

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÓLVORA,
PROVINCIA DE TOCACHE, REGIÓN SAN MARTÍN.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

GOYBER PEREZ COTRINA

TINGO MARÍA, PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Av. Universitaria s/n - ☎ (062) 562342 anexo 247 - FAX: (062) 561156



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 024-2019-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 06 días del mes de setiembre de 2019, siendo las 11:00 am., reunidos en el auditorio del Centro de simulación de negocios y asesoría empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro. 185/2018/D-FCEA, de fecha 30 de julio de 2018, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado:

GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POLVORA, PROVINCIA DE TOCACHE-REGIÓN SAN MARTÍN

Presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas PEREZ COTRINA, Goyber, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:00 m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 06 de setiembre de 2019.

Dr. Misael A. Alvarado Paucar
Presidente del Jurado

Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Miembro

Mag. Carlos W. Mayta Molina
Miembro



Mag. Walter E. Mucha Huaman
Asesor

Nota:

(Excelente	= 18,19,20)
(Muy Bueno	= 15,16,17)
(Bueno	= 13, 14)
(Regular	= 11, 12,)
(Desaprobado/Deficiente	= 10 o menos)

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-

UNAS)

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Título de tesis : Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la
Municipalidad Distrital de Pólvora.
Autor : Perez Cotrina, Goyber
DNI: 71828993
Título conducente a: Licenciado en Administración
Año de sustentación y aprobación: 2018-2019.
Asesor de tesis : lic. Adm Walter Mucha Huamán
Co asesor : -
Área Académica: Desarrollo humano
Programa de investigación:
04: Gestión del talento humano
Línea(s) de investigación(s):
42: Desarrollo e innovación del talento humano
Eje temático de investigación:
4204: Desarrollo de estrategias de análisis
comunicacionales.
Lugar de ejecución:
Distrito pólvora, provincia de Tocache, departamento de
San Martín.
Duración: Inicio : 7 de abril de 2018
Término : 11 de agosto de 2019
Financiamiento:
FEDU : -.-
Propio : S/. 4,070.00
Otros : -.-

Bach. Goyber Perez Cotrina
Tesista

Lic Adm. Walter Mucha Huamán
Asesor

El presente trabajo de investigación dedicado a mis admirables padres, Everildes Pérez Silva y Pepita Cotrina Rivera, y a mi hermano Elmer Pérez Cotrina quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento, brindándome su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, alma mater en mi formación profesional, por darme la oportunidad de superarme y ser una persona útil en la sociedad.

A mi asesor el Lic. Adm Walter Mucha Huamán , por su constante y paciente seguimiento, compartiendo su tiempo de manera generosa durante el desarrollo del trabajo de investigación.

A mis jurados, Dr. Misael Alvarado Paucar, Dr. Miguel Angulo Cárdenas, Lic. Adm. Carlos Mayta Molina, por sus relevantes aportes, críticas y sugerencias durante el proceso de desarrollo de esta investigación.

A los docentes de la especialidad de administración por su enseñanza, motivación y apoyo para lograr la culminación de mi carrera.

Al señor Víctor Córdoba Vela, alcalde de la Municipalidad Distrital de Pólvora (periodo 2015-2018), por brinda la oportunidad de poder realizar la presente investigación en dicha entidad y brindarme las facilidades del caso.

Al gerente de recursos humanos de la Municipalidad de Pólvora, y a cada uno de los servidores municipales quienes amablemente apoyaron brindando datos (cuestionario de encuesta) para el desarrollo del estudio.

CONTENIDO

I. RESUMEN	11
II. ABSTRACT	12
1 CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	13
2 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 BASE TEÓRICA	19
2.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	19
2.1.2 DEFINICIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	23
2.1.3 LAS FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR	25
2.1.4 CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	29
2.1.5 FUNCIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	30
2.1.6 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	31
2.1.7 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	33
2.1.8 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	33
2.1.9 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	34
2.1 ANTECEDENTES.....	36
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	36
2.2 ANTECEDENTES NACIONALES	39
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	44
3 CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	46
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.1 MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.2.1 POBLACIÓN.....	48
3.2.2 MUESTRA	48
3.3 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.3.1 INSTRUMENTO.....	49
3.3.2 TÉCNICA	50
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO	50
3.5 PROCEDIMIENTOS	51
4 CAPÍTULO IV: RESULTADOS	54
4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	54

4.2	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	54
4.3	ANÁLISIS DE DATOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	56
4.3.1	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN	56
4.3.2	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	58
4.3.3	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN	61
4.3.4	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CONTROL	64
4.4	ANÁLISIS DE DATOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	66
4.4.1	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	66
4.4.2	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN TANGIBLES.....	68
4.4.3	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD.....	70
4.4.4	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA	72
4.5	CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS.....	74
4.5.1	PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL	74
4.5.2	ANÁLISIS DE LOS DATOS – PRUEBA DE NORMALIDAD.....	75
4.5.3	CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	77
4.5.4	PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL.....	78
4.5.5	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS N° 1	80
4.5.6	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS N° 2	81
4.5.7	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS N° 3	82
4.5.8	PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS N° 4	83
5	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	85
5.1	RELACIÓN ENTRE VARIABLES	85
6	CONCLUSIONES.....	88
7	RECOMENDACIONES	90
	BIBLIOGRAFÍA.....	91
	ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach.	52
Tabla 2: Validez de instrumento por juicio de experto.....	52
Tabla 3: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora.....	54
Tabla 4: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora.....	55
Tabla 5: Usuarios de la municipalidad distrital de pólvora.	55
Tabla 6: La misión y visión de la Municipalidad Distrital de Pólvora, refleja los objetivos que persigue la institución.....	56
Tabla 7: Considera que la Municipalidad distrital de pólvora planifica sus actividades de gestión.	57
Tabla 8: Considera que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pólvora practican valores en su trabajo.....	57
Tabla 9: Considera que la Municipalidad Distrital de Pólvora, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.	58
Tabla 10: Considera que el TUPA, está bien elaborado para realizar los trámites administrativos.....	59
Tabla 11: Los trabajadores de la Municipalidad le brindan una información adecuada al usuario.....	59
Tabla 12: Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente.	60
Tabla 13: Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pólvora.	61
Tabla 14: Considera que el alcalde es el que lidera la Municipalidad Distrital de Pólvora.	61
Tabla 15: La Municipalidad Distrital de Pólvora realiza actividades culturales con la población (charlas, talleres, deporte, etc.).	62
Tabla 16: La Municipalidad Distrital de Pólvora motiva a la población con ciertos beneficios (descuentos por pago oportuno de impuestos).	63
Tabla 17: Considera que los trabajadores de la MDP trabajan en equipo.	63
Tabla 18: La Municipalidad Distrital de Pólvora hace rendición de cuentas a la población organizada.	64
Tabla 19: Percibe que el alcalde hace un buen control a sus trabajadores.	65
Tabla 20: Considera usted que Los trabajadores de la Municipalidad le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.	66
Tabla 21: Crees usted que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es adecuado.	67
Tabla 22: Crees usted que el personal de la Municipalidad es competente en sus funciones administrativas.	67
Tabla 23: Considera usted que la Municipalidad utiliza equipos modernos en las áreas administrativas.	68
Tabla 24: Considera usted que la Municipalidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.	68
Tabla 25: Crees usted que el personal de la Municipalidad se viste adecuadamente....	69
Tabla 26: Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad cumplen sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.....	70
Tabla 27: Los trabajadores de la Municipalidad tienen una actitud amable con los usuarios.	70
Tabla 28: Considera que en la Municipalidad los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.....	71
Tabla 29: Considera que en la municipalidad los servicios ofrecidos son de calidad. ..	72

Tabla 30: Crees usted que los trabajadores administrativos tienen amabilidad por los usuarios.	72
Tabla 31: Crees usted que los trabajadores administrativos tienen comprensión por los usuarios.	73
Tabla 32: Crees usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.....	73
Tabla 33: Prueba de Kolmogorov – Smirnov.	76
Tabla 34: Correlación para la hipótesis general gestión administrativa y Satisfacción del Usuario.	79
Tabla 35: Correlación para la primera hipótesis específica planificación y la satisfacción del usuario.	80
Tabla 36: Correlación para la segunda hipótesis específica organización y la satisfacción de usuario.	81
Tabla 37: Correlación para la segunda hipótesis específica dirección y la satisfacción de usuario.....	82
Tabla 38: Correlación para la segunda hipótesis específica el control y la satisfacción de usuario.	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	47
Gráfico 2:	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	98
Anexo 2: Matriz de consistencia	99
Anexo 3: Encuesta.	101
Anexo 4: Resultado de Alfa de Cronbach de V1 y la V2.....	104
Anexo 5: Datos Demográficos.	105
Anexo 6: Tabulación de los resultados.....	111

I. RESUMEN

En la investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción del usuario en las Municipalidades Distrital de Pólvora, el objetivo general de la investigación fue determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptivo comparativo y el enfoque de ésta investigación es cuantitativo; la población estuvo conformada por todos los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora y la muestra constituida por 230 usuarios a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%.

Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach en donde nos muestra que la variable: Gestión administrativa tiene un alto nivel de confiabilidad siendo el resultado de Alfa de Cronbach = (0,810). Por lo tanto, el instrumento que mide esta variable es confiable. Con referencia al objetivo general: en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, se concluye que existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre la satisfacción de los usuarios de las municipalidades distrital de pólvora.

La conclusión que se arribo fue que no existe relación significativa entre Gestión administrativa y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico al obtener una correlación de spearman ($r_{s} = -0.44$) asimismo el (p -valor = 0,502 > 0.05).

PALABRAS CLAVES: Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control, proceso administrativo, gobierno local y eficiencia y satisfacción de los usuarios.

II. ABSTRACT

In the investigation entitled: Administrative management and user satisfaction in the District Municipalities of Pólvora, the general objective of the investigation was to determine at what level administrative management is significantly related to user satisfaction in the District Municipality of Pólvora.

The type of research is basic, the level of research is descriptive and the design of the research is non-experimental, cross-sectional, comparative and the focus of this research is quantitative; The population was made up of all users of the district municipality of gunpowder and the sample was made up of 230 users to whom two questionnaires with the Likert Scale application were applied. Descriptive statistics were used and for the correlation test the Rho Spearman test was used at a 95% confidence level.

For the validity of the instruments, the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used where it shows us that the variable: Administrative management has a high level of reliability being the result of Cronbach's Alpha = (0.810). Therefore, the instrument that measures this variable is reliable. With reference to the general objective: at what level administrative management is significantly related to user satisfaction in the District Municipality of Pólvora, it is concluded that there are significant differences in Administrative Management between user satisfaction of district municipalities of gunpowder .

The conclusion reached was that there is no significant relationship between administrative management and user satisfaction. What is demonstrated by the statistic when obtaining a spearman correlation ($r_{s0} = -0.44$) also the (p -value = $0.502 > 0.05$).

KEY WORDS: Administrative management, planning, organization, management, control, administrative process, local government and efficiency and user satisfaction.

1 CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en nuestro país en estos últimos años ha ido mejorando puesto que, claramente se refleja con el tema de la modernización del estado Peruano con la finalidad de estar cada día más comunicados con el ciudadano; así mismo se sigue considerando más políticas de estado así como programas de educación, ampliación de programas de salud y bienestar social, de igual modo se toma en cuenta brindar prioridad a los servicios básicos y productivos, del mismo modo la simplificación administrativa viene siendo más flexible en los procesos administrativos para ganar tiempo y sea menor el costo del mismo, así mismo en la actualidad la asignación del presupuesto es basado en resultados en ese contexto cada vez se está buscando un estado más transparente, competitivo, moderno y productivo.

La Municipalidad de Pólvora es un gobierno local que promueve el desarrollo humano sostenible, suministra servicios y ordena el territorio. Tiene como misión trabajar en equipo promoviendo la participación democrática y el desarrollo local, es prestadora de servicios de calidad y promueve el desarrollo interno de sus pobladores.

Para poder cumplir con los objetivos establecidos por la Municipalidad, es necesario analizar cada una de sus funciones, no solo para medir la eficiencia y eficacia con la que se está trabajando sino también con la finalidad de medir cual es el nivel de satisfacción de los usuarios de este distrito.

Si bien es cierto, a la fecha se viene realizando diversas actividades que contribuyen con una mejora en la calidad de vida de las personas, también debemos aplicar estrategias que mejoren la percepción del servicio que se brinda en la organización. Hoy en día sabemos que es muy importante brindar un servicio de calidad, ya que esto contribuye con la productividad de cada institución u organización ya sea al corto, mediano o largo plazo. (Romero 2001).

La imagen de la administración de la Municipalidad de pólvora se construye a través de la atención que brinda el personal de dicha entidad por lo tanto es clave contar con el personal, pero la realidad es otra, según lo analizado en la calificado y motivado Municipalidad de Pólvora, una de las causas de insatisfacción de los usuarios es la atención ineficiente que se brinda a los mismos, la falta de capacitación del personal no solo por la carencia de conocimientos sino también por la falta de capacitación. La falta de pro actividad por parte del personal que se encuentra en los puestos administrativos es un factor determinante, ya que la mayoría de los usuarios no están bien orientados en cuanto a los trámites administrativos que deben realizar y terminan gestionando sus trámites en un área diferente a la que le corresponde. (Carrasco, 2009)

La gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pólvora, en los últimos años se encuentra con los problemas siguientes: Los procesos administrativos vienen funcionando de forma debilitada, esto refleja en la falta de planeación efectiva por parte de los funcionarios de la entidad puesto que no efectúa planes estratégicos y adecuados, no se aprecia una gestión de proyectos que impacte en la zona con lo que podría beneficiarse la mayoría de los ciudadanos del distrito y sus anexos como son: Puerto Pizana, Horizonte, la Florida, Cedro, Billa los Ángeles, Puerto Rico etc., asimismo falta fortalecer los planes de desarrollo concertado local para que se ejecute proyectos óptimos, hay poco interés en considerar la ejecución de programas de riego tecnificado que favorezcan a la población que en su mayoría son agricultores y ganaderos; en la entidad con respecto a la organización es frágil por la falta de programas de capacitación a los colaboradores de la municipalidad y de la misma forma no hay programas a favor de los agropecuarios dado que el 70% de la población se dedica a la agricultura entre ganadería, solo un 20% al comercio y el 10% a otras actividades aproximadamente (Curzel, 2008).

Para cumplir estos puntos mencionadas de manera apropiada se debe considerar y aplicar un buen planeamiento, organización, dirección y un control permanente en las acciones a ejecutarse dentro de la entidad y así poder cumplir sus expectativas. Al respecto Clad (2005).

Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría organización, pongamos un ejemplo; de qué pasaría cuando un usuario deja de pagar impuestos, arbitrios municipales y otros, simplemente la Municipalidad estaría en un déficit; es por eso de suma importancia brindar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas.

Ello permite darnos cuenta que el ciudadano puede participar de manera más activa y realizar fiscalización al gobierno de los tres niveles en base a las normativas establecidas; además lo pertinente sería que la utilización de los recursos sean fiscalizados por el ente Rector de manera permanente sin embargo ello no se aprecia en a la mayoría de los gobiernos locales dado que el sistema de control interno está muy debilitada por falta de una política de Estado en el que debería darle autonomía plena a la CGR. Al respecto El Congreso de la República (2002) en la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en el Art. 7° expresó: La gestión y el uso de los recursos públicos en la administración pública, sus dependencias, entidades y organismos deberá estar sometida a la medición del cumplimiento de las funciones asignadas y la obtención de resultados, los cuales serán evaluados periódicamente.

Para plantear e investigar el presente estudio se tomó en cuenta investigaciones y publicaciones y teorías sobre la gestión administrativa, además se tuvo en cuenta destacados libros de estudios en la materia que han hecho su aportación acertada, además como es frecuente hicimos uso de algunas páginas principales de Internet rescatando de ello todo aquello que pueda ser una ayuda para el desarrollo y mejora de la investigación.

En nuestra investigación existe una limitación muy peculiar sobre los servicios, son intangibles los mismos que no pueden verse o tocarse antes de su utilización. No pueden separarse de la producción y el consumo al mismo tiempo, son perecederos, heterogéneos y se dificulta su control de calidad.

En función a ellos se plantea desarrollara la investigación en la municipalidad distrital de pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín, durante el año 2018, para la cual se considera a los trabajadores en general buscando demostrar la relación en las variables.

El contenido de la investigación se efectuará en el distrito de pólvora, específicamente a los usuarios de los servicios de la municipalidad distrital de polvera, provincia de Tocache, San Martín, los datos obtenidos de los distintos encuestados nos sirvió para definir y plantear mejor nuestros objetivos e Hipótesis de la investigación.

En tal sentido se ha planteado la interrogante del problema general de la investigación: ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora? Y los problemas específicos proyectados de la investigación son: ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora?, ¿Es significativa la relación de la organización administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora?, ¿Cuál es el nivel de relación de la dirección administrativo y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora?, ¿Cuál es el grado de relación entre el control administrativo y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora?

Según la teoría de Henri Fayol, quien fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración, en la cual nos basamos ya que en esta teoría define la importancia de una gestión administrativa eficaz y eficiente, la cual nos permite

alcanzar los objetivos establecidos a través de cinco reglas administrativas (planificación, organización, dirección, coordinación y control).

James Harrington y Edward Deming establecieron teorías basadas en la calidad, las cuales se enfocan en brindar un mejor servicio al cliente, mejorar la relaciones con los proveedores y con los empleados, a través de nuestra investigación se analizó cual es la influencia que ejerce la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de pólvora.

La satisfacción de los usuarios se ve influenciada por diferentes variables, ya sea por la amabilidad del trabajador, la efectividad del servicio o por la limpieza que pueda existir en el establecimiento o local.

Por ello podemos afirmar que la calidad es un factor importante para la Municipalidad de pólvora, definir cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios es determinante para medir la eficiencia con la que se viene trabajando bajo el régimen de la actual gestión municipal.

Este permitirá mejorar el desempeño de los funcionarios públicos y la gestión administrativa del Municipio, que debe mostrar progresos acordes a los cambios continuos del sector público.

El resultado de la investigación tendrá una aplicación práctica en el sector público, promoviendo de esta forma la adecuada atención al usuario final de los servicios.

La presente investigación tiene como fin realizar un estudio de cómo es la relación entre “la satisfacción de los pobladores” con la “gestión administrativa de la Municipalidad de Pólvora, para conocer el grado de relación que tienen. Es importante para la pobladores del Distrito porque La tesis servirá como fuente de información, para que a partir de los resultados obtenidos por la investigación, pueda mejorar la satisfacción de los pobladores realizando la mejora de la calidad en la prestación de sus servicios de

la Municipalidad Distrital de pólvora, así también organizar y replantear una adecuada gestión administrativa del municipio, puesto que los servidores públicos tienen el fin de servir a los pobladores y brindar desarrollo al Distrito.

Es de beneficio para la institución porque ayudara, entre otros aspectos, a identificar cuáles son las insatisfacciones y descontentos de los pobladores, si el Municipio cuenta con la infraestructura, recursos necesarios para operar y realizar sus funciones adecuadamente, también servirá para identificar si los procesos son sencillos, claros y concisos, entre otras. Toda esta información servirá como herramienta para solucionar y dar atención a las falencias de la gestión realizada por el Municipio.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar En qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora. Y los objetivos específicos fueron:

Conocer el nivel de relación de la planificación y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, Saber cuál es el n nivel de relación de la organización administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, Saber cuál es el n nivel de relación de la dirección administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, Conocer es el grado de relación entre el control administrativo y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.

La hipótesis general planteada en la presente investigación indica: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de pólvora, de tal manera las hipótesis específicas del trabajo de investigación fue: La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, La organización administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad

Distrital de Pólvora, La dirección administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, El control administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.

2 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 BASE TEÓRICA

2.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Henri Fayol, fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la Administración, en 1916 publico Administración Industrielle et Générale, en donde establece cinco reglas de la administración, la cual hoy en día consideramos solo cuatro funciones:

- Planeación: Plan evocado al futuro
- Organización: Provisión y asignación de recursos
- Dirección: Selección y evaluación del personal.
- Coordinación: Integración de todos los esfuerzos.
- Control: Supervisión de las demás funciones para la Consecución del
- Objetivo

Fayol, consideraba que la administración se debería de enseñar, estableciendo 14 principios que guiaban el proceso administrativo, de los cuales muchos de ellos, aun se siguen utilizando dentro del vocabulario administrativo, por ejemplo: principio de la cadena de mando escalonada, principio de la unidad de mando y el principio de la unidad de dirección (Schermerhorn 2003)

A. Enfoque neoclásico de la administración

Chiavenato, (2006) refiriéndose al enfoque neoclásico de la administración afirmó que: “El enfoque neoclásico solo es una redefinición de la teoría clásica debidamente actualizada y redimensionada para enfrentar los problemas administrativos vigentes y al tamaño de las organizaciones de hoy”. El enfoque neoclásico es más específico en cuanto a la función de los administradores que guían los pasos a seguir en la administración en general, en este contexto un administrador podría tomarlo como instrumento de gestión en cualquier empresa dado que la administración no es nueva, sino que viene de siglos atrás. En la teoría neoclásica se aprecia y le dan importancia al proceso administrativo, es decir, hoy en día las empresas privadas estarían optando por dicha teoría dado que las organizaciones competitivas sus actividades son plasmadas en planeación, organización, dirección y control.

B. Enfoque empírico o situación practica

Este enfoque analiza la administración desde el punto de vista práctico, cotidiano de situaciones o casos que han ocurrido en la vida real, de esta forma se lleva al estudio los casos típicos.

Tómese en cuenta que las soluciones de cada caso es una situación en particular la que no será necesariamente la correcta para otro caso, por lo tanto, lo más que se puede hacer es intentar sacar, después de varios análisis de casos, conclusiones generales que puedan ser correctas a la mayoría de las situaciones que se puedan presentar

En el enfoque operacional, los análisis de casos reales aportan experiencia administrativa y además proporcionan una suerte de historia de

la administración la que sería útil para no volver a cometer errores similares en el futuro (Frederickson 1980)

C. Enfoque del comportamiento interpersonal

Lo principal de este enfoque radica en el verdadero sentido de lo que el administrador realiza cotidianamente, que es relacionarse con otras personas, o con un grupo de personas que están en busca de un objetivo en común.

El Enfoque Interpersonales el punto de vista humano de la administración y la psicología juega un papel importante pues en las relaciones humanas están en juego muchos aspectos de personalidades, intereses personales y dinámica de grupo.

Entonces a partir de esto, la psicología es parte necesaria del trabajo de un administrador y que va en el enfoque operacional como asunto importante en las relaciones interpersonales. (Argyle,1978).

D. Enfoque de comportamiento grupal

Este enfoque no debe ser confundido con el de comportamiento interpersonal. El enfoque de comportamiento grupal analiza el comportamiento de grupo dentro de una organización y es estudiado por la psicología social y la sociología.

El Comportamiento Grupal esté ligado con el estudio del comportamiento de la organización entendiendo a la organización como el sistema formado por un conjunto de relaciones de grupo dentro de la empresa.

En el enfoque operacional, las relaciones interpersonales y la de grupo están muy relacionadas pero no deben confundirse, así mismo, es importante entender que dentro de la organización además de personas, existen grupos de personas que se relacionan entre sí y es de vital importancia en la administración (Romero 2010).

E. Enfoque de sistema sociales cooperativos

El estudio de las relaciones interpersonales y de grupo se apoya en sistemas sociales, debido a la tendencia de analizar los fenómenos como sistemas.

Es de saber, que todo administrador opera en un sistema social y en el enfoque operacional esto se incluye como un punto de vista importante, ahora, no todos los sistemas sociales son cooperativos como los encontrados en una organización de una empresa (Vásquez, 2007)

F. Enfoque de centro de comunicaciones

Se considera a partir de la visión del administrador como un centro de comunicaciones análogo a un conmutador telefónico donde se recibe, almacena, elabora y disemina y distribuye la información.

El Enfoque de Centro de Comunicaciones va de la mano con el enfoque de la teoría de la decisión ya que básicamente el administrador debe recibir y procesar la información y luego de esto está en condiciones de tomar decisiones (Hernández, 1996).

2.1.2 DEFINICIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Al respecto Chiavenato (2006) afirmó que: “Las funciones administrativas consideradas como un todo integrado conforman el proceso administrativo: Cuando la planeación, la organización, la dirección y el control se considere de forma aislada son funciones administrativas”. La gestión administrativa toma base e importancia desde el momento que inicia un proceso administrativo en una organización puesto que, ello funciona de forma interrelacionada es decir, para cumplir con una actividad o proyecto se debe considerar los cuatro puntos claves de la función administrativa

(Planeación, organización, dirección y control) en ese contexto la gerencia tomará acciones correctas, en el momento preciso; con el propósito de llevar adelante a la empresa y lograr el éxito esperado en una gestión empresarial e institucional.

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado (2001) señalan que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Black, & Porter (2006), definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

Campos Escalada (2011), indicó que la gestión administrativa es la "capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles". En esta definición, el aporte está relacionado con la evaluación de la gestión administrativa, la cual debe considerar los propósitos establecidos y el uso adecuado de los recursos disponibles.

Campos Escalada (2011), consideró que la gestión administrativa implica la administración de los recursos (económicos, humanos, materiales) y de los procesos técnicos de seguridad e higiene laboral, así como del control de la información. Asimismo, contribuye en el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las diferentes funciones institucionales. En esta definición, el aporte está relacionado en que la gestión administrativa se constituye es una herramienta administrativa para la planificación, el

adecuado uso de los recursos y tiempo disponibles y el cumplimiento de la normatividad.

Anzola (1994), sobre la gestión administrativa afirmó que ésta son aquellas actividades que se emprenden para alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de labores como la planeación, organización, dirección y control. (p.70). En esta definición, se pone énfasis en que la gestión administrativa está relacionado en como la gestión del trabajo colaborativo permite el logro de las metas u objetivos.

2.1.3 LAS FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

Chiavenato (2006), refiriéndose a las funciones del administrador afirmó que: Cumplen tres funciones importantes:

- Lograr que los recursos de las organizaciones sean productos en términos económicos, minimizando los riesgos y maximizando las oportunidades,
- Hacer que los recursos humanos sean productivos. Para ello debe colocar a las personas a trabajar juntas y reunir en una tarea común sus habilidades de conocimientos individuales, para hacer que sus fuerzas sean productivas y que sus debilidades sean irrelevantes.
- Desempeñar una función pública. El administrador es visible y representa algo en la comunidad.

Las funciones de los administradores son fundamentales ya que deberían direccionarse a tener un perfil con liderazgo, estar preparado para cualquier cambio dentro o fuera de la organización; de la misma manera efectuar sus funciones con eficacia, eficiencia, economía y calidad para que la misma sea exitosa.

La planificación como función administrativa. Un común denominador de todos los individuos es que establecen metas identificables, realistas pero retadoras y luego formulan tareas para alcanzarlas. Si no se busca un propósito o resultado final, no hay justificación para la planificación administrativa. El filósofo romano Séneca expresó en su tiempo: “Si un hombre no sabe a qué puerto se dirige ningún viento le es favorable” (Aguilar, 2009). Con las palabras anteriores, se puede razonar la necesidad de la planificación.

Etimológicamente, la palabra planificación indica fijar planos para orientar la acción. Por eso, se entiende como la función administrativa dirigida a establecer objetivos, precisar tareas, definir el curso de las acciones en un tiempo determinado y asignar recursos (humanos, materiales y financieros) (Koontz & Weihrich, Administración una perspectiva global, 1994) Para planificar se tienen en cuenta las oportunidades y debilidades del entorno.

La organización como función administrativa. El ser humano es consciente de que el cumplimiento de los objetivos sólo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de los recursos con que cuenta. Las personas que trabajan en grupos, para alcanzar alguna meta, necesitan tener papeles que desempeñar. El concepto de “papel” implica que lo que hacen las personas tiene propósitos y objetivos bien definidos y cuentan con la autoridad, las herramientas y la información necesaria para cumplir con la tarea (Koontz & Weihrich 1999).

Agustín Reyes Ponce plantea que la organización es la coordinación de los elementos materiales y humanos con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos

Mientras Harold Koontz define que organizar es agrupar las actividades para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo una persona con autoridad necesaria para supervisar y coordinar en sentido vertical y horizontal toda la estructura (Koontz & Weihrich,1999).

Función administrativa de mando

La función de mando surge desde que se conforman las primeras colectividades humanas para alcanzar metas que no se pueden lograr individualmente. En sus primeros momentos es una actividad de cierta manera empírica y espontánea donde prevalece la experiencia de las personas más viejas y mejor preparadas. Sin embargo, en la actualidad se desarrolla y perfecciona hasta adquirir un carácter científico (Álvarez Llera, 2010).

El mando como función administrativa se considera un punto central e importante de la administración, pero quizás en el que existe mayor número de discrepancias, pues en la doctrina el mando es conocido además por los vocablos: dirección y ejecución.

Con independencia de la diversidad de criterios existentes, y a los fines de la presente investigación, se consideran los términos mando, dirección y ejecución sinónimos. Las terminologías utilizadas se refieren a la función administrativa que influye sobre las personas para obtener metas y realizar las actividades planificadas. Se dirige a los aspectos interpersonales de la administración, donde juega un papel primordial la orientación, integración de recursos, supervisión, comunicación, creación, aporte,

imaginación, iniciativa, criterio discrecional para tomar decisiones, liderazgo y motivación (Koontz & O'donnell, 1979), El factor tiempo es fundamental en la actividad. Se manda tratando de convencer a los demás de que trabajen para lograr lo deseado y surge de los pasos de la planificación y la organización. El mando es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado y se aplican los conocimientos en la toma de decisiones. A diferencia de las demás funciones del proceso administrativo que tratan más bien con relaciones de cómo son las cosas, el mando trata directamente con el capital humano.

La función de mando es vital al convertirse en la esencia y el corazón de todo el proceso administrativo. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de las demás funciones del proceso si no se logra una buena ejecución (Morera Cruz, 2009). La misma pone en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión y conduce a otros para que hagan su mejor esfuerzo. El mando efectivo requiere que se asignen actividades a las personas o realicen las suyas de acuerdo con los objetivos generales, motiva a los implicados, satisface necesidades a través de esfuerzos en el trabajo y comunica con efectividad.

Función administrativa de control

La función administrativa de control, como el resto de las funciones, se aplica a todas las actividades que poseen objetivos determinados. La misma implica detectar las posibles desviaciones entre el resultado obtenido y el deseado a fin de poder adoptar acciones correctivas que permiten alcanzar las metas deseadas. El control ofrece constante información de la situación real del objetivo para asegurar el estado previsto (Morera Cruz, 2009).

La función de control significa comprobar, actuar sobre las desviaciones, verificar las normas y estándares y restringir su comportamiento. El control comienza en el momento que se definen los objetivos deseados, sobre los cuales se pueden comprobar con posterioridad el desempeño real resultando importante que se comuniquen a los involucrados los objetivos en cuya consecución se encuentran involucrados.

2.1.4 CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Luna, A (2008), refiriéndose a las características de la administración consideró que: En la administración se identifican determinadas características particulares, que la hacen diferente de otros conocimientos: a) Universalidad. La realidad de la administración se aplica en todo organismo social existente, sean nacionales o internacionales, públicas o privadas, de todos los giros y tamaños, b) Especificidad o propósito. El conocimiento administrativo tiene un carácter específico, dado que es un medio efectivo para lograr que se haga el trabajo, por lo consecuente no puede confundirse con otras disciplinas afines, c) Unidad temporal. El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y éstas se dan como un proceso de mejora continua, d) Unidad jerárquica o amplitud del ejercicio. La administración se ejerce en todos los niveles de gobierno social, vertical y horizontal, e) Interdisciplinaria. La administración es semejante a todos aquellos conocimientos relacionados con la eficacia y eficiencia del trabajo, f) Valor instrumental. La administración es el medio para alcanzar un fin, por conducto de ésta, se logran alcanzar resultados prácticos y g) Flexibilidad. La

administración contempla un margen de holgura para satisfacer las expectativas del organismo social en la que se realiza, lo anterior se identifica.

2.1.5 FUNCIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. Planeación: Sosa, P (2014), afirma que “la falta de planeación y la mala suerte van juntas, así que definir la planeación es trazar el camino antes de empezar a construirlo”. El proceso de planeación, es la base o el cimiento de toda organización, ya que en ella se establece los objetivos y las estrategias que se han de utilizar para poder alcanzarlos. Existen tres tipos de planeación:

2. Organización: Desde una perspectiva más humana, la organización se puede definir como un conjunto de personas que comparten entre sí, los mismos valores y principios, alcanzando los objetivos establecidos a través del trabajo en equipo Sosa, P (2014).

Una organización debe mantener el equilibrio entre personas, tecnologías y sistemas, si alguno de estos elementos falla, los resultados también fallarán, los resultados serán diferentes a los esperados, siempre deben de estar motivadas las personas, la tecnología debe facilitar el trabajo al personal y los sistemas permiten aplicar a los empleados su habilidad para ofrecer productos o servicios de calidad Sosa, P (2014).

3. Dirección: Uno de los principales cambios se da en el estilo de liderazgo, el cual se modifica a través de un cambio en el patrón de comportamiento que se debe de ir desarrollando para que así se pueda mejorar la calidad y productividad de la organización, esto va depender de la voluntad de cambio que tenga cada uno de

nuestros empleados o colaboradores, el éxito de la calidad radica en el compromiso del personal Sosa, P (2014).

4. Control El proceso de control nos permite asegurar el logro de los objetivos y de las metas, se puede decir que si logramos alcanzar o llegar a la meta establecida es que se ha sido capaz de controlar los procesos que conllevan a obtener dicho resultado, a través de una gestión eficiente. Un sistema de control debe de contar con las siguientes características según Sosa, P (2014):

- Debe de ser realizado por quien realiza el trabajo.
- Establecer parámetros de control.
- Contar con autoridad.
- Objetivos claros.
- Estar bien capacitados.
- Contar con equipos y materiales adecuados

2.1.6 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Delgado y Ena (2008) expresa que la tarea de construir una sociedad económicamente mejor y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador

La administración pone en orden los esfuerzos en situaciones complejas. Donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo la gestión en empresas de gran magnitud la

administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importancia en el papel del desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en las empresas más importantes del país.

Chávez (2013), La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea

social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

2.1.7 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es el nivel que experimenta el usuario después de haber utilizado un determinado producto o servicio. Es la causa que experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia. La satisfacción es una emoción del usuario ante una evaluación de la diferencia percibida entre su uso previa expectativa del producto y/o servicio, experimentando el contacto con la organización, una vez que ha probado el producto y/o servicio. La satisfacción de los usuarios influirá en sus futuras relaciones de la organización, se interesa en recomendarnos. (Vaura, 2006).

La satisfacción del cliente se puede interpretar como aquella evaluación que se realiza respecto a un producto o un servicio, si este no cumplió con nuestras expectativas o necesidades, se considera que fracaso, es decir nos causó insatisfacción, la satisfacción se ve influida por las características del servicio o producto y por la percepción de calidad Zeithaml y Bitner (2002).

2.1.8 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Rey (2000) afirma que es valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.

Según Vargas y Aldana (2006), manifiestan que en la Teoría de Deming afirma que no solo se deben resolver problemas grandes o pequeños, la dirección de una empresa debe garantizar y proteger a los inversionistas y a los puestos de trabajo ya que la misión de la institución es mejorar continuamente la calidad de los servicios o productos para que pueda

posicionarse de una mejor manera en el mercado y asegurar su existencia. Deming ha propuesto a los directivos de diversas instituciones un sistema constituido por los catorce puntos:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el fin de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía de “conciencia de calidad”.
3. Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio para mejorar la calidad
6. Instituir la formación en el trabajo
7. Implantar el liderazgo
8. Desechar el miedo
9. Derribar las barreras de dependencias
10. Eliminar las metas numéricas que buscan nuevos niveles de productividad
11. Eliminar cuotas numéricas y sustituirlas por liderazgo
12. Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo
13. Implantar un programa vigoroso de educación y auto-mejora.
14. Involucrar a todo el personal de la organización para conseguir la transformación.

2.1.9 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según Zeithaml y Bitner, (2002). Considera que las dimensiones de la satisfacción de los usuarios contemplan los siguientes aspectos:

- a) **Tangibles.** Es una dimensión importante que influye en la calidad del servicio, ya que es la apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento, no solo se considera como tangible la infraestructura sino también el equipo con el que se cuenta, el personal que labora y los materiales que se utilizan para brindar el servicio Zeithaml y Bitner, (2002).
- b) **Confiabilidad.** La confiabilidad está relacionada con el cumplimiento de las promesas realizadas por la empresa a sus clientes de manera segura y precisa, no basta solo con ofrecer un servicio, sino también cumplir con los beneficios que estos le generen al usuario o consumidor, mientras más confiable sea una empresa u organización es menos probable que la empresa pierda clientes o generen una mala percepción.
- c) **Capacidad de respuesta.** Los autores consideran la capacidad de respuesta como “responsabilidad” el cual la definen como la capacidad de colaborar con los clientes, de brindar un servicio eficaz y eficiente ante cualquier solicitud o reclamo que se pueda generar. Es proyectar de cara a los usuarios la percepción de que contamos aquí para ofrecer en cualquier instante que usted nos necesite, es decir: Brindar un servicio rápido, Contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los usuarios. Flexibilidad para acomodar a las necesidades de los usuarios. Remitir de inmediato la información requerida por los usuarios. Otorgar las entrevistas en el plazo más breve posible Mantener bastante personal a disposición de los usuarios (Alcaide,2010).

d) **Empatía.** Se puede definir empatía como la atención personalizada que se les brinda a los clientes, ya que se considera a cada uno de ellos como únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes y por ello se hace hincapié en esta dimensión, ya que sobre

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En base a lo presentado por Villalobos, M. (2011), en su tesis titulada “Gestión administrativa del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara-Estado Zulia”, en la Universidad del Zulia del país de Venezuela, teniendo como variable establecida la gestión administrativa, se puede indicar que el tipo de investigación fue descriptivo, basado en un diseño no experimental, transaccional, contó con una muestra de 17 participantes, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recolección de la información y finalmente el autor concluyó principalmente, que la gestión administrativa en el área de estudio se efectuó en base a las vinculaciones necesarias entre los procesos de planificación, organización, liderazgo y de control indispensables para la operatividad de la institución y organizativa pública, donde la información se consideró un insumo ineludible para cualquier quehacer diario, a fin de enfrentar los retos que plantea la sociedad del conocimiento y la sociedad de la información; asimismo, citó que la operatividad organizativa es un aspecto clave para la gestión administrativa encontrándose diferentes modalidades de gestión en la estructura organizativa, finalmente comentó la toma de decisiones es centralizada por los funcionarios públicos con poder.

Según Santana, S (2016), en su tesis denominada “La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua”, en la Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador, teniendo como variables establecidas la planificación estratégica y la gestión administrativa, se puede indicar que el enfoque fue deductivo y exploratorio, tipo de investigación fue aplicada, contó con una población que fueron 9 los responsables 16 del área de planificación dentro de cada municipio, utilizó como técnicas la encuesta y entrevista, y, como instrumento un cuestionario para recoger los datos; finalmente el autor concluyó principalmente, que la mayoría de las municipalidades cuentan con una planificación estratégica pero que el cumplimiento de sus planes estratégicos es medio por lo tanto no se cumplen totalmente y además por la falta de capacidad técnica en la planificación estratégica se ve afectada la gestión administrativa, por lo que debe haber una mayor exigencia para aumentar el desempeño y revisar los mismos, asimismo manifestó que estas instituciones citadas no disponen de un sistema de control en tiempo real lo que afecta su gestión.

En base al estudio de Rojas, J (2015), en su tesis titulada “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”, en la Universidad de Chile, teniendo como variables establecidas satisfacción del usuario, calidad percibida e imagen, se puede indicar que la investigación tuvo un análisis 17 descriptivo, contó con una muestra de 340 personas, utilizó como técnica la encuesta, como instrumento un cuestionario para

recoger la información, finalmente el autor concluyó principalmente, que la satisfacción de los usuarios era alta y apoyaba a la gestión de los servicios de la municipalidad; asimismo, el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción del usuario.

En la investigación de Campos Escalada, (2011), en su tesis titulada “Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011”, en la Universidad Técnica del Norte del país de Ecuador, teniendo como variable establecida a la gestión administrativa, se puede indicar que la investigación fue descriptivo, se aplicó el método de la observación e inductivo deductivo, contó con una muestra de 302 participantes, utilizó como técnica la encuesta, como instrumento un cuestionario para recoger los datos, finalmente el autor concluyó principalmente, que los servicios que presta la institución no son de calidad y no son conocidos por los usuarios; además se mencionó que no existe la participación del personal del área en estudio en la ejecución del presupuesto, y que se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa para que ayude a implementar procesos.

Gelsi M. (2012), tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios en función del servicio ofrecido por Mercal, como instrumento de investigación se utilizó las encuestas aplicadas a una muestra de 839 clientes, también se realizó entrevistas en grupo. Se utilizó CALSUPER, adaptación de SERVQUAL. Como conclusión de la investigación se obtuvo que la percepción de los clientes es más baja que la expectativa, en cuanto a la dimensión expectativa, los usuarios afirman que el servicio supera lo

esperado, en relación a la dimensión de fiabilidad. En el caso de los tiempos de espera, los clientes consideran que el servicio es peor de lo esperado.

2.2 ANTECEDENTES NACIONALES

En la tesis denominada “La gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao 2014” presentado por Flores, R. y Salirrosas, M. (2014), para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, teniendo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, transversal, correlacional, contó con una muestra de 300 usuarios que demandan el servicio, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recolección de la información, finalmente el autor concluyó principalmente, que la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda al usuario del Centro 18 de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao se encuentra en un grado de satisfacción, según la percepción del ciudadano, en un nivel eficiente.

En la investigación de O'Brien, Y. (2015), en la tesis denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, teniendo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional, contó con una muestra de 97 trabajadores, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recoger los datos, finalmente el autor concluyó principalmente, que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con

la calidad de servicio según los trabajadores de la institución citada, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.771, representando una alta correlación entre las variables; asimismo, comentó que la gestión de recursos humanos, materiales y financieros se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio.

La tesis de Rivas, P. y Quiroz. (2015), presentó una investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, teniendo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, de corte transversal, contó con una muestra de 108 usuarios de las oficinas de SUNARP, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recolección de los datos, finalmente el autor concluyó principalmente, que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; asimismo, manifestó que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, entre la gestión administrativa y la fiabilidad, entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, entre la gestión administrativa y la seguridad, y, entre la gestión administrativa y la empatía, del usuario de las oficinas de SUNARP.

Acosta y Ramírez (2015), presentó una investigación con el nombre de “Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014”, en la Universidad César Vallejo, teniendo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad de

servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, contó con una población de 154,806 personas, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recoger la información, finalmente el autor concluyó principalmente, que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.877 representando una alta asociación entre las variables; asimismo, comentó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión eficacia en la calidad de servicio, que la gestión administrativa tiene una relación prácticamente nula y significativamente con la dimensión relevancia de la calidad de servicio, que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la dimensión pertinencia de la calidad de servicio, y, que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la dimensión satisfacción de la calidad de servicio, de los usuarios del área de estudio.

En base a lo presentado por Barrutia, I. (2015), en su investigación con el nombre de “Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015”, en la Universidad Alas Peruanas, teniendo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue aplicada, basado en un diseño observacional, prospectivo, de corte transversal y nivel correlacional, contó con una población de 100 trabajadores, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recoger la información, finalmente el autor concluyó principalmente, que existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa por parte del personal

encargado de la atención al público y la percepción de la calidad de servicio de un usuario; asimismo, comentó que la dimensión planeación tuvo una correlación 20 moderada con la calidad de servicio; que la dimensión organización evidenció una correlación alta con la calidad de servicio; que la dimensión dirección obtuvo una correlación alta con la calidad de servicio; que la dimensión control alcanzó una correlación alta con la calidad de servicio.

Carlos P. (2014), tuvo como propósito analizar la incidencia del Sistema integrado de Administración financiera para gobiernos locales (SIAFGL) en la eficacia de la gestión administrativa y financiera de las unidades administrativas de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel – Rioja – San Martín.

Se utilizó técnicas para recopilar información como las entrevistas y cuestionarios, tomando como muestra de 15 servidores públicos. El tipo de investigación fue descriptivo, el método fue aplicado. Se llegó a la conclusión que el personal no se encuentra capacitado y tampoco existen políticas vigentes para capacitar al personal sobre las funcionalidades del sistema. El SIAF-GL se convierte en una herramienta de apoyo a la gestión de la Municipalidad, se eliminará los malos manejos mejorando la calidad del servicio.

Se dieron recomendaciones como, elaborar y definir políticas de capacitación para el personal involucrado con el manejo del SIAF – GL por la unidad de recursos humanos, considerando que todo cambio implica esfuerzo y compromiso con los objetivos de la institución.

Fernando U. (2014), tuvo como objetivo principal establecer el nivel de influencia de la calidad del servicio al usuario y su satisfacción. Como instrumento de investigación se utilizó las encuestas considerando una población de 2000

usuarios de los que se determinó una muestra estadística de 390, dando como resultado que la calidad del servicio no es el adecuado.

También se llegó a la conclusión que la calidad del servicio a los funcionarios de orientación tributaria de la Intendencia Regional La Libertad – SUNAT influye negativamente en la satisfacción de los usuarios confirmándose la hipótesis propuesta en la presente investigación, dando como recomendación capacitar a los funcionarios del área de orientación al contribuyente.

Karen (2014), tuvo como finalidad sustentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Se utilizó la encuesta como instrumento de investigación y se aplicó a una muestra de 4 y 91 trabajadores y profesionales agremiados respectivamente. Los resultados de las mismas han sido complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la jefa administrativa y la propia observación directa de la infraestructura de las instalaciones. Para poder contrastar la hipótesis se utilizó un diseño de investigación no experimental, el diseño transversal o transaccional de tipo explicativo – correlacional. Dentro de las conclusiones señaladas destacaron que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recurso humanos y la débil gestión de recurso tecnológicos.

Finalmente, al formular las recomendaciones resaltaron la propuesta de reforzar las áreas débiles, debiendo capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos, asimismo modernizar los programas de cómputo, dándoles un mantenimiento preventivo y mantener actualizadas las bases de datos que permitan tomar decisiones oportunas.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **Administración:** Ciencia Social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, para alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr (Hernández, 1996)
- b) **Acción Municipal:** La Acción Municipal se ejecuta de acuerdo con planes integrales de desarrollo provincial (Ander 2007).
- c) **Comité Comunal:** Son órganos consultivos y de apoyo que dependen del alcalde, su creación corresponde al Concejo Municipal. (Edwin García 2003).
- d) **Calidad:** La totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas. (Philip Crosby 2001)
- e) **Eficiencia:** Es el resultado de realizar las actividades laborales sin el menor desperdicio de los recursos (Rosas Huerta, 2008).
- f) **Eficacia:** Es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos, criterios aplicados a la administración pública que determine si el funcionamiento o rendimiento, asegura el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas que cualitativamente define la institución en beneficio del personal administrativo. (Subirats, 2017).
- g) **Gestión:** Realización de diligencias o desarrollo de funciones conducentes al logro de los objetivos y metas de un negocio o empresa (Levy-Leboyer & Prieto, 1997)
- h) **Productividad:** Estimación del producto por hora de trabajo. Productividad de servicio, significa producto por persona - hora. (Gutiérrez Pulido, 2010)
- i) **Patrimonio municipal** El Patrimonio Municipal está constituido por los bienes y rentas de cada Municipalidad. (Aguinaga Martínez 2002)

- j) **Participación Comunal:** Los vecinos participan en el Gobierno Local mediante: elecciones municipales, Juntas Vecinales, Derechos de petición, Presupuesto Participativo etc. (Townsend, 1997)
- k) **Renta Municipal:** Son rentas de las municipalidades, entre otros, el impuesto de Alcabala, las Transferencias que reciban del Tesoro Público y otros aportes. (Chasco & López,2004)
- l) **Servicios:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad. Función o prestación desempeñadas por estas Organizaciones y su personal. (Zeithaml y Bitner 2002).

3 CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica porque según Moren (1987), tiene como propósito la aportación de elementos teóricos al conocimiento científico sin la intención de su corroboración directa en un campo concreto de aplicación. El investigador que realiza la investigación básica no tiene en mente la preocupación por la aplicación práctica que pueden tener los resultados de su estudio, le interesa aportar a la teoría, esto es, explicar fenómenos que no han sido explicados, encontrar nuevas relaciones entre los factores (variables) que intervienen en un fenómeno, proponer nuevas formas de interpretación de un fenómeno.

De acuerdo a lo desarrollado, empleamos los niveles: descriptivo relacional, que a continuación explicamos. Según Hernández (2010) nos indica que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto en particular”.

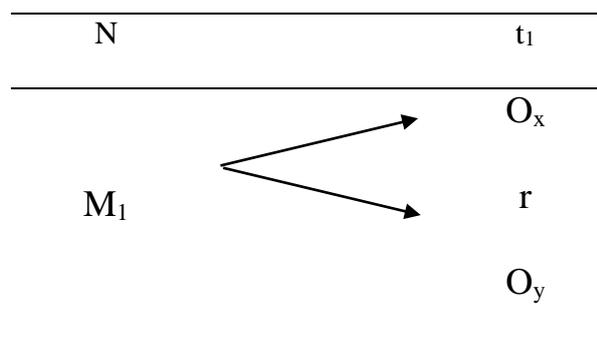
3.1 MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación el método inductivo consiste en establecer sacrificios y conocimientos generales a partir del estudio de hechos y fenómenos particulares. Pueden llegar a establecer leyes generales del comportamiento de los fenómenos a partir de la observación y análisis de hechos empíricos. en este método se va de lo particular a lo general. Este método llega a conclusiones empíricos. Es el método esencial de la ciencia fáctica. En el caso del experimento que estamos ejemplificando, el método inductivo se configurara un conjunto de observación microscópica de los errores cromosómicas de los cuales van a conllevar a establecer un enunciado o conclusiones general.

3.1.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según el estudio realizado, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, **Hernández (2010)** lo define como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” **Hernández (2010)** señala que los diseños no experimentales transversales se encargan de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Gráfico 1:



Leyenda:

M_1 = Funcionarios de la MDP

t_1 = Tiempo de evaluación

O_x = Gestión Administrativa

O_y = Satisfacción Del Usuario

r = Relación

Fuente: Elaboración propia

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

La población de estudio está conformada por los habitantes del distrito de pólvora considerándose a ambos sexos, según el censo mediante el instituto nacional de estadística informática realizado en el 2015, en tal sentido nuestra población estaría conformada por 13,684 habitantes.

Gráfico 2:

DEPARTAMENTO SAN MARTÍN: POBLACIÓN TOTAL PROYECTADA Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA CAPITAL LEGAL, SEGÚN PROVINCIA Y DISTRITO, 2015							
Provincia y Distrito	Población Total Proyectada al	Capital Legal					
		Nombre	Categoría	Ubicación Geográfica			
				Altitud (msnm.)	Latitud Sur	Longitud Oeste	
Tocache	72,260	Tocache					
Tocache	25,271	Tocache	Villa	502	08°11'18"	76°30'55"	
Nuevo Progreso	11,971	Nuevo Progreso	Pueblo	505	08°27'00"	76°19'31"	
Pólvora	13,684	Pólvora	Pueblo	533	07°54'27"	76°40'14"	
Shunte	1,006	Tambo de Paja	Pueblo	1 144	08°21'00"	76°43'23"	
Uchiza	20,318	Uchiza	Pueblo	545	08°27'21"	76°27'36"	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
 - Dirección Nacional de Censos y Encuestas.
 - Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales.

3.2.2 MUESTRA

Para calcular la muestra de estudio, se aplicó el muestro probabilístico de tipo aleatorio simple, según Malhotra (2008): Es una técnica de muestreo probabilístico donde cada elemento de la población tiene como probabilidad equitativa y conocida. Cada elemento se selecciona de manera independiente a los otros elementos y la muestra se extrae mediante un procedimiento aleatorio del marco de muestreo.

Margen de error (0.05), Nivel de confianza (0.95); probabilidad de éxito (p=0.80; q=0.20).

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Leyenda:	Reemplazando:
n= Muestra	n= ¿?
N= Población	N= 13,684
p= Probabilidad de éxito	p= 0.9
q= Probabilidad de fracaso	q= 0.1
Z= Valor de distribución de Gauss ($\alpha = 0.05 = 1.96$)	Z= 1.96
I= Margen de error	$\alpha = 0.05$

$$n = \frac{1.96^2(13684)(0.80)(0.20)}{0.05^2(720-1)+1.96^2(0.80)(0.20)}$$

$$n = 230 \text{ usuarios}$$

Por consiguiente, la muestra está conformada por 230 usuarios del distrito que concurren a la municipalidad para realizar trámites administrativos.

3.3 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 INSTRUMENTO

- a. **Encuesta:** Mediante el método de búsqueda y su herramienta a las preguntas con escala de intervalos tipo Likert, con 5 puntos. El instrumento de esta exploración es la encuesta, validado por juicios de expertos.

Servirá para recopilar información sobre los indicadores de la variable independiente y dependiente, distribuidos de manera aleatoria y de acuerdo a los objetivos planteados.

- b. **Revisión bibliográfica:** Permitir conocer los diferentes los enfoques de la imagen corporativa sobre las nuevas investigaciones que se

realizaron. Para lo cual se utilizará información fidedigna de libros de autores reconocidos, tesis, revistas científicas y del internet.

3.3.2 TÉCNICA

Para la ejecución de recolección de datos mediante el cuestionario, se utilizó la técnica de encuesta. Con esta técnica se pudo establecer una relación directa con el encuestado, lo cual permitió evitar cierto sesgo en el proceso.

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

- a. **Análisis descriptivo:** Se procederá a la recolección de datos con la finalidad de darle una interpretación adecuada. En este primer proceso, interviene la estadística descriptiva, cuyo objetivo es el de resumir o descubrir numéricamente un conjunto de datos con el fin de facilitar esa información, para lo cual se empleará el conteo de frecuencia, histogramas con los cuales se construirán cuadros gráficos para un análisis más profundo con mayor rapidez.
- b. **Análisis inferencial:** Estadística inferencial El análisis estadístico tiene un propósito definido, el que orienta todo el proceso. Dicho propósito está relacionado con la demostración de la hipótesis planteada como una respuesta a la interrogante principal, a la cual se resumió el problema de investigación. El proceso estadístico o del trabajo estadístico se inicia con la determinación de la cantidad de elementos (tamaño de muestra) a quienes hay que preguntar (selección de unidades de muestra). Para el análisis de datos se aplicará estadística inferencial para demostrar las relaciones existentes entre las variables que estamos analizando, el diseño es de una investigación transversal. Por ser pruebas paramétricas y si queremos demostrar la relación entre dos variables y los datos provienen

de una escala ordinal, de intervalo o de ratios, emplearemos una prueba de correlación previa determinación de la normalidad de los datos y así determinar la relación entre las variables.

3.5 PROCEDIMIENTOS

Primero se determinó la población y muestra, posteriormente la elaboración de encuesta donde se tendrá en cuenta la población según la base de datos registrados en la recepción de la clínica. La validación será por juicios de expertos especializados en el área de marketing, los mismos que harán las correcciones de la encuesta.

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento se utilizará el coeficiente de alfa de Cronbach en el software SPSS versión 20. Posteriormente se realizará la aplicación de la encuesta, finalmente, para el análisis de datos se hará en matriz Excel y prueba estadística de correlación de Spearman.

Tabla 1: Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Variables	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)	n
Gestión administrativa	0.810	14	230
Satisfacción del usuario	0.817	13	230

Fuente: Encuesta, noviembre 2018.

Los resultados de fiabilidad indicaron que el instrumento de medición de los ítems de ambas variables analizadas presenta fiabilidad para su aplicación (alfa de Cronbach >0.80).

Tabla 2: Validez de instrumento por juicio de experto.

CRITERIOS	PUNTAJE		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1	80	80	85
2	85	80	90
3	90	95	95
4	80	80	80
5	80	85	95
6	85	95	85
7	90	85	85
Prom.	84.3	85.7	87.9
Prom.total		86.0	

Fuente: evaluación, noviembre 2018.

En el proceso de validación se evidencio cierto grado de consenso en la puntuación promedio de los tres encuestados. En general el promedio total superó el mínimo de 80 ($\bar{x} = 86.0$).

Con el instrumento fiable y válido, se procedió a la respectiva aplicación al sujeto de estudio, los mismos que nos proporcionaron datos que posteriormente

fueron codificados para su respectiva tabulación. Luego de la tabulación se procedió al análisis estadístico respectivo. Los resultados del análisis nos permitieron interpretar los resultados.

4 CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Los resultados descriptivos mostrados en este apartado, hacen referencia a los datos resumidos luego de la aplicación de la encuesta a la unidad de análisis, que para este caso la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Pólvora.

4.2 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Dentro de este punto de los resultados descriptivos, se presenta información generalizada de los usuarios, los cuales son referenciales y permiten tenerlo en consideración al momento de realizar las tablas de contingencia para el estudio.

Tabla 3: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	137	60%
Femenino	93	40%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

De acuerdo a la tabla anterior, la muestra utilizada para la aplicación de la encuesta fue de 230 usuarios, a quienes se les hizo una serie de preguntas concernientes a la gestión administrativa y satisfacción del usuario, también lo más resaltante sobre el aspecto personal. Además, describe la diferencia proporcional de los usuarios de acuerdo a su género, como resultado tenemos que el sexo masculino representa un 60%, denotándose una ligera ventaja hacia las mujeres en un 40% de los usuarios del Distrito de Pólvora.

Tabla 4: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvara.

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
18-25 años	29	13%
26-40	105	46%
41 a mas	96	42%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

Con respecto a la edad del encuestado, el mayor grupo de los usuarios del Distrito de Pólvara se encuentra en las edades 26-40 años (46%), entre 40 a más el 42% y la edad de 18-25 años un 13%.

Tabla 5: Usuarios de la municipalidad distrital de pólvara.

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	107	47%
Superior No Universitario	97	42%
Universitario	26	11%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

Con respecto al grado de instrucción del encuestado, el mayor grupo es de secundaria tiene un porcentaje del 47%; respecto al nivel superior no universitario con el 42%, y en el nivel universitarios con el 11% respectivamente.

4.3 ANÁLISIS DE DATOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En esta variable se tienen las respuestas emitidas por los usuarios que de manera directa o indirecta se relacionan con la variable independiente que es la gestión administrativa de la municipalidad distrital de pólvora, resumida que a continuación se detalla.

4.3.1 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

Tabla 6: La misión y visión de la Municipalidad Distrital de Pólvora, refleja los objetivos que persigue la institución.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	54	23%
en desacuerdo	78	34%
indiferente	74	32%
de acuerdo	24	10%
muy de acuerdo	0	0%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 6, se observa que el 34% están en desacuerdo, esto indica que los usuarios aprecian que la misión y visión no reflejan con los objetivos que persigue la Municipalidad Distrital de Pólvora, así mismo el 23% muy desacuerdo, el 32% indiferente, el 10% de acuerdo y 0% muy de acuerdo; esto significa, que casi en su totalidad de los usuarios que concurren a dicha institución no conocen la misión y visión de la Municipalidad.

Tabla 7: Considera que la Municipalidad distrital de pólvora planifica sus actividades de gestión.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	2	1%
Indiferente	32	14%
De Acuerdo	158	69%
Muy De Acuerdo	38	17%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 7, se observa que el 69% de los usuarios está de acuerdo y considera que la municipalidad distrital de pólvora planifica sus actividades de gestión, muy de acuerdo 17%, indiferente el 14%, en desacuerdo 1%, y muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios están satisfechos con la planificación de sus actividades de gestión administrativas de la Municipalidad.

Tabla 8: Considera que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pólvora practican valores en su trabajo.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Indiferente	48	21%
De Acuerdo	135	59%
Muy De Acuerdo	47	20%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 8, se observa que el 59% de los usuarios está de acuerdo y considera que los trabajadores de la Municipalidad distrital de pólvora practican valores en su trabajo, indiferente 21%, muy de acuerdo 20%, en desacuerdo 0%, y

muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios se sienten satisfechos porque los trabajadores practican valores en su trabajo.

4.3.2 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

Tabla 9: Considera que la Municipalidad Distrital de Pólvora, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	78	34%
En Desacuerdo	73	32%
Indiferente	53	23%
De Acuerdo	26	11%
Muy De Acuerdo	0	0%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 9, se observa que el 34% de los usuarios está muy en desacuerdo y considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de pólvora no se encuentran organizados para brindar una atención adecuada al usuario, en desacuerdo 32%, indiferente 23%, de desacuerdo 11%, y muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios no están satisfechos en la organización para brindar una atención adecuada al usuario.

Tabla 10: Considera que el TUPA, está bien elaborado para realizar los trámites administrativos.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	14	6%
En Desacuerdo	91	40%
Indiferente	92	40%
De Acuerdo	31	13%
Muy De Acuerdo	2	1%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 10, se observa que el 40% de los usuarios está en desacuerdo y considera que no perciben que el TUPA no se encuentra bien elaborado para realizar los trámites administrativos; esto implica, que es una traba para realizar la gestión rápida y oportuna en la Municipalidad distrital de pólvora, indiferente 40%, de acuerdo 13%, muy en desacuerdo 6%, y muy de acuerdo 1%, esto indica que los usuarios no están satisfechos con la elaboración del TUPA para realizar los trámites administrativos.

Tabla 11: Los trabajadores de la Municipalidad le brindan una información adecuada al usuario.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	67	29%
Indiferente	4	2%
De Acuerdo	143	62%
Muy De Acuerdo	16	7%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 11, se observa que el 62% de los usuarios está de acuerdo y considera que brindan una información adecuada al usuario; lo que permite

viabilizar la gestión en la Municipalidad distrital de pólvora, en desacuerdo 29%, muy de acuerdo 16%, indiferente 4%, y muy de acuerdo 0%, esto indica que los usuarios están satisfechos sobre la información que brinda de manera adecuada en la gestión administrativa de la Municipalidad.

Tabla 12: Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	2	1%
En Desacuerdo	29	13%
Indiferente	116	50%
De Acuerdo	67	29%
Muy De Acuerdo	16	7%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 12, se observa que el 50% de los usuarios manifiestan ser indiferente; esto indica que existe insensibilidad respecto a una adecuada realización de sus funciones de los trabajadores de la Municipalidad distrital de pólvora. De acuerdo 29%, en desacuerdo 13%, muy de acuerdo 7%, muy en desacuerdo 1%, en tal sentido los usuarios no se encuentran satisfechos respecto al cumplimiento de sus funciones de manera adecuada.

Tabla 13: Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pólvora.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Indiferente	4	2%
De Acuerdo	177	77%
Muy De Acuerdo	49	21%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 13, se observa que el 77% de los usuarios están de acuerdo y considera que existen conflictos entre los trabajadores de la Municipalidad distrital de pólvora. Muy de acuerdo 21%, indiferente 4%, en desacuerdo 0%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios no se encuentran satisfechos esto debido a la existencia de conflictos.

4.3.3 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN

Tabla 14: Considera que el alcalde es el que lidera la Municipalidad Distrital de Pólvora.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	34	15%
Indiferente	58	25%
De Acuerdo	92	40%
Muy De Acuerdo	46	20%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 14, se observa que el 40% de los usuarios está de acuerdo que el alcalde es el que lidera la Municipalidad distrital de pólvora; esto implica que existe un trabajo en equipo en la gestión administrativa. Indiferente 25%, muy de acuerdo

20%, en desacuerdo 15%, muy en desacuerdo 0%. En tal sentido se aprecia considera que el Alcalde es que lidera en la Municipalidad.

Tabla 15: La Municipalidad Distrital de Pólvora realiza actividades culturales con la población (charlas, talleres, deporte, etc.).

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	49	21%
Indiferente	60	26%
De Acuerdo	66	29%
Muy De Acuerdo	55	24%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 15, se observa que el 29% de los usuarios está de acuerdo que realizan actividades culturales en la Municipalidad distrital de pólvora, esto implica que existen actividades formativas y educativas en la gestión administrativa. Indiferente 26%, muy de acuerdo 24%, en desacuerdo 21%, muy en desacuerdo 0%. Esto indica que los usuarios están satisfechos por que existen actividades culturales con la población a través de la Municipalidad.

Tabla 16: La Municipalidad Distrital de Pólvora motiva a la población con ciertos beneficios (descuentos por pago oportuno de impuestos).

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	2	1%
En Desacuerdo	30	13%
Indiferente	84	37%
De Acuerdo	35	15%
Muy De Acuerdo	79	34%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 16, se observa que el 37% de los usuarios están indiferente que no reflejan y no motivan a los usuarios con ciertos beneficios (descuentos por pago oportuno de impuestos) la Municipalidad Distrital de Pólvora, el 34% indica que también está en muy de acuerdo, el 13% en desacuerdo, el 1% muy en desacuerdo; esto significa, que casi la mitad de los usuarios conocer que motiva a la población con ciertos beneficios la Municipalidad.

Tabla 17: Considera que los trabajadores de la MDP trabajan en equipo.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	2	1%
En Desacuerdo	92	40%
Indiferente	38	17%
De Acuerdo	52	23%
Muy De Acuerdo	46	20%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 17, se observa que el 40% de los usuarios está en desacuerdo y perciben que no están trabajando en equipo los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Pólvora; esto indica que los trabajadores no sientan motivados para realizar la gestión administrativa. Muy de acuerdo con el 20%, de acuerdo 23%, indiferente 17%, muy en desacuerdo 1%; esto significa, que los usuarios tienen una apreciación y consideran que falta una integración para trabajar en equipo de la Municipalidad.

4.3.4 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CONTROL

Tabla 18: La Municipalidad Distrital de Pólvora hace rendición de cuentas a la población organizada.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Indiferente	2	1%
De Acuerdo	163	71%
Muy De Acuerdo	65	28%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 18, se observa que el 71% de los usuarios está de acuerdo y considera que realiza una rendición de cuenta a la población organizada en la municipalidad distrital de pólvora; esto indica que el alcalde, regidores y trabajadores cumplen con la Ley Municipal, donde estipula que se debe dar cuenta a la población sobre gasto presupuestal. Muy de acuerdo 20%, indiferente 1%, en desacuerdo 0%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios se encuentran satisfechos y perciben que existe una rendición de cuenta a la población organizada del Distrito de Pólvora.

Tabla 19: Percibe que el alcalde hace un buen control a sus trabajadores.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Indiferente	25	11%
De Acuerdo	139	60%
Muy De Acuerdo	66	29%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 19, se observa que el 60% de los usuarios está de acuerdo y perciben que el alcalde hace un buen control a sus trabajadores de la Municipalidad distrital de pólvora. Muy de acuerdo 29%, indiferente 11%, en desacuerdo 0%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios si están satisfechos y aprecian que existe un buen control por parte del alcalde hacia sus trabajadores de la Municipalidad.

4.4 ANÁLISIS DE DATOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El análisis de la variable satisfacción de usuario incluye tres (04) dimensiones según los autores Bitner, (2002)

4.4.1 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 20: Considera usted que Los trabajadores de la Municipalidad le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	2	1%
En Desacuerdo	41	18%
Indiferente	85	37%
De Acuerdo	101	44%
Muy De Acuerdo	1	0%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 20, se observa que el 44% de los usuarios está de acuerdo y perciben que los trabajadores de la Municipalidad brindan asesoramiento cuando lo necesitan o cuando tienen alguna duda. Indiferente 37%, en desacuerdo 18%, muy en desacuerdo 1%, muy de acuerdo 0%, esto implica que los usuarios si están satisfechos con que brindan asesoramientos cuando lo necesitan o tengan duda en la Municipalidad Distrital de Polvera.

Tabla 21: Crees usted que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es adecuado.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	25	11%
Indiferente	39	17%
De Acuerdo	100	43%
Muy De Acuerdo	66	29%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 21, se observa que el 43% de los usuarios está de acuerdo y perciben el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es adecuado. Muy de acuerdo 29%, indiferente 17%, en desacuerdo 11%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios están satisfechos y perciben que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es el adecuado que brinda la Municipalidad Distrital de Polvera.

Tabla 22: Crees usted que el personal de la Municipalidad es competente en sus funciones administrativas.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	18	8%
Indiferente	21	9%
De Acuerdo	113	49%
Muy De Acuerdo	78	34%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 22, se observa que el 49% de los usuarios están de acuerdo y perciben que el personal de la Municipalidad es competente en sus funciones que realizan. Muy de acuerdo 34%, indiferente 9%, en desacuerdo 8%, muy en

desacuerdo 0%, esto implica que los usuarios están satisfechos y aprecian que el personal la Municipalidad es competente en sus funciones administrativas.

4.4.2 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN TANGIBLES

Tabla 23: Considera usted que la Municipalidad utiliza equipos modernos en las áreas administrativas.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	5	2%
En Desacuerdo	124	54%
Indiferente	63	27%
De Acuerdo	38	17%
Muy De Acuerdo	0	0%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 23, se observa que el 54% de los usuarios está en desacuerdo esto implica que en la Municipalidad no utilizan equipos modernos en las áreas administrativas. Indiferente 27%, de acuerdo 17%, muy en desacuerdo 2%, muy de acuerdo 0%, esto indica que los usuarios no están satisfechos y aprecian que en la Municipalidad Distrital de Polvera no utilizan equipos modernos en las áreas administrativas.

Tabla 24: Considera usted que la Municipalidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	69	30%
Indiferente	4	2%
De Acuerdo	124	54%
Muy De Acuerdo	33	14%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 24, se observa que el 54% de los usuarios está de acuerdo con la Municipalidad respecto a su infraestructura adecuada para el servicio de atención. En desacuerdo 30%, muy de acuerdo 14%, indiferente 2%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios están satisfechos y aprecian que la Municipalidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.

Tabla 25: Crees usted que el personal de la Municipalidad se viste adecuadamente.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	57	25%
En Desacuerdo	67	29%
Indiferente	38	17%
De Acuerdo	54	23%
Muy De Acuerdo	14	6%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 25, se observa que el 29% de los usuarios están en de acuerdo y perciben que el personal de la Municipalidad no se viste adecuadamente. Muy en desacuerdo 25%, de acuerdo 23%, indiferente 17%, muy de acuerdo 6%, esto indica que los usuarios no están satisfechos con el personal de la municipalidad se viste adecuadamente.

4.4.3 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

Tabla 26: Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad cumplen sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	102	44%
En Desacuerdo	39	17%
Indiferente	45	20%
De Acuerdo	44	19%
Muy De Acuerdo	0	0%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 26, se observa que el 44% de los usuarios están muy en desacuerdo que los trabajadores de la municipalidad no cumplen sus funciones administrativas. Indiferente 20%, de acuerdo 19%, en desacuerdo 17%, muy de acuerdo 0%, esto indica que los usuarios no están satisfechos y aprecian que los trabajadores de la Municipalidad no cumplen sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.

Tabla 27: Los trabajadores de la Municipalidad tienen una actitud amable con los usuarios.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	16	7%
Indiferente	43	19%
De Acuerdo	148	64%
Muy De Acuerdo	23	10%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 27, se observa que el 64% de los usuarios están de acuerdo con que los trabajadores de la Municipalidad tienen una actitud amable. Indiferente 19%, muy de acuerdo 10%, en desacuerdo 7%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios están satisfechos y aprecian a los trabajadores por su actitud amable en la Municipalidad distrital de polvera por su actitud amable.

Tabla 28: Considera que en la Municipalidad los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	47	20%
Indiferente	54	23%
De Acuerdo	65	28%
Muy De Acuerdo	64	28%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 28, se observa que el 28 % de los usuarios están de acuerdo con los servicios ofrecidos y que siempre se encuentran disponibles. Muy de acuerdo 28%, indiferente 23%, en desacuerdo 20%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios están satisfechos con los servicios ofrecidos por los trabajadores de la Municipalidad distrital de polvera.

Tabla 29: Considera que en la municipalidad los servicios ofrecidos son de calidad.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	36	16%
En Desacuerdo	39	17%
Indiferente	80	35%
De Acuerdo	55	24%
Muy De Acuerdo	20	9%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 29, se observa que el 35 % de los usuarios están indiferente con los servicios ofrecidos de calidad. De acuerdo 24%, en desacuerdo 17%, muy en desacuerdo 16%, muy de desacuerdo 9%, esto indica que los usuarios se encuentran satisfechos e insensibles respecto a los servicios ofrecidos de calidad por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Polvera.

4.4.4 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA

Tabla 30: Crees usted que los trabajadores administrativos tienen amabilidad por los usuarios.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	16	7%
Indiferente	43	19%
De Acuerdo	148	64%
Muy De Acuerdo	23	10%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 30, se observa que el 64 % de los usuarios está de acuerdo con el personal administrativo tiene amabilidad con los usuarios. Indiferente 19%, muy de acuerdo 10%, en desacuerdo 7%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los

usuarios están satisfechos y aprecian que los trabajadores administrativos tienen una buena amabilidad en la Municipalidad Distrital de Polvera.

Tabla 31: Crees usted que los trabajadores administrativos tienen comprensión por los usuarios.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	47	20%
Indiferente	54	23%
De Acuerdo	65	28%
Muy De Acuerdo	64	28%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 31, se observa que el 28% de los usuarios está de acuerdo con los trabajadores tiene comprensión por los usuarios. Muy de acuerdo 28%, indiferente 23%, en desacuerdo 20%, muy en desacuerdo 0%, esto indica que los usuarios están satisfechos con los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Polvera.

Tabla 32: Crees usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.

Apreciación	Frecuencia	Porcentaje
Muy En Desacuerdo	11	5%
En Desacuerdo	64	28%
Indiferente	78	34%
De Acuerdo	57	25%
Muy De Acuerdo	20	9%
Total	230	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta aplicada.

En la Tabla 32, se observa que el 34% de los usuarios está indiferente con la atención personalizada es adecuada para el usuario. En desacuerdo 28%, de acuerdo 25%, muy de acuerdo 9%, muy en desacuerdo 5%, esto indica que los usuarios no están satisfechos con la atención personalizada es adecuada para el usuario de la Municipalidad distrital de polvera.

4.5 CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS

4.5.1 PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

a. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

“La Gestión Administrativa Se Relaciona Significativamente Con La Satisfacción Del Usuario de la Municipalidad Distrital de Pólvera”

En la presente investigación utiliza la teoría estadística, mediante el uso de las distintas pruebas y metodologías para contrastar la hipótesis, por lo cual fue necesario realizar la cuantificación de los indicadores de las variables, procedimiento que es explicado en el punto siguiente.

b. Indicadores utilizados para las variables

La utilización de solo algunos indicadores de las variables, permitió cuantificar las respuestas emitidas por los encuestados, quienes brindaron su apreciación respecto a la gestión en el aeropuerto y a las operaciones comerciales que en ella se desarrolla. Este criterio fue abordado de manera similar al de la evaluación de la gestión pública de las autoridades, donde la población emite una apreciación al respecto.

A continuación, se muestra la estandarización de los indicadores de las variables, para los cuales se definió un valor numérico en relación a las variables de estudio: dependiente e independiente.

4.5.2 ANÁLISIS DE LOS DATOS – PRUEBA DE NORMALIDAD

Precedentemente de proceder con la contratación de la hipótesis de investigación, se ejecuta un estudio previo a los datos con las cuales se busca correlacionar las variables, con la finalidad de conocer el estadístico a utilizar, el Chi cuadrado de Pearson o el Rho de Spearman

La prueba de Normalidad de los datos, permite conocer si los datos de la variable considerada en el estudio, siguen una distribución Normal y en base a ese resultado definir el estadístico a usar para la determinación de la correlación. a continuación, se realiza esta prueba, prosiguiendo las pautas precisadas en toda prueba de hipótesis dentro de la teoría estadística.

a. Planteamiento de hipótesis.

Ho: La variable dependiente posee una distribución normal.

Ha: La variable dependiente no posee una distribución normal.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c. Selección de la prueba estadística

Para realizar la prueba de Normalidad se tienen dos opciones para su determinación el de Kolmogorov – Smirnov y la otra alternativa es el de Shapiro – Wilk.

La elección se basa en el tamaño de la muestra del estudio, para el caso de muestras pequeñas (< 30) se utiliza la significancia de Shapiro – Wilk;

como el presente estudio posee una muestra grande, se opta por utilizar la significancia de Kolmogorov – Smirnov.

d. Estimación

Los resultados estadísticos son detallados en la tabla siguiente, dentro de ellas se considera el valor de la significancia para esta prueba, denotado como Sig.

Este valor debe ser comparado con el nivel de significancia precisado en el punto b, cuyo valor es de 0.05; si el valor Sig. de la prueba es superior al nivel de significancia, entonces se logra afirmar que los datos siguen una colocación estándar. Para reforzar esta afirmación, se cita lo señalado por Marchal, W. (2004), quien menciona que cuando se ejecutan las pruebas con el SPSS se obtiene el valor del estadístico y el valor p de probabilidad del contraste. Se rechaza H0 si el valor p de probabilidad es menor que el nivel de significación elegido para ejecutar la prueba de contraste estadístico.

Tabla 33: Prueba de Kolmogorov – Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
Satisfac_Usuarios	.228	230	.000

Corrección de la significación de lilliefors

e. Conclusión

De acuerdo al resultado de la tabla anterior, se afirma que la variable en cuestión no sigue una distribución Normal, debido a que el valor Sig. de la prueba es menor al nivel de significancia ($0.000 < 0.05$). Por lo mencionado, se deben de usar las pruebas no paramétricas para el proceso de contrastación

de la hipótesis de investigación, cuyo estadístico a utilizar debe de ser el de Rho de Spearman.

4.5.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Definido el estadístico a utilizar, a continuación, se realiza el cálculo de su valor y de la determinación de la significancia. No obstante, primero se precisan las cuestiones a tener en cuenta para este proceso.

El estadístico de Spearman es un coeficiente que mide la semejanza, asociación o dependencia entre dos variables, cuyo valor es el resultado de la aplicación de la formula denotada de la siguiente manera:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Sus posibles valores están comprendidos dentro del intervalo de -1 y 1, cuya magnitud está estrechamente relacionado con el grado de dependencia lineal existente entre las variables analizadas, donde un valor de -1 manifiesta una correlación negativa perfecta, contrariamente a una correlación positiva perfecta, cuando se tiene un resultado de 1; los niveles de correlación estandarizadas son:

- Entre 0.00 a 0.19 existe una correlación muy baja.
- Entre 0.20 a 0.39 existe una correlación baja.
- Entre 0.40 a 0.59 existe una correlación moderada.
- Entre 0.60 a 0.79 existe una correlación buena.
- Entre 0.80 a 1.00 existe una correlación muy buena.

Precisados estos puntos, se procede a determinar el valor del estadístico mediante el uso del programa SPSS.

4.5.4 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de pólvora.

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de pólvora.

Tabla 34: Correlación para la hipótesis general gestión administrativa y Satisfacción del Usuario.

Correlaciones				
		GESTIÓN ADM	SATISFACCIÓN USUARIO	
Rho de Spearman	Gestión Adm	Coeficiente de correlación	1,000	-,044
		Sig. (bilateral)	.	,502
		N	230	230
	Satisfacción Usuario	Coeficiente de correlación	-,044	1,000
		Sig. (bilateral)	,502	.
		N	230	230

Fuente: Encuesta aplicada al usuario en la MDP en noviembre 2018.

Coeficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la variable independiente gestión administrativa y satisfacción del usuario, con un grado de correlación calificado como negativa moderada ($r_s = -,044$).

Significancia bilateral (P. Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Como el P. Valor es mayor que el alfa (P. Valor < α), ($0.502 > 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis alternante (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0), es decir: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de pólvora.

4.5.5 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS N° 1

a. Planteamiento de hipótesis

H0: La planificación no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora

H1: La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora

Tabla 35: Correlación para la primera hipótesis específica planificación y la satisfacción del usuario.

Correlaciones			
		PLANIFICACIÓN (agrupado)	SATISFACCIÓN USUARIO (agrupado)
Rho De Spearman	Planificación (Agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,320
		N	230
	Satisfacción Usuario (Agrupado)	Coeficiente de correlación	-,066
		Sig. (bilateral)	,320
		N	230

Fuente: Encuesta aplicada al usuario en la MDP en noviembre 2018.

Coefficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la planificación y la Satisfacción del usuario, con un grado de correlación significativa negativa moderada ($r_s = -,066$).

Significancia bilateral (P.Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Como el Valor es mayor que el alfa (P. Valor < α), ($0.320 > 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis alternante (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0), es

decir: La planificación no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora

4.5.6 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS N° 2

a. Planteamiento de hipótesis

H0: La organización administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.

H1: La organización administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.

b. Cálculo del estadístico y decisión

Tabla 36: Correlación para la segunda hipótesis específica organización y la satisfacción de usuario.

		Correlaciones		
			Organización (agrupado)	Satisfacción Usuario (agrupado)
Rho de Spearman	Organización (Agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	-,018
		Sig. (bilateral)	.	,782
		N	230	230
	Satisfacción Usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,018	1,000
		Sig. (bilateral)	,782	.
		N	230	230

Fuente: Encuesta aplicada al usuario en la MDP. En noviembre 2018.

Coefficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la organización y la satisfacción del usuario, con un grado de correlación significativa negativa muy baja ($r_s = -,018$).

Significancia bilateral (P.Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P.Valor < 0.05).

Decisión. Como el P.Valor es mayor que el alfa ($P.\text{Valor} < \alpha$), ($0.782 > 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis alternante (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0), es decir: la organización administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.

4.5.7 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS N° 3

H_0 : La dirección administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora

H_1 : La dirección administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora

Tabla 37: Correlación para la segunda hipótesis específica dirección y la satisfacción de usuario.

		Correlaciones		
			Dirección (agrupado)	Satisfacción Usuario (agrupado)
Rho De Spearman	Dirección (Agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	-,045
		Sig. (bilateral)	.	,498
		N	230	230
	Satisfacción Usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,045	1,000
		Sig. (bilateral)	,498	.
		N	230	230

Fuente: Encuesta aplicada al usuario en la MDP. En noviembre 2018.

Coefficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre dirección y la satisfacción del usuario, con un grado de correlación negativa moderada ($r_s = -,045$).

Significancia bilateral (P.Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P.\text{Valor} < 0.05$).

Decisión. Como el P.Valor es mayor que el alfa ($P.\text{Valor} < \alpha$), ($0,498 > 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis alternante (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0), es

decir: la dirección administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.

4.5.8 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS N° 4

H0: El control administrativo no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora

H1: El control administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora

Tabla 38: Correlación para la segunda hipótesis específica el control y la satisfacción de usuario.

		Correlaciones		
			Control (agrupado)	Satisfacción Usuarios (agrupado)
Rho de Spearman	Control (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	Satisfacción Usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Coeficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre el control y la satisfacción del usuario, con un grado de correlación positiva moderada ($r_s = 0,487$).

Significancia bilateral (P.Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P.Valor < 0.05).

Decisión. Como el P.Valor es mayor que el alfa (P.Valor < α), ($0,000 < 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternante (H_1), es

decir: el control administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.

5 CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 RELACIÓN ENTRE VARIABLES

En el siglo XXI, la gestión administrativa es el proceso de planificación, organización, integración, dirección y control que ejecutan los gerentes en una empresa u organización determinada, con el propósito de alcanzar sus metas y objetivos de las empresas u organizaciones mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el individual que labora dentro de la misma. Asimismo, desde un enfoque sistemático, la gestión administrativa no solo debe considerar el funcionamiento interno de la organización, sino también las interacciones entre ella y su ambiente externo. Mientras que, la percepción de la calidad de servicio es aquella la relación que se establece entre el proveedor y receptor del servicio, es decir que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas. En tal sentido, la presente investigación se propuso el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Pólvora.

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la Municipalidad Distrital de Pólvora, para lo cual se formuló la siguiente hipótesis, La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de pólvora, para ello se aplicó dos cuestionarios uno para medir la gestión administrativa con 14 ítems y para satisfacción de usuario con 13 ítems, ambos con preguntas tipo Likert.

La variable independiente gestión administrativa comprende las dimensiones Planificación – organización – Dirección – Control, Fujun, Mitch y Barry (2009); y

la variable dependiente Satisfacción de usuario comprende las dimensiones de Fidelidad y Rendimiento percibo Kotler, P. (2010),

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de pólvora. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = -0,044$), que muestra además un nivel de significancia genuina menor que el nivel de significancia teórico ($p = 0,502 > 0,05$). Esto significa que no existe una correlación positiva extensiva entre las factores gestión administrativa y la satisfacción del usuario. El hallazgo se confirma con la tesis de Acosta y Ramírez (2015), presentó una investigación con el nombre de "Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014", en la Universidad César Vallejo, teniendo como factors establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no exploratory, de corte transversal y nivel correlacional, contó con una población de 154,806 personas, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recoger la información, finalmente el autor concluyó principalmente, que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.877 representando una alta asociación entre las factores; asimismo, comentó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión eficacia en la calidad de servicio, que la gestión administrativa tiene una relación prácticamente nula y significativamente con la dimensión relevancia de la calidad de servicio, que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la dimensión

pertinencia de la calidad de servicio, y, que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la dimensión satisfacción de la calidad de servicio, de los usuarios del área de estudio.

En base a lo presentado por Barrutia (2015), en su investigación con el nombre de "Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015", en la Universidad Alas Peruanas, teniendo como factores establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue aplicada, basado en un diseño observacional, prospectivo, de corte transversal y nivel correlacional, contó con una población de 100 trabajadores, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recoger la información, finalmente el autor concluyó principalmente, que existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa por parte del individual encargado de la atención al público y la percepción de la calidad de servicio de un usuario; asimismo, comentó que la dimensión planeación tuvo una correlación 20 moderada con la calidad de servicio; que la dimensión organización evidenció una correlación alta con la calidad de servicio; que la dimensión dirección obtuvo una correlación alta con la calidad de servicio; que la dimensión control alcanzó una correlación alta con la calidad de servicio.

6 CONCLUSIONES

1. Estadísticamente existe relación entre la variable independiente gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, y la correlación de Spearman lo califica con un grado de correlación negativo moderado, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. ($r_s = -0,044$, Sig. Bilateral $0,502 > 0,005$).
2. Mediante la correlación de Spearman, se determinó que la dimensión planificación y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con grado significativo negativo moderado, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora; por lo tanto se acepta la hipótesis específica nula. ($r_s = -0,66$, Sig. Bilateral $0,320 > 0,005$).
3. Mediante la correlación de Spearman, se determinó la dimensión organización y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con un grado significativo negativa muy bajo, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora; por lo tanto se acepta la hipótesis específica nula. ($r_s = -0,018$, Sig. Bilateral $0,782 > 0,005$).
4. Según la correlación de Spearman, se determinó la dimensión dirección y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con un grado significativo negativa moderada, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora; por lo tanto se acepta la hipótesis específica nula. ($r_s = -0,045$, Sig. Bilateral $0,498 > 0,005$).
5. Según la correlación de Spearman, se determinó la dimensión control y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con un grado significativo positivo moderado, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad

Distrital de Pólvara; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica alternante. ($r_s = 0,487$, Sig. Bilateral $0,000 < 0,005$).

7 RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad Distrital de Pólvora deberá efectuar una gestión administrativa adecuada de acuerdo a las normas y procedimientos administrativos que emite el gobierno central, gobierno regional hacia el gobierno local referente a los diversos sistemas administrativos con el objeto de mejorar la satisfacción de los usuarios.
2. La Municipalidad deberá realizar una eficiente planificación respecto a la difusión del presupuesto participativo, visión y misión y los valores, con la participación de los usuarios y ciudadanía en general de manera consensuada.
3. Mejorar la información respecto a las funciones de acuerdo a los documentos normativos de gestión entre los trabajadores, sus jefes y subordinados, para optimizar las actividades administrativas, del mismo modo solucionar las relaciones interpersonales para minimizar los conflictos internos y externos.
4. El titular del pliego de la Municipalidad Distrital de Pólvora deberá perfeccionar la conducción de los trabajadores mediante un adecuado liderazgo, constantes actividades culturales y una motivación para elevar el nivel de satisfacción hacia los usuarios que concurren a la entidad.
5. La Municipalidad deberá recoger y priorizar las necesidades básicas de infraestructura que generan una calidad de vida adecuada de los pobladores de dicho Distrito.

BIBLIOGRAFÍA

- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres*. Lima, Perú: Tesis para la obtención del grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas sustentada en la Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <https://prezi.com/ppnxo5kmojk5/gestion-administrativay-calidad-de-servicio/>.
- Flores, R. y Salirrosas, M. (2014). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao 2014*. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública sustentada en la Universidad César Vallejo.
- Hernández. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Rivas, P. y Quiroz. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima*. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública defendida en la Universidad César Vallejo.
- Rojas, J. (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*. Santiago de Chile:
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/un>.
- Santana, S. (2016). *La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua*. Ambato, Ecuador:
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>.

- Aguinaga Martínez, M. (2002). *El patrimonio municipal del suelo como fuente de ingresos para los ayuntamientos*. Española: Papeles de Economía.
- Alcaide, J.C. (2010). *Fidelización de clientes*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Ander.E. ((2007). *Acción municipal, desarrollo local y trabajo comunitario*. Venezuela.
- Anzola, S. (1994). *Administración de pequeñas empresas*. México: MC Graw Hill.
- Campos Escalada, S. &. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011. Universidad técnica del Norte.
- Capriotti. (1990). *BRANDING CORPORATIVO Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Chile: Andros Impresores.
- Carlos P. (2014). *Incidencia del sistema integrado de administración financiera para gobiernos locales en la eficacia de la gestión administrativa-financiera de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel (Tesis de pregrado)*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- carrasco. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. LIMA: San Marcos.
- Chasco, C., & López, F. A. (2004). *Modelos de regresión espacio-temporales en la estimación de la renta municipal*. Estudios de economía aplicada.
- Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Editorial Mexicana.
- Don Hellriegel, Jackson, S. y Slocum J. . (2009). *Administracion, un enfoque basado en competencias*. México: cengage learning editores S.A de CV.
- Don Hellriegel . (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores S.A. de CV.

- Edwin C. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tucán (Tesis de pregrado)*. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Enrique R. (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa (Tesis doctoral)*. Paraguay: Universidad Nacional de Itapúa.
- Fernando U. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad – Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, periodo 2013 (Tesis de pregrado)*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Fleitman, J. (2000). “*Negocios Exitosos*. McGraw Hill, Pag. 283.
- Franklin. (2004). *Organización de Empresas*. Segunda Edición, McGraw Hill, 2004, Pág. 177.
- Fred, D. (2006). “*Conceptos de Administración Estratégica*”. 11ª Edición. .
- Frederickson, G. (1980). *Nueva administración pública*. Noema Editores.
- García, S. & Dolan, S . (1998). “*Dirección por Valores*”. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Gelsi M. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales (Tesis de maestría)*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- González. (2006). *Tesis “La continuidad televisiva en la era digital. Nuevos discursos publicitarios de expresión de Identidad Corporativa”*.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mc Graw Hill.

- Herbert A. (2010). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS (Tesis de maestría)*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- José J. & Nelson A. (2011). *Plan de mejora de la gestión administrativa, a través de la auditoria de gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el periodo 2011 (Tesis de pregrado)*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Karen T. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo (Tesis de pregrado)*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de CV.
- Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. . (2012). *Administracion, una perspectiva global y empresarial*. México.
- Koontz, H., & O'donnell. (1979). *Curso de administración moderna: un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. McGraw-Hill.
- Levy-Leboyer & Prieto, J. (1997). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Gestión.
- Luis S. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León (Tesis de maestría)*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Luna, A. (2008). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Patria.
- Malhotra N. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson Educación de México S.A. de CV.

- Noemí Q. (2006). *Plan de Calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC – UNI (Tesis de maestría)*. Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- O'Brien, Y. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación*. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública presentada en la Universidad César Vallejo.
- Oliver. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Estados Unidos: Journal of Marketing Research .
- Quinn, J. (1993). *"El Proceso Estratégico"*. Edición Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. .
- Ramírez, C. (2002). *Fundamentos de administración*. Santa fe de Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Robbins S. y Coulter M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Romero, A. (2001). *Administracion financiera*. Pearson Educación.
- Romero-Buj, D. (2010). *La dimensión grupal en el comportamiento organizacional*. Revista Iberoamericana de Psicología.
- Rosas Huerta, A. (2008). *Una ruta metodológica para evaluar la capacidad institucional*. Política y cultura.
- Schermerhorn J. (2003). *Administración*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V. .
- Sosa, P. (2014). *Administración por calidad*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Stanton, W., Etzel, M. & Walker, B. Mc Graw Hill,. (2004). *"Fundamentos de Marketing*. Edición, Págs. 333 y 334. .
- Subirats, J. (2017). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración*.
- Thompson, A. & Strickland, A. (2001). *"Administración Estratégica Conceptos y Casos"*. Edición, Mc Graw Hill, Pag. 4. .

- Townsend, W. R. (1997). *La participación comunal en el manejo de vida silvestre en el oriente de Bolivia*. Bolivia: Manejo de fauna silvestre en la Amazonía.
- Vara H. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vargas M. y Aldana L. (2006). *Calidad y servicios, conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.
- Vásquez. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Colombia.
- Vavra T. (2006). *Como medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000*. FUN. Confemental.
- Veiga, P. C. (2008). *Control de la gestión empresarial*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Villalobos, M. (2011). *Gestión Administrativa del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara-Estado Zulia*. Maracaibo, Venezuela: Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z-2931/Publico/villalobos_romero_maria_alejandra.pdf.
- Zeithaml V. y Bitner M. (2002). *Marketing de servicios*. México: Litográfica Ingramex .
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ISTRUMENTO	ENCUESTA
VARIABLE INDEPENDIENTE (X) GESTION ADMINISTRATIVA	Según Pérez (1982), la gestión administrativa “es el conjunto de acciones mediante el cual el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> – misión y visión – planificación – valores 	1 2 3	Cuestionario 1= totalmente de acuerdo 2= en desacuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> – organigrama – consultas – información adecuada – conflictos 	4 5 6 7 8	
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> – liderazgo – cultura – motivación – equipo 	9 10 11 12	
		Control	<ul style="list-style-type: none"> – rendición – control 	13 14	
VARIABLE DEPENDIENTE (Y) SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Rey (2000) afirma que es valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> – Equipos modernos – Condiciones de instalaciones – Apariencia del personal 	15 16 17	
		Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> – Información precisa – Índice de confianza – Efectividad del servicio 	18 19 20	
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Amabilidad – Comprensión de necesidades – Atención personalizada 	21 22 23	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> – Equipos modernos – Condiciones de instalaciones – Apariencia del personal 	24 25 26	

Fuente: elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: " Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>General ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora?</p> <p>Específicos a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora? b) ¿Es significativa la relación de la organización administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad</p>	<p>General Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de pólvora.</p> <p>Específicos O1. Conocer el nivel de relación de la planificación y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora. O2. Saber cuál es el nivel de relación de la organización administrativa y la satisfacción de los usuarios en la</p>	<p>General La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de pólvora.</p> <p>Específicos a) La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora b) La organización administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora c) La dirección administrativa se</p>	<p>Variable independiente X: Gestión administrativa.</p>	<p>Independiente 1: Planificación. 2: Organización. 3: Dirección. 4: Control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Planificación • Valores • organigrama • consultas • información adecuada • funciones • conflictos • liderazgo • cultura • motivación • equipo • rendición • control 	<p>Tipo de Investigación Tipo aleatorio simple. Diseño: No experimental de corte transversal. Enfoque: Cuantitativo Nivel: explicativo Diseño: No experimental de corte transversal Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población y Muestra La población está conformada por la población del distrito de pólvora considerándose para ellos. A las mujeres y hombres que comprenden las edades de 18 a 59 años de edad. La población estaría conformada por 13 684 habitantes. Téc. Recolección de Datos Se aplicara encuestas. Procesamiento de la Información Estadística inferencial.</p>

<p>Distrital de Pólvora?</p> <p>c)¿Cuál es el nivel de relación de la dirección administrativo y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora?</p> <p>d)¿Cuál es el grado de relación entre el control administrativo y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora?</p>	<p>Municipalidad Distrital de Pólvora</p> <p>O3. Saber cuál es el nivel de relación de la dirección administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora</p> <p>O4. Conocer es el grado de relación entre el control administrativo y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.</p>	<p>relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora</p> <p>d)El control administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora.</p>	<p>Variable dependiente Satisfacción del usuario.</p>	<p>Dependiente</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Infraestructura física</p> <p>Confiabilidad</p> <p>empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Condiciones de instalaciones • Apariencia del personal • Información precisa • Índice de confianza • Efectividad del servicio • Amabilidad • Comprensión de necesidades • Atención personalizada • Equipos modernos • Condiciones de instalaciones • Apariencia del personal 		
---	--	---	--	---	--	--	--

Anexo 3: Encuesta.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado amigo (a), la presente encuesta se realiza con la finalidad de medir la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pólvora. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

Escoge una de las 5 alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DATOS DE CONTROL:

EDAD	GÉNERO	NIVEL EDUCATIVO
a) 18 – 25 años ()	a) Masculino ()	a) Secundaria completa ()
b) 26 – 40 años ()	b) Femenino()	b) Superior no universitario ()
c) 41 años a más ()		c) Superior universitario ()

INDICADOR 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: planificación						
1	La misión y visión de la Municipalidad Distrital de Pólvora, refleja los objetivos que persigue la institución.					
2	Considera que la Municipalidad Distrital de Pólvora planifica su actividad de gestión.					
3	Considera que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pólvora practican valores en su trabajo.					
Dimensión: Organización						
4	Considera que la Municipalidad Distrital de Pólvora, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.					
5	Considera que el TUPA, está bien elaborado para realizar los trámites administrativos.					
6	Los trabajadores de la Municipalidad le brindan una información adecuada al usuario.					

7	Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente.					
8	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pólvara.					
Dimensión: Dirección						
9	Considera que el alcalde es el que lidera la Municipalidad Distrital de Pólvara.					
10	La Municipalidad Distrital de Pólvara realiza actividades de culturales con la población (charlas, talleres, deporte, etc.).					
11	La Municipalidad Distrital de Pólvara motiva la población con ciertos beneficios (descuentos por pago oportuno de impuestos).					
12	Considera que los trabajadores de la MDP trabajan en equipo.					
Dimensión: control						
13	La Municipalidad Distrital de Pólvara hace rendición de cuentas a la población organizada.					
14	Percibe que el alcalde hace un buen control a sus trabajadores.					

INDICADOR 2: SATISFACCIÓN DE USUARIO		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
D1: Capacidad de respuesta						
1	Considera usted que la Municipalidad le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.					
2	Crees usted que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es adecuado.					
3	Crees usted que el personal de la Municipalidad es competente en sus funciones administrativas.					
D2: Tangibles						
4	Considera usted que la Municipalidad utiliza equipos modernos en las áreas administrativas.					
5	Considera usted que la municipalidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.					
6	Crees usted que el personal de la Municipalidad viste adecuadamente.					
D3: Confiabilidad						
7	Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad cumple sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.					

8	Los trabajadores de la Municipalidad tienen una actitud amable con el usuario.					
9	Considera que en la municipalidad los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.					
10	Considera que en la municipalidad los servicios ofrecidos son de calidad.					
D4: Empatía						
11	Crees usted que el trabajador administrativo tiene amabilidad por los usuarios.					
12	Crees usted que los trabajadores tiene comprensión por los usuarios					
13	Crees usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.					

Fuente: elaboración propia

MUCHAS

GRACIAS.....

Anexo 4: Resultado de alfa de cronbach de V1 y la V2.

Resultado V1 GESTIN ADM ALFA DE CROMBASH.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	115	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	115	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	14

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos0.
NEW FILE.
DATASET NAME Conjunto_de_datos3 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY

De la variable dependiente

Resultado V2 ALFA DE CROMBACH.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	230	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	230	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	13

Anexo 5: Datos Demográficos.

DATOS DEMOGRÁFICOS			
ENCUESTA	EDAD	GÉNERO	NIVEL EDUC.
E1	2	1	1
E2	1	1	3
E3	2	1	1
E4	3	1	1
E5	2	1	1
E6	3	1	1
E7	2	1	2
E8	1	1	2
E9	2	1	1
E10	3	1	1
E11	3	1	2
E12	2	1	3
E13	1	2	2
E14	3	2	1
E15	2	1	3
E16	3	1	2
E17	1	2	2
E18	2	1	1
E19	3	1	2
E20	2	1	1
E21	2	1	1
E22	3	1	1
E23	2	1	1
E24	3	2	1
E25	2	1	1
E26	3	1	2
E27	2	1	1
E28	1	2	2
E29	2	1	1
E30	3	1	1
E31	3	2	1
E32	2	1	2
E33	1	2	2
E34	3	1	1
E35	2	2	2
E36	3	1	1
E37	1	2	3

E38	2	1	2
E39	3	1	3
E40	2	1	3
E41	2	2	2
E42	1	1	1
E43	2	1	1
E44	3	1	2
E45	2	2	2
E46	3	1	1
E47	2	2	2
E48	1	2	2
E49	2	1	2
E50	3	1	1
E51	3	2	1
E52	2	1	1
E53	1	2	2
E54	3	1	1
E55	2	1	1
E56	3	1	1
E57	1	2	2
E58	2	1	1
E59	2	2	2
E60	2	1	1
E61	2	2	1
E62	1	1	2
E63	2	1	2
E64	3	2	1
E65	2	2	1
E66	3	1	1
E67	3	1	2
E68	2	2	2
E69	2	2	2
E70	2	2	2
E71	2	1	1
E72	2	2	1
E73	1	2	1
E74	3	2	1
E75	2	2	2
E76	3	1	2
E77	1	1	2
E78	2	2	1
E79	3	1	1
E80	2	1	2

E81	2	1	1
E82	1	2	1
E83	1	1	2
E84	2	1	2
E85	1	2	1
E86	1	2	1
E87	2	2	1
E88	1	2	1
E89	3	2	2
E90	2	1	2
E91	3	1	2
E92	1	1	1
E93	1	1	1
E94	2	1	1
E95	1	1	2
E96	3	1	2
E97	1	1	2
E98	2	1	1
E99	2	2	1
E100	2	2	1
E101	2	1	2
E102	1	2	2
E103	1	1	2
E104	3	2	1
E105	2	1	1
E106	2	1	2
E107	b	1	3
E108	2	2	3
E109	2	2	3
E110	1	1	3
E111	1	2	1
E112	2	1	1
E113	2	1	2
E114	1	1	1
E115	2	2	2
E116	2	2	1
E117	2	2	1
E118	2	1	2
E119	3	1	3
E120	2	2	2
E121	3	1	2
E122	2	2	1
E123	1	1	1

E124	1	2	1
E125	2	2	1
E126	1	2	1
E127	1	1	1
E128	1	1	1
E129	2	2	1
E130	1	2	2
E131	2	1	2
E132	1	2	2
E133	2	2	2
E134	1	2	3
E135	2	1	2
E136	2	1	2
E137	1	2	1
E138	1	2	1
E139	2	2	2
E140	2	1	1
E141	2	1	2
E142	2	2	1
E143	3	1	2
E144	1	1	1
E145	1	1	1
E146	2	2	2
E147	1	2	1
E148	2	1	2
E149	1	1	1
E150	2	2	1
E151	2	1	2
E152	2	2	3
E153	1	1	3
E154	1	1	2
E155	1	2	3
E156	2	1	2
E157	2	2	3
E158	3	1	2
E159	2	2	2
E160	2	1	3
E161	3	1	2
E162	2	1	3
E163	2	2	2
E164	1	1	3
E165	1	2	2
E166	1	1	3

E167	2	2	1
E168	2	1	1
E169	2	1	1
E170	3	1	1
E171	3	2	2
E172	2	1	2
E173	1	1	1
E174	1	2	2
E175	1	1	1
E176	2	1	2
E177	2	2	2
E178	3	1	2
E179	1	1	1
E180	2	1	1
E181	2	2	2
E182	2	1	2
E183	1	2	2
E184	1	1	1
E185	2	2	2
E186	1	2	1
E187	2	1	2
E188	1	1	1
E189	2	1	1
E190	3	2	1
E191	2	2	2
E192	3	1	1
E193	2	2	2
E194	1	1	1
E195	1	2	3
E196	1	1	2
E197	1	2	3
E198	2	1	2
E199	2	1	1
E200	2	2	1
E201	3	2	2
E202	2	1	2
E203	1	2	1
E204	2	1	1
E205	1	2	3
E206	1	1	2
E207	2	1	2
E208	1	2	2
E209	3	1	1

E210	2	1	2
E211	1	1	3
E212	2	1	3
E213	1	1	3
E214	2	1	2
E215	3	2	1
E216	2	1	1
E217	2	2	1
E218	1	2	2
E219	2	2	2
E220	2	1	2
E221	3	2	2
E222	3	1	1
E223	2	1	2
E224	2	2	1
E225	2	1	1
E226	3	1	1
E227	2	1	2
E228	1	2	1
E229	1	2	2
E230	1	1	1

Anexo 6: Tabulación de los resultados.

V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA															P M D	PROM D GENRA L	V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO												PRMDI O GENRA L								
PLANIFI CACIÓN				P M D	ORGANIZ ACIÓN					P M D	DIRECCI ÓN						P M D	CON TRO L		P M D	CAPACIDAD DE RESPUESTA				P M D	TANG IBLES				P M D	CONFIAB ILIDAD				EMPA TÍA		
P 1	P 2	P 3			P 4	P 5	P 6	P 7	P 8			P 9	P 10	P 11				P 12			P 13	P 14	P1	P2		P3		P 4			P 5	P 6		P 7	P 8	P 9	P 10
2	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	2	3	1	2	4	3	3	2	4	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
2	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	2	1	1	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
2	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
1	5	5	4	3	2	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
2	5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	4	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	3	3
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4

3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	3				
2	4	3	3	3	2	4	2	5	3	4	4	2	5	4	5	3	4	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3				
2	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3					
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	3	1	2	1	1	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3			
2	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
2	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3			
2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4			
1	5	5	4	3	2	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	3	4	3	2	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4			
2	5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2				
3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4			
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3			
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4			
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4		
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2			
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3		
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4		
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3		
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4		
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3		
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
2	4	3	3	3	2	4	2	5	3	4	4	2	5	4	5	3	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3	3	
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	1	2	1	1	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
2	4	3	3	3	2	4	2	5	3	4	4	2	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	4	2	2	3	
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3		
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	4	3	3	3	2	4	2	5	3	4	4	2	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	

3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3		
2	4	3	3	3	2	4	2	5	3	4	4	2	5	4	5	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3		
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3		
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	2	4	2	5	3	4	4	2	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3

1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	3		
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	4	3	
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	3	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5

2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3

4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3	3	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	3	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3	3	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3		
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	

2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3			
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4			
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4		
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	3	3			
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3		
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	3	3		
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3		
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3		
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3

1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
1	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	3	3	
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3	
1	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	5	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
3	5	5	4	2	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	

4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3
2	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4