ajustes en base a la propuesta alternativa, donde se aplicará los mecanismos correctivos en: ambiente interno, clima organizacional, procesos y procedimientos de ajustes.

Calle (2021) en la presente investigación su objetivo que se planteo fue encontrar el vínculo entre proceso administrativo y los indicadores sanitarios del Centro de Salud de Curahuasi, 2020. Metodología: Cuantitativo – Descriptivo - Correlacional. Resultado inferencial es de  $\rho = ,547^{**}$  y el p valor es 0,002 menor al  $\alpha = 0,05$ , que resume que entre las variables existe relación entre el proceso administrativo y los indicadores sanitarios siendo esta positiva y moderada.

Así mismo, Goitia (2020), en su tesis tuvo el objetivo: descubrir la vinculación existente entre la gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios en los colaboradores de participación ciudadana dentro del municipio. Su metodología empleada fue el hipotético deductivo, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, llegando a concluir: el proceso administrativo tiene relación positiva muy baja ( $Rho = ,144$ ) y importancia ( $\square = ,083 > 0,05$ ) con la satisfacción de los beneficiarios de participación ciudadana del municipio de Carabayllo.

También, Cupe (2019), en su investigación tuvo como objetivo descubrir cómo están relacionadas sus variables determinadas, uso el método Cuantitativo; de nivel correlacional causal. Sus resultados finales fueron que la variable independiente Gestión Administrativa, fue definida como buena por la mayor parte siendo el 61.82 % de los pobladores encuestados y por otro lado, en la satisfacción del usuario fue evaluada por un 54.3 % como poco satisfecho.

Por tanto, Mayta (2019) de acuerdo a su tesis donde tuvo como objetivo: describir la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018, método cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, concluyendo: las variables se relacionan en ( $r = 0.761$ ; sig. = 0.000), donde se demostró que la gestión del municipio es importante porque favorece en la satisfacción de los usuarios.

García (2019) el objetivo de su investigación ha sido, determinar si hay relaciones directas entre Gestión administrativa y la satisfacción de los colaboradores en el municipio de San Martín de Porres, 2019. Metodología:

tipo básica cuantitativo, no experimental, descriptiva correlacional, concluyendo: que el valor significativo 0.000 inferior al valor de 0.05, que acepta la hipótesis planteada, resumiendo que si se encuentran relacionadas directamente y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman alcanza el 0.798, el cual es directa y alta.

Ortiz (2017) también se determinó encontrar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo; la metodología fue: básica, no experimental, sus significados demostraron que si hay relación entre ambas variables, donde obtuvo un porcentaje de correlación de Spearman ( $\rho=792$ ) y un p-valor igual a 0,001.

Para poder tener unas bases teóricas en la, presente tesis presento las siguientes definiciones recogidas de artículos científicos y tesis relacionadas con lo estudiado.

Respecto a la **gestión administrativa** según González et al. (2020) afirma que gestión administrativa es el conglomerado de tareas que se logran para conducir una corporación, a través del comportamiento de un conjunto de deberes, recursos y esfuerzos, su potencial para coordinar y dirigir los movimientos y los diferentes deportes que se adelantan dentro de la organización, que permiten prevenir incidencias y lograr los objetivos marcados. La toma de decisiones viene a ser un factor clave en la gestión empresarial comercial. En las selecciones de empresas comerciales, ahora no se toman en consideración las situaciones internas y externas del entorno organizacional, sino también el mercado, proveedores, tradición organizacional, liderazgo, moda de control, inteligencia empresarial comercial, entre otros.

La gestión administrativa como detalle fundamental dentro de la administración, y algo unificador y sistémico, había sido la guía y guía del mejoramiento empresarial, financiero, social y tecnológico del planeta en los siglos actuales y especialmente en las últimas décadas. El control administrativo es un proceso que consta de 4 características fundamentales: elaboración de planes, negocio empresarial, enrutamiento y manipulación.

- Planificación: es de lejos la primera característica administrativa, incluye definir los sueños, poner los objetivos, establecer las fuentes y las actividades para poder desarrollarse en un período de tiempo positivo.

- Organización: consiste en juntar una forma para distribuir las fuentes materiales, financieras, humanas, tecnológicas y de hechos, para realizar su trabajo, y que le permita obtener los objetivos deliberados.

- Dirección: Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas trazadas, a través de la gestión, la motivación y la conversación.

- Control: Consiste en verificar que las obligaciones deliberadas estén alineadas con las técnicas planificadas, en el camino de resolver cualquier problema y evaluar los efectos, para una mejor técnica de selección.

También Chiavenato (2002) Eso simplemente define la empresa comercial como la función administrativa con la realización de deberes, la distribución de deberes a los grupos o departamentos y la asignación de las fuentes necesarias a los grupos o departamentos. Este creador concibe a la empresa en un espacio en el que no se maneja lo tangible, debido a que en esta nueva tecnología puede haber una apertura a la introducción, de tal manera que después de contemplar la evolución del principio administrativo se hace un intercambio de enfoque. percibido, en cierto modo, una mejora al abordar la organización, su funcionamiento y capacidad.

Por otro parte Ramírez y Ramírez (2016) mencionan que administrar es una actividad humana mediante la cual los seres humanos intentan lograr resultados. Esta actividad humana se avanza con la ayuda de la ejecución de los métodos de planeación, organizar, dirigir, coordinación y controlar.

Por esta causa, la administración necesita ser entendida, que es el conjunto de estándares y técnicas que componen una idea o ciencia o una obra de arte que el chico aplica dentro de las actividades del día a día tanto en las instituciones públicas como en las privadas.

Ahora hablaremos de la segunda variable que fue materia del presente estudio. En ese sentido Rocca (2016) dice que, los niveles de satisfacción que ofrece un empleador dedicado a brindar servicios se decide, en gran medida,

a través del diploma de cumplimiento de las expectativas del consumidor. Por tanto, la disposición de los servicios no debe olvidar como prioridad cuáles son los deseos mínimos o fundamentales y cuáles son las expectativas o deseos complementarios de los usuarios, pues, dependiendo del grado de consecución de esos deseos y expectativas, la persona puede ser más o mucho menos feliz

También menciona que de acuerdo con Deming la calidad es “un grado de semejanza y credibilidad evitables, de bajo coste y adaptado al mercado”. En otras palabras, genial es todo lo que el cliente quiere y desea. En vista de la realidad de que los deseos y sueños del comprador siempre están cambiando, la forma de definir la cercanía agradable al cliente es redefinir constantemente los requisitos.

El mismo autor igual menciona que el objetivo principal de la corporación o entidad requiere permanecer dentro del mercado, proteger la financiación, ganar dividendos y asegurar puestos de trabajo. Para lograr este propósito, la ruta a seguir es excepcional. La manera de cosechar mejor es mejorando el producto y adaptando al proveedor y sus explicaciones para disminuir los cambios dentro del diseño de los procesos de producción.

También en cuanto a la calidad en la Administración Pública. El Estado actual debe regirse por sus resultados y por sus políticas aplicadas. Resultados que mejoran el estilo de vida de primer orden de los ciudadanos y que son consecuencia de prácticas evidentes y válidas limitadas a ideas económicas ecuánimes.

El reclamo de la sociedad peruana por que se modernice el Estado para así poder alcanzar la satisfacción de sus necesidades, es de no cuestionar en cualquier diario político y así como para el control de autoridad que busque librar las acostumbradas limitaciones al desempeño de la gestión pública.

La modernización del Estado es ya una iniciativa que se generalizó en los países más evolucionados y se hace evidente en algunos centros lucrativos o naciones en ascenso. Tales proyectos de reforma o modernización de la nación en el máximo de los lugares internacionales críticos y en algunas naciones latinoamericanas (Argentina, Brasil, Chile,



Bolivia, México) se apoyan con la ayuda de escritos o textos políticos, muchos de los cuales adoptan un llamado simbólico y mostrar en sus textos las características críticas de la reforma. Estos impulsos ya no han tenido siempre una guía legal ni se han implementado en base a una política pública coherente (Rocca, 2016).

Según Lobo y Rodríguez (2016) la satisfacción de los usuarios configura un aspecto importante para evaluar los servicios médicos y su calidad, recibiendo mayor vigilancia en el campo de la salud pública, considerado como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud desde hace más de una década. Si bien es cierto que existe un acalorado debate sobre su diseño y métodos de medición, la relevancia de la visión del usuario del servicio también es importante como factor clave para mejorar la organización y brindar servicios médicos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de Investigación.

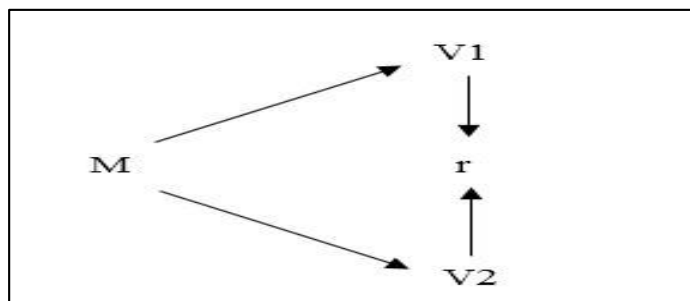
En la tesis estudiada, fue de tipo básica, en ese sentido Alvarez (2020) Dice que una investigación simple o basica es cuando la investigación se orienta a la obtención de nuevos conocimientos de manera sistemática, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una verdad concreta.

el enfoque de el presente estudio es cuantitativo. La investigación cuantitativa viene a ser en las se recolectan y estudian los datos medibles sobre las variables y se estudian las propiedades cuantitativas y los fenómenos. Entre las técnicas de análisis se encuentran: análisis descriptivo, análisis exploratorio, inferencial univariante, inferencial multivariado, modelado y contrastante (Universidad de Jaen, 2020)

Alvarez (2020) una tesis es no experimental porque nuestras variables no se manipularón. Por otro lado, las investigaciones no experimental son estudios sistemáticos y empíricos donde las variables no se manipulan debido a que ya se han producido (Gonzales, 2021)

**Figura 1.**

*Diseño*



Donde:

**M** → Muestra

**V1** → La Gestión administrativa

**V2** → La Satisfacción del usuario

**r** → Representa la relación entre V1 y V2

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **3.2.1 Variable 1: Gestión administrativa.**

La gestión administrativa como detalle fundamental dentro de la administración, y algo unificador y sistémico, había sido la guía y guía del mejoramiento empresarial, financiero, social y tecnológico del planeta en los siglos actuales y especialmente en las últimas décadas. El control administrativo es un proceso que consta de 4 características fundamentales: elaboración de planes, negocio empresarial, enrutamiento y manipulación González et al.(2020)

Las dimensiones e indicadores fueron medidas, por medio de la utilización de un cuestionario en la escala de Likert con 20 preguntas y 5 opciones, relacionada con la gestión administrativa.

#### **3.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario**

Mendoza (2017) La satisfacción es un estado mental que crea alegría y satisfacción al satisfacer las necesidades y expectativas creadas.

Las dimensiones e indicadores fueron medidas, por medio la utilización de un cuestionario en la escala de Likert con 20 preguntas y 5 opciones, relacionada con la gestión administrativa.

## Validez

**Tabla 1**

*Validadores*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctora	Juana Tello Ríos	Hay suficiencia
2	Magister	Silvia Virginia Montoya Torres	Hay suficiencia
3	Doctora	Ángela María Villacorta Arrué	Hay suficiencia

## Confiabilidad

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad de los cuestionarios*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
La gestión administrativa	0.718	20
Satisfacción del usuario	0.831	20

### 3.3 Población y muestra

En esta tesis se tomó como población o universo a 90 trabajadores que actualmente laboran en el municipio distrital de Yarinacocha de la que es la detallada en la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Distribución de la población*

Nombrados:	40
Cas:	50
Total:	90

**Muestra.**

Es parte de la población con la que sinceramente se realiza la mirada. La preferencia de la muestra puede ser relevante para que los resultados que se obtengan de ella se generalicen a toda la población. Queremos que haya poca gente, para que su popularidad no siempre sea muy cara, sino seleccionada de esta forma que aparezcan todos los estratos de primer orden que componen la población (INTEF, 2020)

Margen: 5%  
Nivel de confianza: 95%  
Población: 90

Tamaño de muestra: 74

**Ecuación Estadística para Proporciones Poblacionales**

$$n = \frac{Z^2 (p \cdot q)}{e^2 + \frac{Z^2 (p \cdot q)}{N}}$$

$n$  = Tamaño de la muestra  
 $z$  = Nivel de confianza deseado  
 $p$  = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
 $q$  = Proporción de la población con la característica deseada (fracaso)  
 $e$  = Nivel de error dispuesto a cometer  
 $N$  = Tamaño de la población

Se aplicó la fórmula finita, donde apreciamos que de una población de 90 trabajadores que laboran en el área administrativa obtuvimos una muestra de 74 trabajadores.

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

Todo estudio de una tesis y/o investigación no tiene razón de ser si no se aplicaría las técnicas de recolección de datos. Las mismas que conllevan a verificar el planteamiento del problema. En cada investigación se determinara las que usaran según su tipo que llevara a predeterminedar herramientas, o medios que se aplicaran (Aguiar, 2016)

Por tal motivo esta tesis se tuvo en cuenta usar la técnica de la encuesta considerando un cuestionario por cada variable.

En ese sentido, cabe mencionar que el instrumento de la tesis desarrollada fue el cuestionario. Que según Aguiar (2016) Es un formulario escrito en forma de indagaciones para alcanzar estadísticas sobre las variables que se estudia, pudiendo realizarse en mi opinión o vía mail y en mi opinión o de forma colectiva y necesita reflexionar y asociarse a las variables y sus indicadores.

Reiterando que durante estos estudios se consideró la aplicación de cuestionarios como instrumento para la recopilación de estadísticas, uno por variable, dentro de la primera variable denominada gestión administrativa y la segunda variable denominada satisfacción del usuario. Para los 2 cuestionarios se cambió a considerado aplicar la opción de 5 opciones de respuesta, con la escala Likert de actitudes:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

### **3.5 Procedimiento de recolección de datos**

La investigadora se apoyó en fuentes primarias y secundarias para implementar el marco teórico, se procedió a configurar las herramientas de recolección de información de cada variable de investigación; Los cuestionarios se aplicaron a las personas a partir de las muestras obtenidas, el proceso y de datos se desarrolló mediante estadística descriptiva, los resultados se compararon con referencias y razones, se extrajeron teorías y conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos.

### **3.6 Métodos de estudio de datos**

En cuanto a la recolección de datos, se dio a través de herramientas en vivo dadas en la muestra luego fueron validados por expertos, también se expresó a través de tablas y datos estadísticos y se utilizó el contraste de las hipótesis. coeficiente de correlación usando el SPSS V.26.

### **3.7 Aspectos éticos**

En este trabajo de estudios se han tenido en cuenta los parámetros establecidos mediante el uso de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, el trabajo se cumplirá con la forma correspondiente autorizada con el auxilio de la facultad y contemplando el código deontológico, adicionalmente será derechos de autor identificados

## IV. RESULTADOS

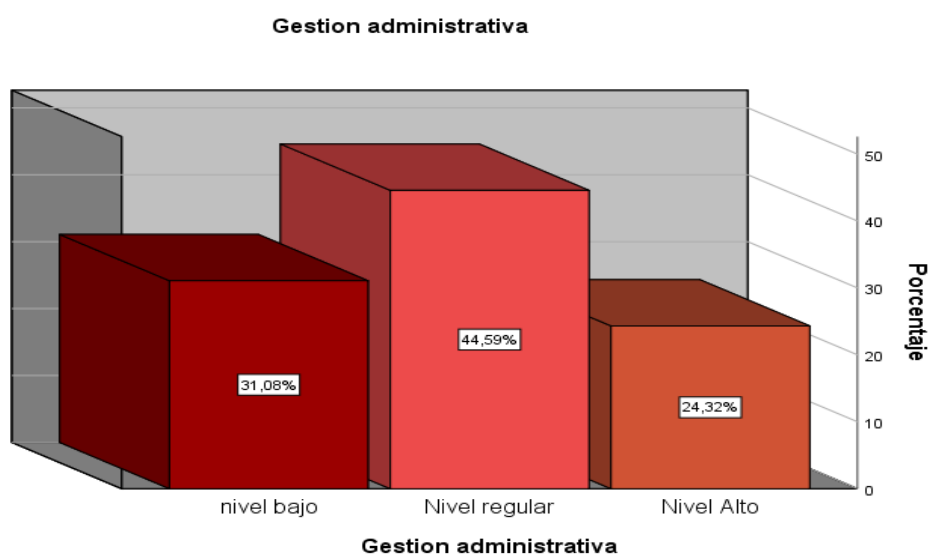
### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 4**

*Niveles y porcentajes de Gestión administrativa*

Gestión administrativa					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	nivel bajo	23	31,1	31,1	31,1
	Nivel regular	33	44,6	44,6	75,7
	Nivel Alto	18	24,3	24,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 2**



De acuerdo a lo que visualizamos lo que indica la tabla 7 y figura 1, el 44,59 % de los encuestados contestaron que la gestión administrativa cuenta con un nivel regular, mientras que, el 31,1 % arrojo un nivel bajo y el 24.32 % nivel alto, el cual nos estaría indicando que la gestión administrativa en la Municipalidad de Yarinacocha, Ucayali 2021, es regular lo que nos indicaría que es necesario mejorar la gestión administrativa para lograr tener un nivel alto y aceptable.

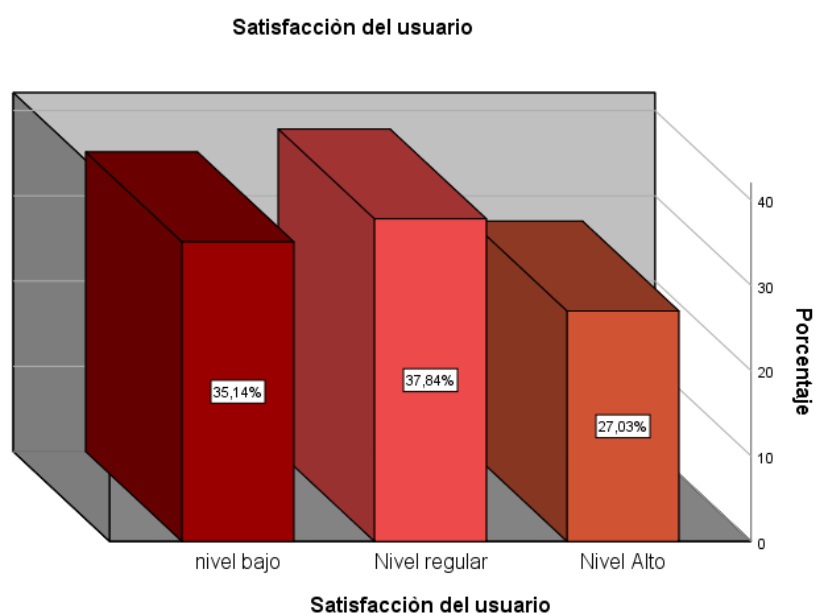


**Tabla 5**

*Niveles y porcentajes de satisfacción del usuario*

<b>Satisfacción del usuario</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nivel bajo	26	35,1	35,1	35,1
	Nivel regular	28	37,8	37,8	73,0
	Nivel Alto	20	27,0	27,0	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 3**



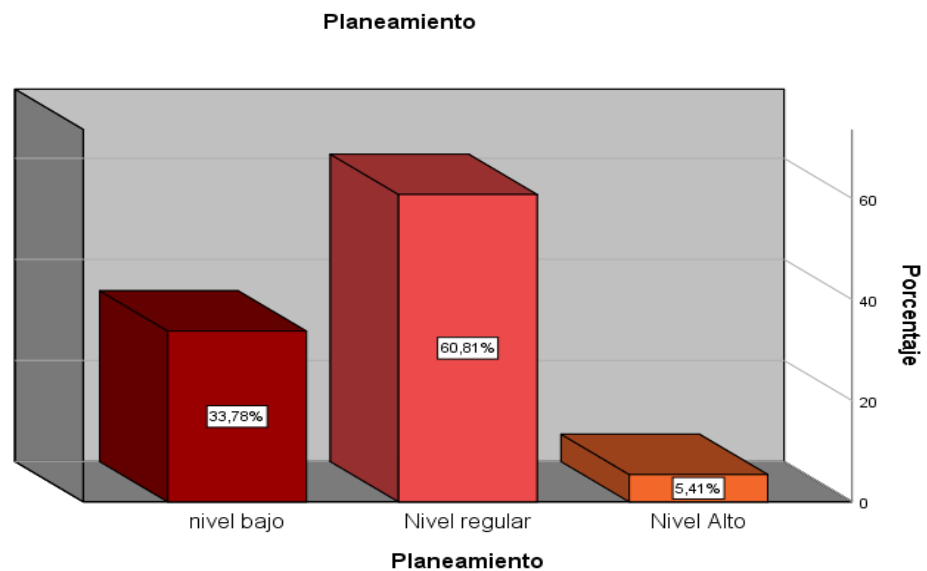
De acuerdo a lo que visualizamos lo que refleja la tabla 8 y figura 2, el 37,8 % de los encuestados contestaron que la satisfacción del usuario cuenta con el nivel regular, mientras que, el 35,1 % arrojó un nivel bajo y el 27,03 % nivel alto, el cual nos estaría indicando que la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Yarinacocha, Ucayali 2021, es regular lo que nos indicaría que es necesario mejorar la satisfacción al usuario para lograr tener un nivel alto y aceptable.

**Tabla 6**

*Niveles y porcentajes del planeamiento*

Planeamiento				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	nivel bajo	25	33,8	33,8
	Nivel regular	45	60,8	94,6
	Nivel Alto	4	5,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0

**Figura 4**



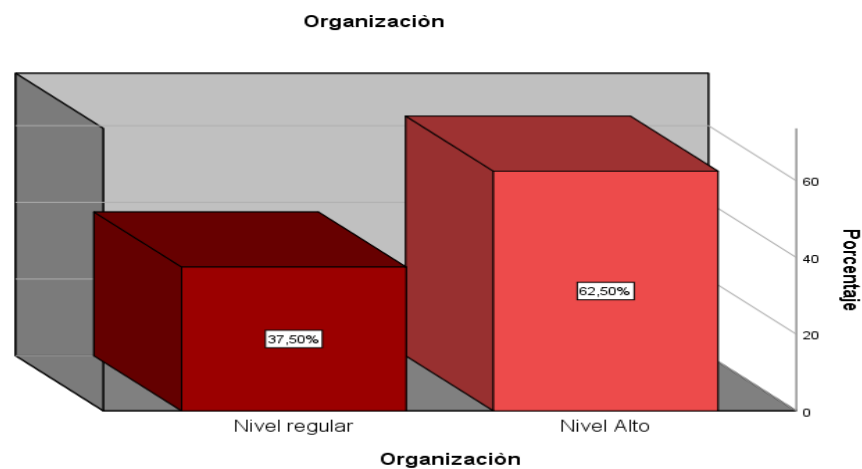
De acuerdo a lo que visualizamos lo que indica la tabla 9 y figura 3, el 60,8 % de los encuestados contestaron que el planeamiento cuenta con nivel regular, mientras que, el 33,8 % arrojo un nivel bajo y el 5,4 % nivel alto, el cual nos estaría indicando que planeamiento en la Municipalidad de Yarinacocha, Ucayali 2021, es regular lo que nos indicaría que es necesario mejorar el planeamiento para lograr tener un nivel alto y aceptable, en cuanto a la satisfacción del usuario se refiere.

**Tabla 7**

*Niveles y porcentajes de organización*

Organización					
Válido	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nivel regular	24	32,4	37,5	37,5
	Nivel Alto	40	54,1	62,5	100,0
	Total	64	86,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	13,5		
Total		74	100,0		

**Figura 5**



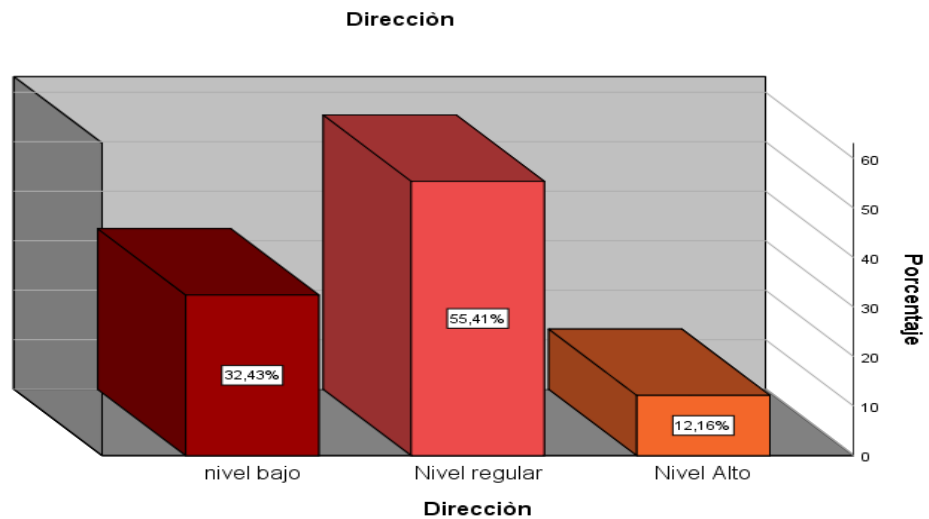
De acuerdo a lo que visualizamos en la tabla 10 y figura 04, el 62,50 % de los encuestados contestaron que la organización cuenta nivel alto, mientras que, el 37,5 % arrojó un regular, el cual nos estaría indicando que la organización en la Municipalidad de Yarinacocha, Ucayali 2021, es alto lo que nos indicaría que se debe seguir mejorando la organización para lograr mantener el nivel alto y aceptable.

**Tabla 8**

*Niveles y porcentajes de Dirección*

		Dirección			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	nivel bajo	24	32,4	32,4	32,4
	Nivel regular	41	55,4	55,4	87,8
	Nivel Alto	9	12,2	12,2	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 6**



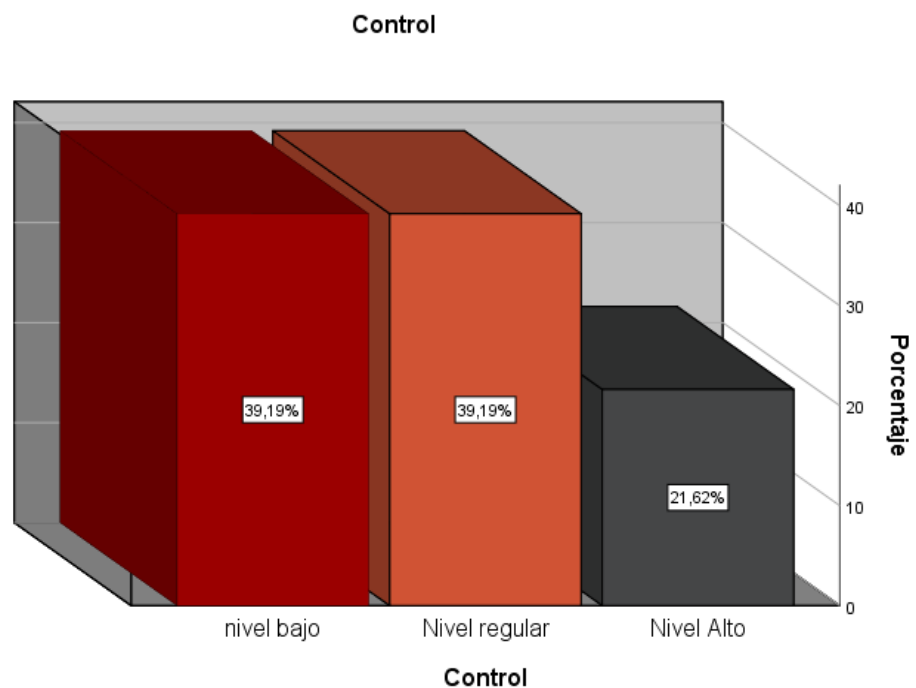
De acuerdo a lo que visualizamos en la tabla 11 y figura 5 el 55,41 % de los encuestados contestaron que el planeamiento cuenta con nivel regular, mientras que, el 32,43 % arrojó un nivel bajo y el 12,16 % nivel alto, el cual nos estaría indicando que la Dirección en la Municipalidad de Yarinacocha, Ucayali 2021, es regular lo que nos indicaría que es necesario mejorar todo lo relacionado con dicha variable para lograr tener un nivel alto y aceptable, en cuanto a la satisfacción del usuario se refiere.

**Tabla 9**

*Niveles y porcentajes de Control*

<b>Control</b>					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	nivel bajo	29	39,2	39,2	39,2
	Nivel regular	29	39,2	39,2	78,4
	Nivel Alto	16	21,6	21,6	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 7**



De acuerdo a lo que visualizamos en la tabla 12 y figura 6 el 39,2 % de los encuestados contestaron que el control cuenta con un nivel regular, mientras que, el 39,2 % arrojó un nivel bajo y el 21,6 % nivel alto, el cual nos estaría indicando que el control en la Municipalidad de Yarinacocha, Ucayali 2021, es entre bajo y regular lo que nos indicaría que es necesario mejorar todo lo relacionado con dicha variable para lograr tener un nivel alto y aceptable.

## 4.2 Estadística Inferencial

**Tabla 10**

*Prueba de Normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic		Sig.	Estadístic		Sig.
	o	gl		o	gl	Sig.
Gestión administrativa	,313	74	,000	,802	74	,000
Satisfacción del Usuario	,108	74	,031	,959	74	,018

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al realizar la prueba de normalidad observamos que de acuerdo a los resultados del Kolmogorov-Sminov<sup>a</sup>, de las variables Gestión administrativa y satisfacción del usuario son menores al 5% de significancia ( $p > 0,05$ ), dándonos a conocer que las variables y dimensiones cuentan con una distribución de datos no normales, por lo que se determinó usar pruebas no paramétricas, para poder determinar la relación que existe entre las variables y dimensiones de acuerdo a las hipótesis planteadas, la misma que nos permitio usar la prueba estadística de Rho de Spearman.

**Tabla 11***Hipótesis General*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	Gestión administrativa	Satisfacción del Usuario
		Sig. (bilateral)	1,000	,584**
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

como  $p < 0.05$ , quiere decir que el nivel de significancia entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario es menor a 0,05%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que significa que existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en la Municipalidad de Yarinacocha - Ucayali 2021; arrojando una correlación Rho Spearman = 0,584 que nos indica que tiene una equivalencia positiva moderada, lo que deducimos que si mejoramos la gestión administrativa la satisfacción del usuario será más relevante.

**Tabla 12***Hipótesis específica 01*

		<b>Correlaciones</b>		
		Planeació n	Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,599**	
		N	74	
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Como  $p < 0.05$ , quiere decir que el nivel de significancia entre la planeación y la satisfacción del usuario es menor a 0,05%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada lo que significa que existe una relación entre la planeación y la satisfacción en la Municipalidad de Yarinacocha - Ucayali 2021; arrojando una correlación Rho Spearman = 0,599 que nos indica que tiene una equivalencia positiva moderada, por lo que nos indica que si se mejora todo lo relacionado con la presente variable se lograra alcanzar una buena satisfacción de los usuarios.



**Tabla 13***Hipótesis específica 2*

<b>Correlaciones</b>				
Rho de Spearman	organización	Coeficiente de correlación	1,000	Satisfacción del Usuario ,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Como  $p < 0.05$ , quiere decir que el nivel de significancia entre la organización y la satisfacción del usuario es menor a 0,05%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada lo que significa que existe una relación entre la organización y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Yarinacocha - Ucayali 2021; arrojando una correlación Rho Spearman = 0,635 que nos indica que tiene una equivalencia positiva moderada, por lo que estamos seguros que si se mejora todo lo relacionado con la presente variable ayudara a lograr una buena satisfacción de los usuarios.

**Tabla 14***Hipótesis específica 3*

		Correlaciones		
			Dirección	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	-,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	-,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Como  $p < 0.05$ , quiere decir que el nivel de significancia entre la Dirección y la satisfacción del usuario es menor a 0,05%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada lo que significa que existe una relación entre la Dirección y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Yarinacocha - Ucayali 2021; arrojando una correlación Rho Spearman = -0,582 que nos indica que tiene una equivalencia negativa moderada, por lo que se debe tomar mucho énfasis en mejorar todo lo relacionado con la presente variable ayudara a lograr una buena satisfacción de los usuarios.

**Tabla 15***Hipótesis específica 4*

<b>Correlaciones</b>				
			Control	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,612**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		74	74	

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

Como  $p < 0.05$ , quiere decir que el nivel de significancia entre el control y la satisfacción del usuario es menor a 0,05%, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada lo que significa que existe una relación entre el control y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Yarinacocha - Ucayali 2021; arrojando una correlación Rho Spearman = -0,612 que nos indica que tiene una equivalencia positiva moderada, por lo que se debe tomar mucho énfasis en mejorar todo lo relacionado con la presente variable ayudara a lograr una buena satisfacción de los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

Debido a lo que se encontró en esta tesis investigada, nos indican que existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario donde el coeficiente de correlación de Rho Spearman dio como resultado  $r_s = 0,584^{**}$ , y un p valor =  $.000 < .05$ , lo que nos da a conocer que es una correlación positiva moderada, por lo que si mejoramos la gestión administrativa se alcanzara una satisfacción de los usuarios aceptables. Es por ello que estos resultados tienen coincidencia con Calle (2021) que sus resultados inferenciales fueron  $\rho = ,547^{**}$  y el p valor es  $0,002$  menor al  $\alpha = 0,05$ , que resume que entre las variables existe relación entre la gestión administrativa y los indicadores sanitarios siendo esta positiva y moderada.

Por otro lado, según González et al. (2020) gestión administrativa es el conjunto de actividades que se logra para dirigir una corporación, a través del comportamiento de un conjunto de deberes, recursos y esfuerzos, su potencial para coordinar y dirigir los movimientos y los diferentes deportes que se adelantan dentro de la organización, que permiten prevenir incidencias y lograr los objetivos marcados. La toma de decisiones es uno de los factores clave en la gestión empresarial comercial. En las selecciones de empresas comerciales, ahora no se toman en consideración las situaciones internas y externas del entorno organizacional, sino también el mercado, proveedores, tradición organizacional, liderazgo, moda de control, inteligencia empresarial comercial, entre otros. Por otro parte Ramírez y Ramírez (2016) que administrar es una actividad humana mediante la cual los seres humanos intentan lograr resultados. Esta actividad humana se avanza con la ayuda de la ejecución de los métodos de planeación, organizar, dirigir, coordinación y controlar.

Entre tanto, de acuerdo a la primera Hipótesis planteada, los resultados dieron que la correlación Rho Spearman =  $0,599$  con un  $0,000$  ( $p < 0.05$ ) que nos indica que tiene una equivalencia moderada, pero una significancia que nos permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna concluyendo que existen relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Yarinacocha – Ucayali 2021, es por ello que si

se mejora en el aspecto de planeación se alcanzara una satisfacción del usuario óptima. La satisfacción del usuario puede tomarse en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y debe ser considerado como tal, en estudios realizados sobre la satisfacción del usuario (Martín, 2020) Al hacer planes, considerando que el orgullo está inmediatamente relacionado con el uso del dispositivo, estudiamos que existe un nivel de satisfacción bajo el cual los usuarios evitan usar el proveedor provisto por el uso de la biblioteca y comienzan a buscar servicios de oportunidad que pueden ayudarlo a satisfacer sus necesidades de registros y , por el contrario, la tasa de uso de la máquina en un proveedor voluntario, es un indicador de rendimiento muy maravilloso y esperanzador.

También tenemos el resultado de la hipótesis N° 2, que nos dio que, que la correlación Rho Spearman = 0,599 con un 0,000 ( $p < 0.05$ ) que nos indica que tiene una equivalencia positiva moderada, rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_1$  resumiendo que existe relación entre la organización y la satisfacción del usuario, es por ello que, si usamos esta dimensión en la toma de decisiones, por ende, mejorara la satisfacción de los administrados.

Así mismo, para la Hipótesis específica N° 3, se obtuvieron los resultados siguientes: que la correlación Rho Spearman = -0,582 con un 0,000 ( $p < 0.05$ ) que nos indica que tiene una equivalencia negativa moderada, rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_1$  resumiendo que existe correlación entre la Dirección y la satisfacción del usuario en la municipalidad de Yarinacocha – Ucayali 2021. Es por ello que se debe tomar mucho énfasis en mejorar todo lo relacionado con la presente la variable 3 (Dirección). Para así poder alcanzar niveles altos y positivos en dicha entidad.

Por ultimo tenemos la Hipótesis específica N° 4, dando como resultado que la correlación Rho Spearman = 0,612 con un 0,000 ( $p < 0.05$ ) que nos indica que tiene una equivalencia positiva moderada, rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H_1$  resumiendo que existe correlación entre el control y satisfacción del usuario. por lo que se debe tomar mucho énfasis en mejorar todo lo relacionado con la presente variable ayudara a lograr una buena satisfacción de los usuarios

En resumen, podemos decir que la gestión administrativa, si se relaciona con la satisfacción del usuario y por consiguiente si se tomara buenas decisiones para realizar mejoras en todas las áreas administrativas de la Municipalidad de Yarinacocha – Ucayali,2021 la satisfacción del usuario de gestión seria optima, eficiente y aceptable.

## VI. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general planteado en la presente tesis, concluyó que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la transparencia de gestión en la Municipalidad de Yarinacocha – Ucayali 2021.

**Primero.** Por ello en el objetivo específico 1 planteado en la presente tesis se determinó que existe un relación positiva moderada con un nivel regular entre la planeación y la satisfacción del usuario en la municipalidad de Yarinacocha – Ucayali 2021. Concluyendo por ello que se debería tomar mayor importancia en la dimensión de planeación para poder alcanzar niveles altos y así lograr buenos resultados en la satisfacción del usuario.

**Segundo.** Por otro lado, en el objetivo específico 2, también se obtuvo que, existen niveles regulares y bajos entre la organización y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Yarinacocha - Ucayali, 2021; pero en la contrastación de hipótesis se obtuvieron resultados importantes que indicaron que existen relación entre ambas variables. En razón a ello, se debería tomar en cuenta y evaluar esta variable para alcanzar una satisfacción del usuario alta.

**Tercero.** Entre tanto, el objetivo específico 3, tuvo niveles regulares entre la Dirección y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Yarinacocha Ucayali 2021; así mismo, de acuerdo a las hipótesis planteadas se aceptó la  $H_1$ , toda vez que los resultados arrojaron un nivel de significancia moderada pero positiva.

**Cuarto.** Para culminar, respecto al objetivo 4, los niveles también fueron de rango regular, entre el control y la satisfacción del usuario. Pero coincidentemente también al contrastar la hipótesis nos indicó que existe una relación significativa entre ambas variables, con una

correlación positiva moderada. Permitiendo ello poder llegar a la conclusión que se debe actuar con eficiencia para poder lograr una satisfacción del usuario relevante.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Se recomienda a los funcionarios encargados de las áreas administrativas en la municipalidad de Yarinacocha tener en cuenta que, si se mejora en el planeamiento de sus gestiones, esta le traerá excelentes resultados para llegar a niveles altos en la satisfacción de los usuarios que son quienes medirán si sus gestiones fue la más adecuada en el tiempo que tengan a su cargo el municipio elegido en esta investigación.

**Segundo.** También recomiendo, que, en cuanto a la organización, se debería implementar estrategias que ayuden a satisfacer a los usuarios y por ende mejorar sus gestiones y tener grados de aceptación del pueblo que dirigen.

**Tercero.** Así mismo, recomiendo que la entidad pueda capacitar a sus directivos y funcionarios de mayor jerarquía para poder dirigir a su personal, ya que un personal capacitado traerá mejores resultados para poder llegar a una gestión administrativa importante y por ende una satisfacción del usuario en cuanto a la atención recibida en la municipalidad de Yarinacocha – Ucayali 2021.

**Cuarto.** Para concluir, también es recomendable que por medio del control se pueda realizar supervisiones al personal encargado de brindar atención a los ciudadanos que acuden a realizar distintos trámites en la municipalidad, tanto administrativos, legales entre otros, lo que facilitara medir si se está dando cumplimiento a los plazos establecidos por la entidad.



## REFERENCIAS

- Aguiar, M. d. (2016). *Saber Metodología*.  
<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima: Universidad de Lima.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA)
- Àlvarez F, M.J. (2013), "*Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Básico Baños*"
- Calero Martínez, Edwin Vladimir. (2015). "*Gestión administrativa-operativa de la empresa de agua potable respecto al nivel de satisfacción de los usuarios del cantón Valencia año 2013 propuesta alternativa*" Quevedo. UTEQ. 109 p.
- Calle Donaires, J. C. (2021). *Gestión administrativa y percepción del cumplimiento de indicadores sanitarios del centro de salud de Curahuasi, 2020*. Lima Este: Repositorio Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57523>
- Cupe B, B. B. (2019), *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres, año 2019*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43096>
- García T, G. E. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39449>
- Goitia C, A. (2020), en su tesis: "*Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020*"

- Gómez Barre, Sandra Cecilia. (2010). *"La gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desarrollo del centro educativo Génesis de la ciudad de Quevedo del año 2009-2010"*. Quevedo. UTEQ. 158 p. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5560>
- Gonzales, J. (2021). *Unknown*. <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/vii-disenos-no-experimentales-de-la.html>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). *Modelo de Gestión administrativa Para el desarrollo empresarial del Hotel Barríos en la ciudad de Quevedo. Universidad y sociedad*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- INTEF. (2020). *Intef Gobierno de España* [http://descargas.pntic.mec.es/cedec/mat3\\_2/contenidos/M3\\_U10/poblacin\\_y\\_muestra.html](http://descargas.pntic.mec.es/cedec/mat3_2/contenidos/M3_U10/poblacin_y_muestra.html)
- Instituto para la Democracia y Asistencia electoral-Idea internacional (2008), *Gestión Pública*. <https://www.idea.int/es>
- Figueroa R, Y. M (2019), *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36746>
- Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. *Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIdEC 2016; 9(1):21-5*
- López, Pedro Luis. (2004). *Población muestra y muestreo. Punto Cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Mayta F, H.J. (2019), *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros - Huaraz, 2018* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38578>

- Mendoza-Briones, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i2.614>
- Martín, C. R. (2020). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. *Revistas UM*, 153. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Piguave Mora , M. E. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en el colegio fiscal “José Joaquín Pino Ycaza”, Guayaquil, Ecuador, 2018*. UCV. Guayaquil: Repositorio universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40099>
- Quiroa, M. (07 de diciembre 2020). <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramírez Cardova, C., & Ramírez, M. d. (2016). *Fundamentos de la administración*. En C. Ramírez Cardova, & M. d. Ramírez, *Fundamentos de la administración* (pág. 18). Colombia: Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Universidad Nacional de La Plata. La Plata: Facultad de Ciencias Económicas. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf)
- Rus A. E. (2020). *Tipos de investigación*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/author/e-rus>
- Torres, G. P. (2013). *LIDERAZGO Y DIRECCIÓN: DOS CONCEPTOS DISTINTOS CON RESULTADOS DIFERENTES*. *Revista Facultad*

*de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 225.  
<https://www.redalyc.org/pdf/909/90922732013.pdf>

Universidad de Jaen.  
(2020).[http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/index.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/index.html)

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021?	Determinar cuál es relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Yarinacocha 2021.	la gestión administrativa se relaciona y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021.	<b>Variable 01:</b> <b>Gestión Administrativa</b> <b>Variable 02:</b> <b>Satisfacción del Usuario</b>	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo <b>Alcance de investigación:</b> Explicativo <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Diseño de investigación:</b> No experimental <b>Temporalidad:</b> Transversal <b>Población:</b> Trabajadores de la Municipalidad de Yarinacocha <b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico <b>Tamaño:</b> Por determinar <b>Instrumentos:</b> encuestas
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre la Planeación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021?</li> <li>¿Qué relación existe entre la Organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021?</li> <li>¿Qué relación existe entre la Dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de distrital de Yarinacocha 2021?</li> <li>¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de distrital de Yarinacocha 2021?</li> </ul>	<p>Determinar cuál es relación existe entre la Planeación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación existe entre la Organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación existe entre la Dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de distrital de Yarinacocha 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación existe entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021.</p>	<p>la planeación se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021.</p> <p>la Organización se relaciona con satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021.</p> <p>la Dirección se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Yarinacocha 2021,.</p> <p>El control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Yarinacocha 2021.</p>	<p><b>Variable 1</b> D.1 Objetivo D.2 Estructura D.3 organizacional D.4 Requerimiento del puesto D.5 Motivación D.6 Recompensa D.7 Desempeño</p> <p><b>Variable 2</b> D1. Conformidad D.2: Confiabilidad D 3: Rendimiento D 4: Calidad Percibida D 5: Promover La Participación Y Competencia</p>	

## ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rangos y Niveles
V1 Gestión Administrativa	La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Quiroa, 2020)	Esta variable es de naturaleza cuantitativa, y fue medida con la escala de Likert, consta de 4 dimensiones y 12 indicadores con 28 ítems: las que sirvieron para realizar el cuestionario de tipo Likert.	Planeamiento Organización Dirección Control	Objetivos Acciones Asignación de tareas Responsabilidades Normas Reglamentos Cumplimiento de leyes Control de calidad Eficiencia eficacia	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 50-86 Regular 87-112 Alto 113-131

### Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel y Rango
V2 Satisfacción del Usuario	satisfacción del cliente y/o usuario es una medición de la satisfacción que tiene este acerca de los productos y servicios de una empresa o entidad. (Peiró2018)	Esta variable es de naturaleza cuantitativa, y fue medida con la escala de Likert, consta de 4 dimensiones y 12 indicadores con 28 ítems: las que sirvieron para realizar el cuestionario de tipo Likert.	Conformidad Confiabilidad Rendimiento Calidad Percibida Promover la participación y competencia	Atención personalizada Personal idóneo Eficiencia en el servicio Comunicación asertiva Rapidez en la atención Rendimiento del personal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel Bajo 52 – 88 Nivel Regular 87-110 Nivel Alto 111-131

### ANEXO 3. INSTRUMENTOS

<b>CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se usara exclusivamente para fines de investigación, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad						
<b>INSTRUCCIONES:</b> A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la gestión administrativa en la entidad. Responda utilizando						
<b>1. NUNCA</b>		<b>2. CASI NUNCA</b>		<b>3. A VECES</b>		
<b>VARIABLE: GESTION ADMIINISTRATIVA</b>						
N°	DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO	1	2	3	4	5
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones					
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos					
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos					
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
5	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica					
6	Considera que existe comunicación entre áreas.					
7	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las funciones de cada área					
8	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja					
DIMENSIÓN 3: DIRECCION		1	2	3	4	5
9	Considera que existe un buen liderazgo.					
10	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.					
11	Conoce usted la misión y visión de la institución					
12	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en					
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos					
14	Está satisfecho con su trabajo					
15	La comunicación es constante con su jefe					
DIMENSIÓN 3: CONTROL		1	2	3	4	5
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
17	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos					
18	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos					
19	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas					
20	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades					

<b>CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se usara exclusivamente para fines de investigación, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad						
INSTRUCCIONES:						
A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la gestión administrativa en la entidad. Responda utilizando la siguiente escala						
<b>1. NUNCA</b>	<b>2. CASI NUNCA</b>	<b>3. A VECES</b>	<b>4. CASI SIEMPRE</b>	<b>5. SIEMPRE</b>		
VARIABLE: GESTION ADMIINISTRATIVA						
N°	DIMENSIÓN 1: CONFORMIDAD	1	2	3	4	5
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado					
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen					
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo					
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.					
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones					
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay					
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.					
DIMENSIÓN 3: RENDIMIENTO		1	2	3	4	5
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.					
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.					
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.					
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.					
DIMENSIÓN 4: CALIDAD PERCIBIDA		1	2	3	4	5
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.					
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.					
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.					
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario					
DIMENSIÓN 5: PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA		1	2	3	4	5
17	Usted muestra una imagen de honestidad y confianza					
18	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.					
19	Usted muestra dominio en su puesto de trabajo.					
20	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios					



## ANEXO 4. AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTAS

### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA

Pucallpa, 22 de noviembre 2021

Señorita

**Abog. BETHY ARMAS PACAYA**  
Estudiante de Posgrado Universidad Cesar Vallejo  
Presente

**ASUNTO.** - AUTORIZACION PARA REALIZACION DE ENCUESTAS  
**REF.** - Carta N° 01-2021-BPA de fecha 13 de noviembre 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a usted saludándola cordialmente y, en atención a al documento de la referencia, comunicarle que se **AUTORIZA**, la realización de sus encuestas con relación a su tesis de investigación denominado: "Gestión administrativa y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha-Ucayali - 2021".

Esperando contribuir con el logro de su objetivo y desarrollo profesional, me despido de Ud. Deseándole el éxito en su sustentación y obtención de su grado profesional, me despido de usted.

Atentamente,

UCP/PGLR

Jr. 2 de mayo N° 277 - Telf. 596407 - <http://www.muniyarinacocha.gob.pe/> - [facebook.com/municipalidadyarinacocha](https://www.facebook.com/municipalidadyarinacocha)

## ANEXO 5. VALIDACION DE ENCUESTAS

### Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos Anexo 4

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>							
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	X		X		X		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	X		X		X		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes	X		X		X		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	X		X		X		
6	Considera que existe comunicación entre áreas.	X		X		X		
7	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.	X		X		X		
8	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>	X		X		X		
9	Considera que existe un buen liderazgo.	X		X		X		
10	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	X		X		X		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en	x		x		x		
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	x		x		x		
14	Está satisfecho con su trabajo	x		x		x		
15	La comunicación es constante con su jefe	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del	x		x		x		
17	Considera que la gestión administrativa realiza el control del	x		x		x		
18	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos	x		x		x		
19	Considera que los trabajadores participan activamente en el	x		x		x		
20	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	x		x		x		

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

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** **Dr/ Mg: Dra. Juana Tello Ríos**                    **DNI: 00025127**

**Especialidad del validador: Directora Regional de Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Pucallpa, noviembre 2021**

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



.....  
*Dra. Educ. Juana Tello Ríos*  
DIRECTORA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
**DREU**

-----

**Anexo 5**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: CONFORMIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado	X		X		X		
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen	X		X		X		
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CONFIABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X		
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X		
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)	X		X		X		
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: RENDIMIENTO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X		
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X		
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.	X		X		X		
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: CALIDAD PERCIBIDA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X	X	X		X		
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.	X		X		X		
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X		
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5; PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	X		X		X		
18	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento	X		X				
19	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos	X		X		X		
20	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	X		X		X		

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

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Dra. Juana Tello Ríos**

**DNI:** 00025127

**Especialidad del validador:** **Directora Regional de Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Pucallpa, noviembre 2021**

  
.....  
Dra. Educ. Juana Tello Ríos  
DIRECTORA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DREU

-----  
**Firma del Exerto Informante**

## ANEXO 5. VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos Anexo 4

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>							
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	X		X		X		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	X		X		X		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes	X		X		X		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
5	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	X		X		X		
6	Considera que existe comunicación entre áreas.	X		X		X		
7	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.	X		X		X		
8	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>							
9	Considera que existe un buen liderazgo.	X		X		X		
10	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	X		X		X		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en	x		x		x		
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	x		x		x		
14	Está satisfecho con su trabajo	x		x		x		
15	La comunicación es constante con su jefe	x		x		x		

	<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del	x		x		x		
17	Considera que la gestión administrativa realiza el control del	x		x		x		
18	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos	x		x		x		
19	Considera que los trabajadores participan activamente en el	x		x		x		
20	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	x		x		x		

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

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Mgrt. Silvia Virginia Montoya Torres**                    **DNI:**

**Especialidad del validador:** **Docente Tutor Investigador Uladech – Católica**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Pucallpa, noviembre 2021**

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



-----

**Anexo 5**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: CONFORMIDAD</b>							
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado	X		X		X		
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen	X		X		X		
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CONFIABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X		
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X		
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)	X		X		X		
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: RENDIMIENTO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X		
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X		
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.	X		X		X		
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: CALIDAD PERCIBIDA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X	X	X		X		
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.	X		X		X		
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X		
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5; PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	X		X		X		
18	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento	X		X				
19	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos	X		X		X		



20	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

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

.....  
**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Mgtr. Silvia Virginia Montoya Torres**

**DNI:**

**Especialidad del validador:** **Docente Tutor Investigador Uladech - católica**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Pucallpa, noviembre 2021**



-----

**Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos Anexo 4**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>							
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	X		X		X		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	X		X		X		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes	X		X		X		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
5	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	X		X		X		
6	Considera que existe comunicación entre áreas.	X		X		X		
7	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.	X		X		X		
8	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>							
9	Considera que existe un buen liderazgo.	X		X		X		
10	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	X		X		X		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en	x		x		x		
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	x		x		x		
14	Está satisfecho con su trabajo	x		x		x		
15	La comunicación es constante con su jefe	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>							
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del	x		x		x		
17	Considera que la gestión administrativa realiza el control del	x		x		x		

18	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos	X		X		X	
19	Considera que los trabajadores participan activamente en el	X		X		X	
20	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	X		X		X	

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

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Ángela María Villacorta Arrué**                      **DNI: 00082645**

**Especialidad del validador:** **Directora de Gestión Pedagógica – Dirección Regional de Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Pucallpa, noviembre 2021**

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



-----  
**Firma del Experto Informante**

Anexo 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: CONFORMIDAD</b>							
1	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado	X		X		X		
2	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X		
3	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen	X		X		X		
4	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CONFIABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X		
6	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X		
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)	X		X		X		
8	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: RENDIMIENTO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X		
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X		
11	Se involucra en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios.	X		X		X		
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: CALIDAD PERCIBIDA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X	X	X		X		
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.	X		X		X		
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X		
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5; PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y COMPETENCIA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	X		X		X		
18	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento	X		X				

19	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos	X		X		X	
20	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	X		X		X	

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Dra. Ángela María Villacorta Arrué**                    **DNI: 00082645**

**Especialidad del validador:** **Directora de Gestión Pedagógica – Dirección Regional de Educación de Ucayali**

**Pucallpa, noviembre 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



.....

## **ANEXO 6. Declaración de autenticidad**

Yo, estudiante del programa de Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2021”**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente
4. Los resultados presentados son reales y no han sido falseados ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, para lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, octubre de 2021.



Br. Bethy Pacaya Armas

DNI. 42951822

## ANEXO 7: Autorización para Publicar resultados de la entidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154435965
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos BERTHA BARBARAN BUSTOS	DNI: 43938412

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021</b>	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos BETHY PACAYA ARMAS	DNI: 42951822

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: YARINACOCHA, 28 DE MARZO 2022



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA  
*Bertha Barbaran Bustos*  
ALCALDESA (\*)

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.