

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



TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN
CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DE CASTILLO
GRANDE - HUÁNUCO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ELABORADO POR:
SIFUENTES CARHUAPOMA, CESIA BEATRIZ**

TINGO MARÍA – PERÚ

2025



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 008/2025-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 23 días del mes de abril de 2025, siendo las 11:00 a.m., 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.291/2024-D-FCEA, de fecha 03 de julio de 2024, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DE CASTILLO GRANDE - HUÁNUCO**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **CESIA BEATRIZ SIFUENTES CARHUAPOMA**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° 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 12:10 p.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, 23 de abril de 2025


.....
Dr. MISAEL ALBINO ALVARADO PAUCAR
Presidente




.....
Dra. NEBENKA CARO POTOKAR
Miembro


.....
Mag. CARLOS ALBERTO SILVA RIOS
Miembro


.....
Dr. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS
Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 137 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DE CASTILLO GRANDE - HUÁNUCO	SIFUENTES CARHUAPOMA, CESIA BEATRIZ	25 % Veinticinco

Tingo María, 19 de mayo de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

FICHA DE INFORMACIÓN
“(Resolución N° 113-2019-CU-R-UNAS)”

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional	: Administración
Título de tesis	: La gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la municipalidad de castillo grande - Huánuco.
Objetivo general	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco - Identificar la relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. - Identificar la relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. - Identificar la relación entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.
Autor(a)	: Sifuentes Carhuapoma Cesia Beatriz
DNI	70680134
Correo electrónico	cesia.sifuentes@unas.com.pe
Asesor de tesis	Dr. Salazar Rojas Inocente Feliciano
Área de investigación	: Gestión Integral de Organizaciones (PICSDS)
Grupo de investigación	: Desarrollo de Instituciones públicas y sociales
Línea(s) de investigación	: Desarrollo de Instituciones públicas y sociales
Lugar de ejecución	Distrito de Castillo Grande, Leoncio Prado
Fecha de Inicio	: Setiembre 2022
Fecha de fin	: Febrero 2025
Financiamiento	: Propio
Presupuesto	: S/. 2, 512.00

DEDICATORIA

A DIOS mi fuerza y esperanza, porque sin él no hubiera logrado lo que ahora soy, como Salmos 37:5 dice: “Encomienda a Jehová tu camino, Y confía en él; y él hará.”

A mis queridos padres, Enrique Sifuentes Mayta y Yovana Carhuapoma Cárdenas, por su amor incondicional, por su paciencia, comprensión y arduo esfuerzo realizado para llegar a ser un profesional de éxito.

A mis hermanos, Jemima, Israel, Keren y Josué, por sus apoyos brindados y motivación a cumplir este logro.

A mi esposo Reyser Fernando Rojas Román, gracias por estar a mi lado, impulsarme a ser mejor cada día, me siento eternamente agradecida con Dios por tenerte como compañero.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional Agraria de la Selva por brindar una educación de calidad.

A mis queridos docentes, quienes fueron una fuente de ayuda para mi crecimiento tanto académico como personal. Muchas gracias por su orientación, paciencia y constante apoyo para aventarme a lo desafiante.

Al Dr. Inocente Salazar Rojas, quién fue una persona importante en calidad de asesor como guía y mentor, he adquirido conocimientos valiosos, los cuales fueron de gran ayuda para la culminación de este proyecto académico.

Quiero extender mi gratitud a los distinguidos miembros del jurado de esta investigación, Dr. Misael Alvarado Paucar; Dra. Nebenka Caro Potokar; Mag. Carlos Silva Rios, por su dedicación que han brindado y observaciones que han contribuido en mejorar la calidad de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes	6
1.1.1. Internacional.....	6
1.1.2. Nacional	7
1.1.3. Local	10
1.2. Bases teóricas.....	10
1.2.1. Gestión administrativa	10
1.2.1.1. Importancia de la gestión administrativa.....	12
1.2.1.2. Teorías de la administración	13
1.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa	13
1.2.2. Satisfacción ciudadana	16
1.2.2.1. Importancia de la satisfacción ciudadana	17
1.2.2.2. Teorías de la satisfacción ciudadana	18
1.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción ciudadana.....	19
1.3. Definición de Términos.....	20
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	23
2.1. Hipótesis general.....	23
2.2. Hipótesis específicas.....	23
2.3. Matriz de consistencia	24
2.4. Operacionalización de variables.....	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1. Tipo de investigación	26
3.2. Diseño de la investigación.....	26
3.3. Población y muestra	27
3.4. Técnicas de recolección de datos	28
3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	30
3.5.1. Confiabilidad	30
3.5.2. Validez	31
3.5.3. Análisis de datos.....	32

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	34
4.1. Análisis descriptivo de la muestra	34
4.2. Análisis de las variables estudiadas	35
4.3. Análisis de la variable Gestión Administrativa realizada en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.....	36
4.4. Análisis de las dimensiones de la Gestión Administrativa	37
4.4.1. Análisis de la dimensión planificación.....	37
4.4.2. Análisis de la dimensión organización.....	38
4.4.3. Análisis de la dimensión dirección	38
4.4.4. Análisis de la dimensión control.....	39
4.5. Análisis de la variable Satisfacción Ciudadana de usuarios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.....	41
4.6. Análisis de las dimensiones de la variable Satisfacción Ciudadana.....	42
4.6.1. Análisis de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento	42
4.6.2. Análisis de la dimensión proceso de atención	43
4.7. Demostración de hipótesis	44
4.7.1. Hipótesis general.....	46
4.7.2. Hipótesis específicas	46
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	63
ANEXO	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
<i>1 Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.....</i>	24
<i>2 Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2024.....</i>	25
<i>3 Confiabilidad del instrumento de la variable asociada</i>	30
<i>4 Confiabilidad del instrumento de la variable de supervisión</i>	30
<i>5 Confiabilidad de los instrumentos de las dos variables</i>	31
<i>6 Validación de expertos</i>	32
<i>7 Análisis de descripción de la muestra de 242 usuarios de la Municipalidad Distrital Castillo Grande, 2024.....</i>	34
<i>8 Análisis de las variables por niveles.....</i>	35
<i>9 Análisis de la variable gestión administrativa.....</i>	36
<i>10. Análisis de la dimensión planificación.....</i>	37
<i>11 Análisis de la dimensión organización.....</i>	38
<i>12 Análisis de la dimensión dirección</i>	39
<i>13 Análisis de la dimensión control.....</i>	40
<i>14 Análisis de la variable satisfacción ciudadana.....</i>	41
<i>15 Análisis de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento</i>	42
<i>16 Análisis de la dimensión proceso de atención</i>	44
<i>17 Distribución de los datos.....</i>	45
<i>18 Valores del coeficiente de Spearman.....</i>	45
<i>19 Comprobación de hipótesis general</i>	46
<i>20 Comprobación de la primera hipótesis específica.....</i>	47
<i>21 Comprobación de la segunda hipótesis específica</i>	48
<i>22 Comprobación de la tercera hipótesis específica.....</i>	49
<i>23 Comprobación de la cuarta hipótesis específica.....</i>	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	página
<i>1 Diseño de estudio es no experimental de tipo transversal y relacional.</i>	<i>27</i>

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo relacional, cuya población estuvo conformada por 14,382 personas del Distrito de Catillo Grande y la muestra fue de 242 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que, el nivel de gestión administrativa, fue alto en un 90.5 % y medio en un 9.5%; el nivel de satisfacción ciudadana, fue alto en un 90.9 % y medio en un 9.1 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 637 (correlación positiva moderada) y un P valor igual a 0,000 (P-valor ≤ 0.01). además, solo el 40.58 % de la gestión administrativa influye en la satisfacción ciudadana.

Palabras clave: Gestión, administración pública, gobierno municipal y consumidor.

The Administrative Management and the Citizen Satisfaction at the Castillo Grande Municipality in Huánuco

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the administrative management and the citizen satisfaction at the Castillo Grande municipality [in] Huánuco, [Peru]. The research was of a basic type, non-experimental design, cross-sectional, and descriptive relational; the population of which was made up of 14,382 people in the Castillo Grande district and the sample was of 242 users. The data collection technique was a survey and the instrument was a questionnaire. [From] the results it was determined that the level of administrative management was high, at 90.5% and average at 9.5%; the level of citizen satisfaction was high at 90.9% and average at 9.1%. It was concluded that a significant relationship existed between the administrative management and the citizen satisfaction at the Castillo Grande municipality in Huánuco. Through the Spearman Rho statistical analysis, a coefficient of 0.637 (moderately positive correlation) was reached and a P-value equal to 0.000 ($P\text{-value} \leq 0.01$). Moreover, only 40.58% of the administrative management influenced the citizen satisfaction.

Keywords: management, public administration, municipal government, consumer

INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial, las organizaciones gubernamentales tienen como finalidad promover un desarrollo sostenible, pero los países de vía de desarrollo tienen poca capacidad para promover un desarrollo sostenible, debido a que la gestión administrativa de las entidades del estado realiza pocas estrategias efectivas que impulsen el desarrollo en todos los sectores. Los entes municipales están más cerca de la ciudadanía para atender las diversas necesidades a través de la prestación de bienes, servicios públicos y la realización de obras públicas; la eficacia y actividad de la gestión administrativa de las municipalidades en el proceso de atención a la ciudadanía, es algo que influye en la satisfacción de los usuarios de los bienes y servicios públicos.

Las instituciones en cualquier contexto privado o público, requieren un control interno, que desempeñe las acciones de verificación, pero fundamentalmente que sea manejado para la mejora de su gestión, de tal manera, que los recursos estratégicos institucionales estén direccionados a proporcionar desarrollo o progreso comunitario en el lugar en el cual se ubican (Ordóñez, et al., 2021).

Valdez (2019) expresa que las entidades públicas en América tienen como fin buscar el beneficio de las personas, pero cuando la gestión gubernamental es deficiente, la mayoría de las políticas públicas carecen de eficiencia, por consiguiente, los países tienen un lento desarrollo en los diferentes sectores, así mismo se perjudica el bienestar de las personas. Bajo este sentido, es trascendental que las entidades del sector público adopten las filosofías administrativas del sector privado.

Las entidades públicas por norma deben cumplir con el sistema de gestión de la calidad (SGC) establecido en la norma NTCGP 1000:2009, porque permite direccionar los recursos de la entidad a proporcionar bienes y servicios públicos de calidad. Los déficits en la cultura de calidad de las instituciones estatales se evidenciaron por la falta de una metodología específica para la mejora continua y temas de gestión de personal, lo que resultó en el incumplimiento de los estándares y principios de la norma y, ha perjudica en gran manera los procedimientos de algunos procesos, así como la satisfacción del ciudadano simbolizado esta problemática entre 7.000 y 8.000 reclamaciones anuales y más de 1.800 hallazgos en los últimos seis años no se cumplieron a tiempo con los procedimiento determinados ni tampoco se mejoraron en beneficio del usuario (Callejas, 2019).

A nivel nacional los gobiernos locales ejecutaron su presupuesto 71.7%. lo cual evidencia baja capacidad para ejecutar el presupuesto asignado (MEF, 2021). En el año 2021 la ejecución presupuestal de un distrito del Perú, en el último año logró sólo el 58.3% de avance, demostrando inconvenientes o deficiencias gestión en sus procesos que admita orientar sus acciones en organizar, ejecutar y controlar lo planificado. Debido a que la institución carece de un enfoque de planificación adecuado y conectado con el sistema presupuestario, estas actividades resultan en deficiencias a la hora de generar la prestación de servicios. Sin embargo, las normas aún no se han cumplido, a pesar de que son necesarias para llevar a cabo su traslado a la Ley Servir, la cual sirve de guía para organizar la institución y facultades de la misma. La infraestructura es insuficiente por lo que detiene u obstruye la prestación de sus servicios, la política de gestión de recursos humanos no se ajusta a la normatividad vigente y no existen sistemas para evaluar los resultados de las acciones, procesos, productos y resultados de los proyectos. Deben involucrarse aquellos que son responsables de lograr la modernización del Estado en

respuesta a las demandas ciudadanas de eficiencia, descentralización, inclusión, transparencia y rendición de cuentas (Pariamachi y Rurush, 2022).

En la Municipalidad del Distrito de Castillo Grande hay situaciones o hechos que se observan, en donde encontramos que existe espacios físicos no adecuados para la prestación del servicio, no cuenta con equipamiento moderno, lentitud en la atención de los tramites de bienes y servicios públicos, poca calidad de información proporcionada a los usuarios, estas situaciones causan desconformidad de la ciudadanía, asimismo se evidencia que la gestión administrativa realiza poco seguimiento y evaluación al proceso de atención al ciudadano y carecen de estrategias de mejora de la calidad de los servicios públicos. si estos hechos siguen permaneciendo es muy probable que el ciudadano presente su reclamo de manera verbal o escrito ante la entidad; bajo este contexto es fundamental que la gestión administrativa gestione el presupuesto para la mejora de condiciones físicas de la entidad, desarrolle estrategias efectivas para la mejora en el proceso de atención al ciudadano y promueva una cultura de mejora constante en la institución.

Se plantea como problema general, ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco? y Como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la planificación y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco? ¿Qué relación existe entre la organización y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco? ¿Qué relación existe entre la dirección y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco? ¿Qué relación existe entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco?

La presente investigación se Justificó en los siguientes criterios, justificación teórica se sustentó en las teorías referentes a las variables que se desprenden de la presente investigación, como: gestión administrativa y satisfacción ciudadana, bases teóricas que ayudaron a sostener la realización del marco teórico, además, se originó generar conocimiento sobre dichas variables. Justificación social, las conclusiones y recomendaciones que salieron al final del trabajo pueden a ayudar a mejorar la calidad de los bienes y servicios que proporciona la municipalidad a la sociedad, por ende, se aumente la satisfacción de la ciudadanía. práctica, los resultados del presente estudio permitieron plantear, recomendaciones indicando que estrategia van a implementar, como lo van hacer y para que lo van hacer, cual puede ayudar a dar solución a la problemática identificada, por consiguiente, aumente la credibilidad de la institución ante la comunidad. Justificación metodológica, aquí se realizaron varios procedimientos y análisis de datos para facilitar el uso de métodos estadísticos y facilitar la evaluación de los instrumentos, además, se elaboró 2 cuestionarios que pueden ser utilizados por la municipalidad o investigadores para recabar información sobre las variables del presente estudio.

Se plantea como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Como objetivos específicos: Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Indicar la relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Identificar la relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Indicar la relación entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

Las posibles limitaciones de este proyecto de investigación fueron, el ser humano tiene dependencia absoluta del factor psicológico, en ese sentido, las respuestas de los encuestados podrían variar de acuerdo con su estado de ánimo. Otra limitación sería el tiempo del ciudadano, para que se dé un espacio de su tiempo para que responda el cuestionario.

Las dimensiones e indicadores de la variable gestión administrativa fueron tomadas de Chiavenato (2012) siendo de la siguiente manera: Planificación: Objetivos propuestos, planes de acción y procedimientos. Organización: División del trabajo y comportamiento. Dirección: Trabajo en equipo, ejecución de planes, comunicación y supervisión. Control: avance general e informes mensuales. Las dimensiones e indicadores de la variable satisfacción ciudadana fueron tomadas de la secretaria de gestión pública (2015) siendo de la siguiente forma: Infraestructura, mobiliario y equipamiento: Instalaciones, mobiliario, equipos modernos y seguridad de los ambientes físicos. Procesos de atención: Orientación a la ciudadanía, calidad de la información recibida y mecanismos de pago, trámites de bienes y servicios públicos y, trato en el servicio.

Se tuvo hipótesis general, H_1 : Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacional

Galarza *et al.*, (2020) en su investigación titulada gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos –Ecuador. Su objetivo fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en la sostenibilidad. Su estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional, la población fue 112 hogares y la muestra fue de 87 hogares, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. En sus resultados mediante Chi-cuadrado de Pearson, identificó un valor de 31,077 y una significancia asintótica de 0.000 menor que 0.05. lo cual evidencia que si existe incidencia de la gestión administrativa en la sostenibilidad. Además, concluyó que un modelo de gestión administrativa de alto nivel es crucial entre los numerosos factores que contribuyen al subdesarrollo y al alto porcentaje de necesidades básicas insatisfechas en el Ecuador, como lo demuestra la realidad. Este modelo debe poder ajustarse a la situación, el medio ambiente, las personas y los recursos locales y, al mismo tiempo, satisfacer las necesidades de la población de manera ordenada. También debería aprovechar las contribuciones tanto del sector público como del privado, teniendo en cuenta la sostenibilidad y la autosuficiencia del grupo.

Bañuelos et al., (2023) en su investigación titulada satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas-México, tuvo como objetivo determinar

los factores que se relación con la satisfacción ciudadana de los servicios municipales, su investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo, la población muestral fue 403 usuarios, la técnica la encuesta de instrumento cuestionario. En sus resultados identificaron que, la infraestructura, servicios prestados por los funcionarios municipales y gestión municipal se relaciona con la satisfacción ciudadana; Concluyo que es crucial enfatizar que, para crear iniciativas para mejorar las políticas y los servicios públicos, se debe prestar especial atención a los residentes que no están satisfechos con los servicios públicos. Dado que los encuestados y su entorno varían, tenga en cuenta la variedad de enfoques que resultaron de estos factores. Las personas que son más felices con sus vidas tienen más probabilidades de participar en política de manera constructiva y activa, lo que eleva sus niveles de bienestar y autoeficacia.

1.1.2. Nacional

Mendoza (2022), en su investigación titulada gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65, distrito de Yunga-Moquegua, 2019. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de dicho programa. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue 59 beneficiarios, la técnica fue la encuesta de instrumento cuestionario. En base a los resultados el 78% de los usuarios califico un nivel de desempeño medio en la gestión administrativa y el 22% percibieron un nivel de desempeño alto. Por otro lado, referente a la satisfacción de los usuarios se tuvo que el 62.7% de los usuarios consideró un nivel medianamente satisfactorio; por su parte, el 37.3% de los usuarios consideraron que se tuvo un nivel satisfactorio. concluyó que, en base al análisis estadístico de Tau B de

Kendall, donde la significancia (0.00) fue menor a 0.05, existe relación entre ambas variables, con un valor de 0.689.

Yovera (2021) en su estudio titulado la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Reque, Provincia Chiclayo-Lambayeque. Tuvo como objetivo determinar la relación que entre: variable – Gestión Administrativo; variable –Satisfacción de los Usuarios. Su estudio fue básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. Su población fue 15 744 personas, la muestra fue 360 usuarios, la técnica fue la encuesta de instrumento cuestionario. Concluyo que, existe relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en un municipio de Reque ya que el Rho fue 0,258 y un $P=0,000<0,05$; por lo tanto, para garantizar una mejora continua, es fundamental comprobar de forma rutinaria todos los procedimientos de atención al usuario y los lugares donde se prestan los servicios. De manera similar, mejorar la administración del Municipio de Reque resulta en mejores sistemas de control de las operaciones y servicios de la organización.

Además, el autor del párrafo anterior, concluyo que, existe relación entre la planificación y la satisfacción del usuarios ($Rho=0,265$ y $P=0,000<0,05$); existe relación entre la organización y la satisfacción del usuario ($Rho=0,279$ y $P=0,000<0,05$) existe relación entre la dirección y la satisfacción del usuario ($Rho=0,123$ y $P=0,000<0,05$); existe relación entre el control y la satisfacción del usuario ($Rho=0,243$ y $P=0,000<0,05$); por lo tanto, es necesario que la gestión administrativa lleva a cabo estas actividades tales como planificar, dirigir, gestionar y controlar para lograr eficiencia y eficacia en la atención al cliente; para mejorar continuamente el trato y el servicio al cliente, es imperativo monitorear el desempeño de los empleados con respecto al servicio al cliente; contar con un plan de mejora de la calidad del servicio que vaya de la mano con su

implementación y ejecución, teniendo en cuenta la realidad socioeconómica del Distrito de Reque, por consiguiente se mejore la satisfacción del usuario.

Honores (2020), en su investigación titulada gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de promoción de la salud - Municipalidad Provincial Sánchez Carrión – La libertad, 2020. Tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. El tipo de su investigación fue aplicada, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La población fue 35 personas y la muestra fue 35 colaboradores, la técnica fue la encuesta de instrumento cuestionario. Determino que el 29% consideraron un nivel de la gestión administrativa bueno, el 31% calificaron que es regular y el 40% percibieron que es bajo. El 26% de los calificaron que el nivel de la satisfacción de los usuarios es bueno, el 31% se situaron en un nivel regular y el 43% señalaron que es bajo.

Además, dicho autor anterior concluyó que, en base a los resultados obtenidos, una correlación de Rho de Spearman = 0.868 entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario, con un ρ -valor < 0.05 , indicó, la gestión administrativa tiene una relación con la satisfacción del usuario. Asimismo, concluyó que, existe relación entre la planificación y la satisfacción del usuario (Rho=0,635 y $P=0,000<0,05$); existe relación entre la organización y la satisfacción del usuario (Rho=0,395 y $P=0,000<0,05$) existe relación entre la dirección y la satisfacción del usuario (Rho=0,619 y $P=0,000<0,05$); por último, existe relación entre el control y la satisfacción del usuario (Rho=0,715 y $P=0,000<0,05$).

Goitia (2020), en su estudio titulado gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo- Lima, 2020, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y

satisfacción de los usuarios. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlación, la población fue 500 personas y la muestra 146 usuarios. La técnica fue la encuesta, de instrumento cuestionario. Concluyo que la gestión administrativa no tiene relación con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo ($Rho = ,144$) y ($\rho = ,083 > 0,05$), ante esto, es crucial que en una reunión del consejo se establezca el marco institucional para la comunicación trabajador-usuario con el fin de buscar la evaluación y reconocimiento del buen desempeño de las partes por la reconocida dedicación, crecimiento y efectividad de cada individuo dentro de las instituciones.

1.1.3. Local

López (2023) en su estudio titulado marketing interno y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Castillo Grande-Huánuco. Su objetivo fue determinar de qué manera el marketing interno se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Su estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptiva correlacional. Su población estuvo conformada por 240 usuarios y la muestra fue 183 personas, la técnica fue la encuesta de instrumento cuestionario, En sus resultados mediante el Rho Spearman mostró que hayo una correlación positiva muy alta ($r_s = 0.928$) y significativa ($p \leq 0.043$), así mismo, existe relación entre el marketing interno y la satisfacción de los usuarios.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión administrativa

De acuerdo con, Chiavenato (2012), sustenta que, la gestión administrativa consiste en el conjunto de actividades orientadas a definir los procedimientos, procesos internos y técnicas de trabajo para que los recursos estén direccionados a mejorar la competitividad

de la entidad en un contexto globalizado y alcance las metas y objetivos propuestos, así mismo es una disciplina que se puede aplicar tanto en las entidades del sector público o privado. La gestión administrativa desarrolla acciones tales como planeación, organización, dirección y control para que la entidad logre su propósito. Es autor, sostiene un concepto que es coherente con la definición conceptual con la que se va desarrollar en el presente estudio.

De acuerdo con, Galarza *et al.*, (2020), sostiene que la gestión administrativa posee un carácter sistémico, debido que las actividades esenciales tales como planeación, organización, dirección y control están orientadas al logro de las metas y objetivos institucionales.

Además, Callohuana (2019), quién menciona que son el conjunto de actividades destinadas a coordinar y organizar las actividades que pertenecen a una entidad, para que ciertas actividades esenciales se desarrollen con eficiencia y eficacia por ende se alcance las metas y objetivos institucionales.

Desde la mirada de, Mochón *et al.*, (2014), quienes mencionan que la administración es una actividad por excelencia, debido a que realiza acciones de control sobre las diversas actividades que se vienen desarrollando en la entidad, por consiguiente, la entidad logre alcanzar sus fines para la cual fue creada o constituida.

Según, Hurtado (2008), sostiene que la gestión administrativa es llevada a cabo por personas que prestan sus servicios para una entidad y tienen la responsabilidad de cimentar un buen trabajo para que sea competitiva en el contexto en la cual funciona, por otro lado, los encargados de la entidad tienen que ser personas competentes y preparados sobre el campo administrativo.

1.2.1.1. Importancia de la gestión administrativa

Tal como, Galarza et al., (2020), sostiene que la importancia gestión administrativa radica en que es una actividad por excelencia lo cual se desarrolla bajo un proceso sistemático para que la entidad pueda adecuarse en un contexto globalizado y pueda alcanzar sus fines.

Según, Hurtado (2008), sostiene que es acción humana que busca establecer procesos y procedimientos, cimentar un buen trabajo y clima organizacional para que los recursos de la entidad sean utilizados de acuerdo con las normas internas y externas.

Asimismo, Chiavenato (2012), sustenta que la gestión administrativa es muy significativa en cualquier organización ya sea pública o privada, debido a que las diversas actividades son planificadas, los recursos de la entidad están organizados de acuerdo a las necesidades presentes de cada área o departamento, también se enfoca en direccionar a un conjunto de personas para que cumplan con las actividades asignadas, así mismo desarrolla acciones de control con el propósito de establecer acciones correctivas y mejoras en beneficio de la entidad.

Tal como, Callohuana (2019) menciona que la trascendencia de la gestión administrativa es que las diversas acciones estarán organizadas y contralados para que no exista un caos, por consiguiente, se garantice el logro de las metas y objetivos organizacionales. El éxito de cada organización depende de muchos factores, uno de ello es la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa.

Mochón et al., (2014), quienes mencionan que la eficiente gestión administrativa conlleva a que la entidad logre el éxito, además, ayuda a que sea más competitiva en

contexto globalizado y optimiza los varios métodos y procedimientos que se llevan a cabo en la entidad, por ende, alcance plenamente satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.2.1.2. Teorías de la administración

La teoría de la administración sostiene que, la gestión administrativa se cimienta en un proceso administrativo, en la cual planifica para proyectar un panorama hacia el futuro y que se debe hacer para llegar a ello; organiza, en la cual agrupa diversas actividades y designa a cada uno de los colaboradores; en el contexto de la dirección el líder es el encargado de motivar, dirigir y a apoyar a los colaboradores a alcanzar los objetivos organizacional; por ultimo en el ámbito del control, se desarrollan actividades de supervisión y monitoreo para cotejar de que se estén efectuando con las ordenes asignadas, normativas y planes de trabajo (Fayol, 1916).

La teoría de Weber afirma que la administración del estado se cimienta en la autoridad otorgada por alguien, para que oriente los recursos hacia el éxito. El mando de autoridad es otorgada u obtenida para la creación de un estado moderno en beneficios del pueblo (Universidad Nacional de la Plata, 2020).

1.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa

En este apartado, se presentan las dimensiones de la gestión administrativa, según, Chiavenato (2012) argumenta que esta variable comprende 4 dimensiones, tales como, planificación, organización, dirección y control.

a) Dimensión 1: Planificación:

De acuerdo con, Chiavenato (2012), señala que las entidades no improvisan, planean con anticipación las diversas actividades que se llevaran a cabo en un periodo

de tiempo, además es considerada como la base de las demás funciones administrativas, en esta dimensión se determinan los procesos, objetivos y conjunto de acciones estratégicas para que se logre los objetivos previstos.

Según, Münch (2014), sostiene que una acción de determinar los escenarios futuros y el rumbo de la institución, además se proyectan los resultados que se pretenden obtener por lo cual se determinan planes de acción para lograrlo, también se determinan planes de riesgos para minimizar los peligros que pudieran perturbar el logro de los resultados proyectados.

Por otra parte, Callohuana (2019), precisa que es determinar los planes de acción tales como los planes estratégicos y operativos que contiene acciones que se deben desarrollar dentro del tiempo proyectado y con un determinado presupuesto. La planificación es la base de las demás acciones administrativas.

b) Dimensión 2: Organización:

De acuerdo con, Chiavenato (2012), afirma que es básicamente la distribución racional del trabajo, preparar a los trabajadores para determinadas actividades. Bajo este contexto la organización es una función administrativa que tiene como fin integrar, organizar y estructurar los recursos e involucrarlos en la ejecución de las actividades institucionales.

Asimismo, Münch (2014), menciona que consiste asignar las funciones y, responsabilidades a cada uno de los trabajadores que laboran para la institución, así como la orientación y aplicación de diversas técnicas destinadas a la simplificación de trabajo.

Tal como, Callohuana (2019), es una acción administrativa y que es responsabilidad de los encargados de la dirección de la institución distribuir las tareas que se deben

desarrollar cada uno de los trabajadores que pertenecen a la entidad para que esta cumpla con su misión.

c) Dimensión 3: Dirección:

De acuerdo con, Chiavenato (2012), alude que la dirección es poder orientar y dinamizar los recursos de la entidad en el desarrollo de las diversas actividades, además es una acción que busca orienta el esfuerzo de los trabajadores que forman parte de la entidad para que el mismo alcance, las metas y objetivos previstos. Asimismo, motiva e impulsa a los trabajadores para que alcancen los resultados previstos para cada puesto de trabajo.

Asimismo, Münch (2014), sostiene que, es poner en marcha las etapas del proceso administrativo mediante de la dirección e instrucción de los recursos de la institución, asimismo las personas que ejercen la función y responsabilidad de dirigir a un grupo de personas deben poseer las cualidades y características de un líder.

Según, Callohuana (2019), menciona que después de haber determinado la estructura orgánica y cubierto cada uno de las áreas o puesto de trabajo, la institución está en las condiciones de ejecutar los planes de acción para ello se requiere la dirección, lo cual dicha actividad es llevada a cabo por los altos mandos de la institución ya que ellos s los instruyen y ordenan a los trabadores en el desarrollo de las diversas actividades institucionales.

d) Dimensión 4: Control:

De acuerdo con, Chiavenato (2012), menciona que busca prevenir y limitar desvíos indeseables o malas conductas de los trabajadores referente a sus labores que realizan en su puesto de trabajo. Bajo este contexto el control busca que la entidad funciones de

acuerdo con lo previsto. Asimismo, detecta aquellos errores e irregularidad y desarrolla acciones que permitan dar solución ante cualquier situación detectado para que el logro de los objetivos esté garantizado.

Asimismo, Münch (2014), preciso que es una acción de evaluar los resultados obtenidos en un determinado periodo de tiempo teniendo en cuenta los indicadores de evaluación con el propósito de identificar desviaciones y posteriormente corregir y prevenir acciones que pudieran afectar el logro de los objetivos, además, se mejore continuamente las operaciones.

Según, Callohuana (2019) señala que, es una acción que se realiza cuando las actividades institucionales están en marcha por lo cual el desarrollo de las actividades debe pasar por un control, además las acciones de seguimiento y monitoreo se llevan a cabo con fin de para que las tareas se ejecuten de acuerdo con lo previsto.

1.2.2. Satisfacción ciudadana

En lo concerniente a las teorías que afirman la investigación, para la satisfacción del usuario se consideró a la secretaria de Gestión Pública (2015) menciona que la reacción emocional o mental ante características particulares que son importantes para los ciudadanos. En pocas palabras, la experiencia positiva o negativa que se produce en un momento determinado cambia la percepción que el público tiene sobre los productos que prestan las instituciones públicas. La evaluación de la satisfacción ciudadana puede abarcar varios momentos y facetas del proceso de servicio, incluida la calidad de la información recibida, los resultados de su solicitud, los tiempos de espera, las circunstancias o el entorno del espacio de servicio y la orientación recibida (p. 69).

Tal como, Kotler & Keller (2012) lo definen como el conjunto de emociones que una persona experimenta como resultado de sopesar sus expectativas con el valor percibido de utilizar un producto.

Además, Zabala et al., (2021), quienes sostienen que la condición interna del usuario, que puede ser tanto intelectual como emocional, se conoce como satisfacción ciudadana. El estado mental que refleja las reacciones emocionales y materiales del usuario ante el entorno de la búsqueda de información.

De acuerdo con, Bachelet (1992) citado por Aguirre et al., (2018) sostiene que es una respuesta emocional del usuario en respuesta al uso de un producto que ha comprado (p.6).

Asimismo, Kotler (2001), enfatiza que la satisfacción de una persona con un producto se determina comparando el desempeño o resultado percibido con sus expectativas. La brecha entre las expectativas y el desempeño percibido determina el grado de satisfacción.

1.2.2.1. Importancia de la satisfacción ciudadana

Tal como la, secretaria de Gestión Pública (2015), es crucial prestar atención a lo que el público piensa de la información que proporciona la entidad. La aplicación de encuestas mediante formularios o cuestionarios estandarizados permitirá documentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que han recibido. Es crucial enfatizar que la organización debe realizar encuestas periódicamente para evaluar qué tan satisfechos están los ciudadanos con la información que reciben, qué tan clara es, cuánto cuesta y si se cumplen o no los plazos de servicio (p.69).

Medina et al. (2021) sostiene los ciudadanos valoran el servicio que han adquirido, favorecen en gran medida a su confianza con la municipalidad para realizar sus transacciones a través de Internet, traducida en seguridad de la información particular, corporativo y confianza en el personal del municipio. Por lo tanto, es importante que los servicios o bienes públicos superen las expectativas de los usuarios.

Como dice, Bañuelos et al. (2022) dado que el objetivo principal de los servicios públicos en todos los horizontes de gobierno es mejorar la calidad de vida de la comunidad, es su deber estar a la altura de las expectativas de los ciudadanos. Además, se evidencia que la satisfacción de la ciudadanía es de suma importancia, por ello los niveles de gobierno se esfuerzan por generar valor público. Por esta razón, la gestión debe verse como un proceso multifacético que incluye todas las medidas adoptadas por el gobierno.

1.2.2.2. Teorías de la satisfacción ciudadana

La teoría del consumidor argumenta que todo consumidor sabe que cuando opta por visitar un negocio, un pueblo, etc., se advierte su deseo de seleccionar productos adicionales. Esta molestia es simplemente una prueba de que, a pesar de nuestras preferencias, son insuficientes por sí solas; es decir, hay limitaciones, como la cantidad de dinero que tenemos disponible para comprar cualquier cosa. Hablando formalmente, suponemos que hay bienes adicionales infinitamente divisibles (Mora, 2013).

La teoría Poskeynesiana del consumidor, menciona que las necesidades de la ciudadanía son infinitas, siempre están constante evaluación del servicio que adquieren y antes de adquirir el producto tienen en cuenta el precio, el atributo, la cuantía y los ambientes de entrega del producto, además, la satisfacción de sus necesidades tiene estrecha relación con el ingreso que percibe (Valos, 2022)

1.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción ciudadana

A continuación, se presentan las dimensiones de la satisfacción ciudadana, según la, Secretaria de Gestión Pública (2015) argumenta que esta variable comprende 2 dimensiones, tales como, infraestructura, mobiliario y equipamiento y, proceso de atención.

Dimensión 1: infraestructura, mobiliario y equipamiento:

Se refiere a la infraestructura (perteneciente al actual centro asistencial), enseres y equipamiento para la atención, teniendo en cuenta aspectos de las características de la infraestructura, las circunstancias y la asistencia ofrecida a la organización que brinda atención y servicios al público. Se cubren las plataformas de servicio, la señalización, la calidad y mantenimiento de los edificios, mobiliario y equipos, así como los escenarios de seguridad de las instalaciones (Secretaria de Gestión Pública, 2015).

Espacio físico donde la organización distribuye sus productos y servicios (Kotler 2001, p.18). Asimismo, dicho autor menciona que los equipos permiten reunir, clasificar, analizar, evaluar y distribuir información necesaria y precisa sobre los servicios que brinda la organización (p.38).

Además, Kotler & Keller (2012), son bienes duraderos que facilitan el desarrollo de la prestación del servicio. Las instalaciones consisten en edificios (oficinas) y equipo pesado (servidores informáticos, elevadores). El equipamiento incluye equipo portátil y herramientas, así como suministros para oficina (PC, escritorios).

Dimensión 2: Proceso de atención:

Se refiere en términos de orientación, formas de pago, servicio prestado a la ciudadanía, trato recibido por parte del personal y actividades de la institución para asegurar que las gestiones se simplifiquen, además, se refiere a los elementos que están asociados al tiempo de atención a la ciudadanía para la administración de trámites o liquidación de bienes y servicios públicos. De manera similar, se refiere a una serie de cosas, incluidos los tiempos de espera, la calidad de la información que recibe y el resultado de su solicitud (Secretaría de Gestión Pública, 2015).

(Kotler 2001, p.18 y 38). Es uno de los procesos centrales de la organización; Es un proceso que empieza con el trámite de pedidos y termina hasta que se entregan. La eficacia del trabajo de cada departamento es crucial para el éxito de la empresa, pero también lo es la capacidad de los distintos departamentos para coordinar sus esfuerzos. Las operaciones institucionales centrales, que normalmente implican contactos interfuncionales basados en la cooperación, requieren más atención (p.10).

1.3. Definición de Términos

- Avance general: El avance general significa el ir adelante, mostrar el progreso realizado en un periodo de tiempo (Real Academia Española, 2014).
- Calidad de información recibida: Es el conjunto de datos precisos y entendible sobre algún echo o un trámite (Merino 2003, p.118).
- Comportamiento: Es la actitud que manifestada de algún modo el trabajador frente a los hechos que se presentan tanto en su ámbito laboral y familiar (Real Academia Española, 2014).

- **Comunicación:** Es Capacidad que tiene un trabajador para establecer una sólida interrelación, asegurando así una comunicación clara con los miembros de la municipalidad y la ciudadanía (Soria, 2007).
- **División del trabajo:** Es una acción que tiene como fin distribuir el trabajo de forma racional y de acuerdo a las competencias y especialización de cada trabajador para que se aumente las productividad y producción (Obregón, 2019).
- **Ejecución de planes:** la ejecución es el proceso de realizar acciones de actividades necesarias para poder cumplir los objetivos de las entidades (Real Academia Española, 2014).
- **Equipos modernos:** Conjunto de aparatos constituidos por una computadora y sus periféricos (Real Academia Española, 2014).
- **Informes mensuales:** los informes son documentos que se elaboran mensualmente para rendir cuentas sobre las actividades (Real Academia Española, 2014).
- **Instalaciones:** Recursos físico para poner en marcha acciones institucionales (Real Academia Española, 2014).
- **Mecanismos de pago:** Son diversos métodos u opciones de pago para aquellas personas que han comprado un producto (Castaño, 2007, pag.9).
- **Mobiliario:** Conjunto de muebles de una casa o de una institución (Real Academia Española, 2014).
- **Objetivos propuestos:** Son un conjunto de expresión cualitativa lo cual es determinado por la institución para un ejercicio o periodo de tiempo, así mismo, esto es determinado en la etapa de planificación y se establecen que actividades se deben realizar para el logro de los objetivos (Soria, 2007).
- **Orientación a la ciudadanía:** Acción y efecto de orientar a las personas (Real Academia Española, 2014).

- Planes de acción: Son acciones que realiza una entidad orientada hacia el logro de un determinado resultados u objetivos, así mismo las acciones tienen ser efectivas que con lleve al logro de los objetivos propuestos (Soria, 2007).
- Procedimientos: Es una secuencia de acciones o actividades que se deben seguir de manera ordenada y coherente para el logro de un determinado propósito. Es decir, un procedimiento busca alcanzar un fin o propósito (Soria, 2007).
- Seguridad de los ambientes físicos: es la protección de y seguridad que se brinda a los ambientes de la organización (Real Academia Española, 2014).
- Supervisión: Consiste básicamente en verificar que los trabajadores cumplan con sus tareas asignadas a su puesto de trabajo, asimismo cumplan con las normas y políticas de la institución (Soria, 2011, pág. 36).
- Trabajo en equipo: Es la capacidad que tiene un trabajador para cooperar y colaborar con sus compañeros de trabajo que laboran para un ente municipal, mediante el cual se busca conseguir de manera conjunta las metas y objetivos institucionales (Soria, 2011, pág. 327) .
- Trámites de bienes y servicios y servicios públicos: Procesos y actividades que hay que seguir en un asunto hasta su finalización (Real Academia Española, 2014).
- Trato en el servicio: Acción y efecto de tratar a alguien ya sea por una persona o organización (Real Academia Española, 2014).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1.Hipótesis general

HG. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

2.2.Hipótesis específicas

H1. Existe relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

H2. Existe relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

H3. Existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

H4. Existe relación entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

2.3. Matriz de consistencia

Tabla 1

Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión Administrativa y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande – Huánuco?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.</p>	<p>Gestión Administrativa (Variable asociada)</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva relacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: Estuvo conformado por 14,382 personas del Distrito de Catillo Grande</p> <p>Muestra: Estuvo conformado por 242 usuarios del distrito que concurren a la municipalidad para realizar trámites administrativos.</p> <p>Técnica para recogida de datos: La técnica fue la encuesta personal y el instrumento el cuestionario.</p> <p>Técnica para análisis de datos: Se utilizo tanto la estadística descriptiva como inferencial (medidas de correlación).</p>
<p>Problema Secundarios:</p> <p>P1. ¿Qué relación existe entre la planificación y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco?</p> <p>P2. ¿Qué relación existe entre la organización y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco?</p> <p>P3. ¿Qué relación existe entre la dirección y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco?</p> <p>P4. ¿Qué relación existe entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>O1. Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande – Huánuco.</p> <p>O2. Indicar la relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.</p> <p>O3. Identificar la relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.</p> <p>O4. Indicar la relación entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H1. Existe relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande – Huánuco.</p> <p>H2. Existe relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.</p> <p>H3. Existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.</p> <p>H4. Existe relación entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.</p>	<p>Satisfacción Ciudadana (Variable de supervisión)</p>	

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana de la Municipalidad de Castillo Grande – Huánuco.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS			
Variable Asociada	Es el conjunto de actividades orientadas a definir los procedimientos, procesos internos y técnicas de trabajo para que los recursos estén direccionados a mejorar la competitividad de la entidad en un contexto globalizado y alcance las metas y objetivos propuestos (Chiavenato 2012).	Planificación	Objetivos propuestos	Cuestionario	1,2			
			Planes de acción		3			
			Procedimientos		4			
		Organización	División del trabajo		5			
			Comportamiento		6			
		Dirección	Trabajo en equipo		7			
			Ejecución de planes		8			
			Comunicación		9			
			Supervisión		10-11			
			Avance general		12-14			
		Control	Informes mensuales		15			
			Instalaciones		16			
		Variable de Supervisión	Secretaría de gestión pública (2015), la satisfacción ciudadana es la reacción emocional o mental ante características particulares que son importantes para los ciudadanos. En pocas palabras, la experiencia positiva o negativa que se produce en un momento determinado cambia la percepción que el público tiene sobre los servicios que prestan las instituciones públicas.		Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Mobiliario	Cuestionario	17
						Equipos modernos		18
						Seguridad de los ambientes físicos		19
Proceso de atención	Orientación a la ciudadanía			20				
	Calidad de la información recibida			21				
	mecanismos de pago			22				
	Trámites de bienes y servicios públicos.			23-24				
	Trato en el servicio			25				

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

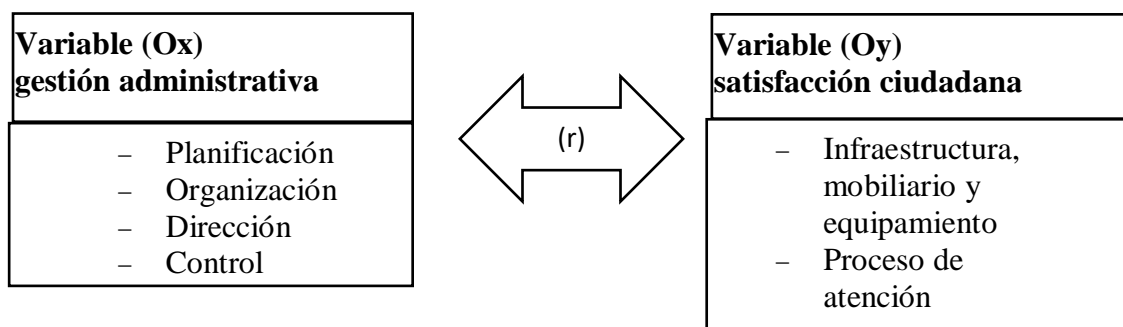
El tipo del presente estudio fue básico, porque se generó conocimiento sobre la gestión administrativa y satisfacción ciudadana, ya que según, Supo (2012), es generar conocimientos sobre un tema, hecho o contexto determinado.

Se tuvo un enfoque cuantitativo, porque se utilizó la estadística para probar la hipótesis, tal como dice, Hernández et al. (2014) que este enfoque hace uso del cuestionario con escala tipo Likert para recolectar datos numéricos que se serán procesados por la estadística para probar las hipótesis.

La presente investigación tuvo un nivel descriptivo relacional; descriptiva porque se describió el nivel de las variables y relacional porque se buscó determinar la relación entre dichas variables; según el autor, Supo (2012), sustenta que el estudio descriptivo, es describir las características sobre un tema determinado; el estudio relación, no es una investigación que busca el causa y efecto, más bien busca conocer la dependencia probabilística entre eventos.

3.2. Diseño de la investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, porque durante el estudio no se empleó algún plan para mejorar la satisfacción de la ciudadanía y los datos se recogen en un único momento. Estos estudios se realizan sin el manejo deliberado de variables y solo se limita a estudiarlo y analizarlos en su contexto natural; de corte transversal, ya que se recoge la información en un solo momento (Supo, 2012)

Figura 1*Diseño de investigación*

3.3. Población y muestra

Población: Para efectos del presente estudio la población se consideró a los usuarios de la Municipalidad de Castillo Grande. La población estuvo conformada por 14,382 personas del Distrito de Catillo Grande, esta información fue obtenida del sitio web (<https://www.distrito.pe/distrito-castillo-grande.html>) de dicha municipalidad, que estuvo actualizada hasta al 31 de agosto del 2024. Asimismo, la evidencia se encuentra en el apartado de anexos.

- Criterios de inclusión: Se incluyó solo a personas mayores de 18 años hasta 65 años, que concurran al municipio a realizar trámites administrativos y que radican dentro de la jurisdicción de la Municipalidad de Castillo Grande.
- Criterios de exclusión: Se excluyó a trabajadores, alcalde y regidores y, familiares de los trabajadores, alcalde y regidores de dicha municipalidad, también se excluyó a personas con discapacidad y que no deseen contestar la encuesta.

Muestra: Para calcular la muestra, se aplicó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, Tal como, Malhotra (2008) refiere que es un método de muestreo probabilístico donde cada componente de la población posee la misma posibilidad de ser seleccionada.

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

Leyenda:

n= Muestra

N: Total de población..... 14382

Z: Parámetro estadístico que depende.....1.96

el nivel de confianza (NC=95%)

e: Error de estimación máximo aceptado.....0.05

p: Probabilidad de éxito.....0.8

q: probabilidad de fracaso (1-p)0.2

$$= \frac{14382 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2 * (14382 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = \frac{8839.9826}{36.567156} = 242 \text{ usuarios}$$

La muestra estuvo conformada por 242 usuarios del distrito que concurren a la Municipalidad para realizar trámites administrativos.

3.4. Técnicas de recolección de datos

- **Encuesta**

Para la recopilación de la información se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario, según, Hernández et al. (2014) menciona que recaban información sobre la percepción sobre algún contexto o tema. Por otra parte, los cuestionarios fueron elaborados por la autora de este estudio. Para la variable gestión administrativa se tuvo un cuestionario en la cual los ítems tienen una escala tipo Likert y

escala de valoración ordinal: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre. La variable tuvo 15 ítems distribuidos en las siguientes dimensiones:

1. Planificación: Ítems 1, 2, 3 y 4
2. Organización: Ítems 5 y 6
3. Dirección: Ítems 7, 8, 9, 10 y 11
4. Control: Ítems 12, 13, 14 y 15

Para la satisfacción ciudadana, se tuvo un cuestionario donde, los ítems tuvieron una escala tipo Likert y escala de valoración ordinal: 1=malo, 2=regular, 3=neutro, 4=bueno, 5=excelente. En total la variable tuvo 10 ítems distribuidos en las siguientes dimensiones:

1. Infraestructura, mobiliario y equipamiento: Ítems 16, 17, 18 y 19.
2. Proceso de atención: Ítems 20, 21, 22, 23, 24 y 25.

- **Procedimiento de la aplicación de la encuesta**

La aplicación de los cuestionarios fue realizada desde 01 hasta el 30 de julio del 2024, se ubicó a los usuarios en los parques, calles, casas y en las afueras de la Municipalidad, se inició empezando con el respectivo saludo, indicando el consentimiento informado y el propósito de estudio; las personas que aceptaron libremente de responder los cuestionarios, se les oriento de cómo debe ser llenado, además las encuestas no fueron manipuladas por la autora de esta investigación.

- **Bibliografía**

Para fundamentar y cimentar la información y darle mayor sustento, y valor científico se recurrió a consultar aportes de fuentes confiables como libros, revistas, tesis, con el fin de realizar o desarrollar el presente estudio con información verídica y confiable.`

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

3.5.1. Confiabilidad

Mediante la estadística, se determinó la confiabilidad de los instrumentos en una muestra de 242 personas. Según, Hernández y Mendoza (2018) cuando se tiene ítems con respuesta politómicas se utilizará el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los ítems.

Para la gestión administrativa se tuvo:

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento de la Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	15

Nota: Procedimiento realizado en el SPSS V.27, en base a una muestra de 242 personas.

En base al procedimiento realizado en el SPSS. V.27 se determinó un coeficiente de 0.852 en 15 ítems, indicando que existe un nivel bueno.

Para la satisfacción ciudadana se tuvo:

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de la Satisfacción Ciudadana

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	10

Nota: Procedimiento realizado en el SPSS V.27. en base a una muestra de 242 personas.

En base al procedimiento realizado en el SPSS. V.27 se determinó un coeficiente de 0.834 en 10 ítems, indicando que existe un nivel bueno.

Tabla 5*Confiabilidad de los instrumentos de las dos variables*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	25

Nota: Procedimiento realizado en el SPSS V.27. en base a una muestra de 242 personas.

En el SPSS. V.27 se determinó un coeficiente de 0.905 en 25 ítems de las dos variables, indicando que existe un nivel excelente. Es de decir, que cuando se unen los ítems de las variables se tuvo un nivel excelente para recoger información de la muestra de estudio.

3.5.2. Validez

Respecto a la validez, según, Hernández y Mendoza (2018) indica que es un proceso que lleva a cabo para verificar que el contenido de las preguntas esté encaminadas a recabar la información que se persigue. Asimismo, los instrumentos de dichas variables fueron validados por tres juicios de expertos tales como: Dr. Jhon H. Meléndez Ordoñez, Dr. Walter Eduardo Mucha Huamán y Mg. Jans Alexander Rabanal Briones, quienes en la matriz de valoración de cuestionario – Abregú, establecieron un puntaje promedio total de 91.90; dando a indicar que los instrumentos se encuentran en un nivel muy bueno de validez para ser aplicados a la muestra de estudio. A continuación, se da más detalles de la calificación.

Tabla 6*Validación de expertos*

Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3
	Puntaje	Puntaje	Puntaje
1. Los ítems están claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.	95	95	95
2. Los ítems ayudan a describir las conductas.	90	90	95
3. Los ítems presentan consistencia con el marco teórico.	90	90	90
4. Los ítems tienen coherencia con la estructura indicadores.	95	95	90
5. La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador	95	90	90
6. La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.	90	85	90
7. El instrumento es útil para la investigación propuesta.	95	95	90
Promedio parcial	92.86	91.43	91.42
Promedio total		91.90	

Nota: Puntaje a los ítems de las variables por juicio de los expertos.

3.5.3. Análisis de datos

- Descriptiva

La estadística descriptiva es una disciplina que facilita al investigador acopiar, almacenar, clasificar, elaborar gráficos o tablas y calcular parámetros básicos sobre el conjunto de datos (Hernández *et al.*, 2014).

Bajo este sentido, en la presente investigación se desarrolló dicha disciplina con el propósito de obtener resultados descriptivos sobre los niveles de las variables e sus respectivas dimensiones, de forma coherentes, ordenados y entendibles. Asimismo, se utilizó el Excel para ello.

- Inferencial

En la presente investigación se buscó probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra. La estadística inferencial se utiliza con el propósito de probar las hipótesis y estimar parámetros (Hernández et al., 2014).

Se procesó la información recolectada de la muestra a través del programa estadístico SPSS versión 25, en ello se utilizó el coeficiente el Alfa de Crombach para la determinación de fiabilidad de los instrumentos, se realizó la prueba de normalidad, en la cual se abordó la prueba de Kolmogorv – Smirnov, ya que la muestra es mayor o igual que 50, se tuvo en cuenta la significancia bilateral, además se identificó el tipo de distribución, permitiendo la utilización de Rho Spearman – prueba no paramétrica, para el cálculo pertinente de las correlaciones, debido a que la significancia fue 0,000, siendo menor que 0.05, además no existió una distribución normal.

$$\text{Formula de Rho Spearman: } r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2-1)}$$

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación, se muestran los hallazgos del estudio en base a los objetivos determinados.

4.1. Análisis descriptivo de la muestra

Se contemplo que, de 242 usuarios, el 64.5% son mujeres, esto se debe a que las mujeres tienen más inclinación en participar en las encuestas; el 51.7% se situaron en la edad de 41 a más años, esto se debe a que existe personas en la etapa de edad media y son personas con una alta experiencia; el 38% son casados, esto se debe a que la mayoría de las personas son padres de familia y tienen una edad ideal para formar una relación conyugal; el 37.6% son personas con estudios superior universitario, esto se debe a que ellos entendieron de inmediato la finalidad del estudio y aceptaron participar en la aplicación de los cuestionarios; el 79.3% pertenecen al ámbito nacional.

Tabla 7

Descripción de la muestra utilizada en la investigación

Variable	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	86	35.5 %
	Femenino	156	64.5 %
Edad	18-30	16	6.6 %
	31-40	101	41.7 %
	41 a mas	125	51.7 %
Estado civil	Soltero	79	32.6 %
	Conviviente	63	26 %
	Casado	92	38 %
	Divorciado	8	3.3 %
Grado de instrucción	Primaria	74	30.6 %
	Secundaria	73	30.2 %
	Superior no universitaria	4	1.7%
	Superior universitaria	91	37.6 %
Nacionalidad	Local	192	79.3%
	Nacional	50	20.7 %

4.2. Análisis de las variables estudiadas.

Las variables investigadas incluyen gestión administrativa y satisfacción ciudadana, las cuales se evaluaron mediante los niveles alto, medio y bajo de una escala ordinal; Para mejorar y sintetizar las derivaciones.

En cuanto al nivel de gestión administrativa, el 90.5 % consideraron un nivel alto, esto es posiblemente a que los responsables de la gestión administrativa cumplen con la mayoría de los indicadores del proceso administrativo. En cuanto al nivel de satisfacción ciudadana, el 90.9 % consideraron un nivel alto, esto se debe a que la mayoría de la ciudadanía recibió una adecuada atención en los tramites de los servicios públicos.

Se consideró el criterio equivalente, es decir un baremo con rangos iguales, para la primera variable el puntaje mínimo es 15 y máximo 75 puntos y el rango fue 20 puntos, quedando de esta forma: Bajo [15-34 puntos], medio [35-54 puntos] y alto [55-75 puntos], no hubo ciudadanos que hayan calificado por debajo de los 35 puntos. Para la segunda variable el puntaje mínimo es 10 y máximo 50 puntos y el rango fue 13 puntos, quedando de la siguiente manera: Bajo [10-23 puntos], medio [24-37 puntos] y alto [38-50 puntos], no hubo encuestados que se situaran por debajo de los 24 puntos, tal como lo evidencia en la tabla 8.

Tabla 8

Análisis de las variables por niveles

Nivel	Gestión administrativa		Nivel	Satisfacción ciudadana	
	F	%		f	%
Alto [55-75]	219	90.5%	Alto [38-50]	220	90.9%
Medio [35-54]	23	9.5%	Medio [24-37]	22	9.1%
TOTAL	242	100%	TOTAL	242	100%

4.3. Análisis de la variable Gestión Administrativa realizada en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande

Como se observa, la percepción que se tiene sobre la gestión administrativa, el 91.9% del sexo masculino consideraron un nivel alto, esto posiblemente se debe a que la Municipalidad impulsa el desarrollo integral de la comunidad o brinda servicios de calidad a los vecinos; el 100% de las personas que se situaron en la edad de 18 hasta 30 años percibieron un nivel alto, esto posiblemente a que este segmento de edad entiende mejor la digitalización y la Municipalidad les comunica por wasap o correo electrónico sobre el proceso de atención de sus requerimientos, además el 100% de las personas divorciadas consideran un nivel alto, posiblemente se deba a que los trámites que ellos realizan tienen un procedimiento claro, rápido y confiable; el 100% que tienen estudio superior no universitaria consideraron lo mismo; el 94% de las personas del ámbito nacional calificaron que un nivel alto, este resultado se deba a que el funcionamiento Municipal mediante la gestión administrativa prioriza el bienestar común.

Tabla 9

Análisis de la variable gestión administrativa

Variable	Indicador	Alto	Medio	Total
Sexo	Masculino	91.9%	8.1%	100.0%
	Femenino	89.7%	10.3%	100.0%
Edad	18-30	100%	0.0%	100.0%
	31-40	89.1%	10.9%	100.0%
	41 a mas	90.4%	9.6%	100.0%
Estado civil	Soltero	96.2%	3.8%	100.0%
	Conviviente	85.7%	14.3%	100.0%
	Casado	88%	12%	100.0%
	Divorciado	100%	0%	100.0%
Grado de instrucción	Primaria	95.9%	4.1%	100.0%
	Secundaria	83.6%	16.4%	100.0%
	Superior no universitaria	100%	0%	100.0%
	Superior universitaria	91.2%	8.8%	100.0%
	Nacionalidad	Local	89.6%	10.4%
	Nacional	94%	6%	100.0%

4.4. Análisis de las dimensiones de la Gestión Administrativa

4.4.1. Análisis de la dimensión planificación

De acuerdo con las derivaciones, 79.3% dijo casi siempre y siempre la Municipalidad está encaminada a la consecución de sus objetivos previstos en beneficio de la población, esto puede ser a que las actividades institucionales están orientadas a alcanzar los objetivos determinados en la etapa de planificación; el 83.9% mencionaron casi siempre y siempre la Municipalidad efectúa las actividades proyectadas en el año fiscal, esto probablemente a que la mayoría de las actividades se cumplen en función al calendario de programación de actividades institucional; el 77.3% consideraron que casi siempre y siempre la Municipalidad desarrolla y cumple sus planes de trabajo, quizás a que los encargados de la gestión administrativa efectúan casi siempre un monitoreo y seguimiento del avance de las actividades determinadas en el plan operativo institucional; el 85.1% percibió que casi siempre y siempre la gestión administrativa del municipio establece procesos precisos y claros en sus actividades, esto puede ser a que se socializa a la población sobre los procedimientos para la determinación de las actividades municipales.

Tabla 10

Análisis de la dimensión planificación

Afirmación / Respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
1. Considera que la Municipalidad está orientada el logro de sus objetivos propuestos en beneficio de la población.	0%	4.1%	16.5%	52.9%	26.4%	100%
2. Considera que la Municipalidad cumple las actividades programadas en el año fiscal.	0%	1.7%	14.5%	49.6%	34.3%	100%
3. Considera que la Municipalidad realiza y cumple sus planes institucionales.	0%	2.5%	20.2%	46.3%	31%	100%
4. Considera que la gestión administrativa de la Municipalidad determina procedimientos claros y precisos en sus actividades.	0%	2.5%	12.4%	40.1%	45%	100%

4.4.2. Análisis de la dimensión organización

El 89.7% calificaron que casi siempre y siempre el Municipio asigna de forma adecuada la ejecución de sus servicios, esto se debe a que existe una correcta distribución de los recursos para el normal desarrollo de los servicios Municipal; el 90.1% mencionaron que casi siempre y siempre el Municipio implementa estrategias para la mejora de sus servicios, esto se debe a la implementación afiches de orientación del servicio y simplificación de procesos innecesarios.

Tabla 11

Análisis de la dimensión organización

Afirmación / Respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
5.Considera que la Municipalidad distribuye de manera adecuada el desarrollo de sus servicios.	0%	0%	10.3%	33.5%	56.2%	100%
6.Considera que la Municipalidad implementa estrategias de mejora en sus servicios.	0%	0%	9.9%	39.7%	50.4%	100%

4.4.3. Análisis de la dimensión dirección

El 88 % dijo que casi siempre y siempre los colaboradores trabajan en equipo al proporcionar sus servicios, esto se debe a que el líder de la entidad promueve el trabajo en equipo para la consecución de mejores resultados en beneficios de los usuarios; el 83% consideraron que casi siempre y siempre el Municipio ejecuta los planes programados de una forma ordenada, debido a que la entidad cuenta con un plan operativo institucional, permitiendo un cronograma coherente para el desarrollo de actividades; el 88.9% consideraron que casi siempre y siempre los Directivos poseen una comunicación asertiva con los colaboradores, esto probablemente a que los directivos de la entidad tienen las cualidades de un líder la cual permite la existencia de una adecuada comunicación con todo

el personal; el 86.8% percibieron que casi siempre y siempre los Directivos desarrollan capacitaciones de tareas a los colaboradores, esto quizás a que en la entidad se desarrolla reuniones para socializar y capacitar al personal para la ejecución de las diversas actividades; el 90.1% calificaron que casi siempre y siempre los Directivos de la Municipalidad contribuyen con los indicadores de la Gestión Municipal, esto es que la entidad comunica a la sociedad que su gestión se base a los indicadores de evaluación de administración Municipal.

Tabla 12

Análisis de la dimensión dirección

Afirmación / Respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
7. Considera que los servidores públicos trabajan en equipo al brindar sus servicios.	0%	1.2%	10.7%	32.2%	55.8%	100%
8. Considera que la Municipalidad ejecuta los planes programados de manera ordenada.	0%	5%	12%	40.9%	42.1%	100%
9. Considera que los Directivos tienen una comunicación asertiva con los trabajadores.	0%	0%	11.2%	29.8%	59.1%	100%
10. Considera que los Directivos efectúan capacitaciones de tareas a todos los trabajadores.	0%	0%	13.2%	37.6%	49.2%	100%
11. Considera que los Directivos de la Municipalidad contribuyen con los indicadores de la Gestión Municipal.	0%	%	9.9%	27.3%	62.8%	100%

4.4.4. Análisis de la dimensión control

El 87.6% dijo que casi siempre y siempre en el Municipio se desarrolla una correcta evaluación y control en los procedimientos de las diversas actividades y proyectos, esto se

debe a que la Municipalidad mediante su sitio web publica o comunica sobre los contantes diagnósticos y seguimientos de las mismas; el 84.7% consideraron que casi siempre y siempre en el Municipio se proporciona indicadores de eficacia y eficiencia favorables, esto es posiblemente a que en las reuniones de las juntas vecinal y otros mecanismo comunica dichos indicadores que contribuyen a mejor el funcionamiento institucional; el 85.6% percibieron que casi siempre y siempre en la Municipalidad se desarrolló permanentemente un control de los indicadores de gestión, esto puede ser a que el gerente Municipal comunica en las reuniones con la población sobre el funcionamiento institucional cimentado en indicadores de gestión; el 94.6% califico que casi siempre y siempre el Municipio comunica de manera periódica referente a los resultados alcanzados, esto se debe a que el sitio web de la Municipalidad se actualiza o se publica los resultados que han alcanzado a un determinado periodo de tiempo.

Tabla 13

Análisis de la dimensión control

Afirmación / Respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
12. Considera que en la Municipalidad se realiza una adecuada evaluación y control en los procesos de las diferentes actividades y proyectos.	0%	%	12.4%	39.7%	47.9%	100%
13. Considera que en la Municipalidad se proporciona indicadores de eficiencia y eficacia favorables.	0%	1.2%	14%	41.7%	43%	100%
14. Considera que en la Municipalidad se realiza con frecuencia un control de los indicadores de gestión.	0%	3.3%	11.2%	39.3%	46.3%	100%
15. Considera que la Municipalidad informa de manera periódica sobre los resultados obtenidos.	1.2%	4.1%	0%	35.1%	59.5%	100%

4.5. Análisis de la variable Satisfacción Ciudadana de usuarios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande

Como se observa, en cuanto a la satisfacción ciudadana, el 91.9% los varones consideraron un nivel alto, esto posiblemente a que sus requerimientos de servicios fueron atendidos de manera rápida y oportuna; el 100% de las personas que se situaron en la edad de 18 hasta 30 años calificaron un nivel alto, este resultado puede ser a que la Municipalidad está dispuesta a escuchar a este segmento de población ya que ellos tienen nuevas ideas y perspectivas para la prestación de servicios públicos, además poseen un espíritu de construir un futuro mejor para toda la comunidad; el 100% de los divorciados indicaron un nivel alto, posiblemente se deba a que el trámite sobre su divorcio fue atendido con prontitud y sin errores. el 100% de las personas que han estudiado en una casa superior no universitaria, consideraron un nivel alto, esto puede ser a que el servicio adquirido supero sus expectativas; el 94% de las personas del ámbito nacional calificaron un nivel alto, este se debe a que la ciudadanía está conforme con la municipalidad referente a los mecanismos de atención.

Tabla 14

Análisis de la variable satisfacción ciudadana

Detalle/Nivel		Alto	Medio	Total
Sexo	Masculino	91.9%	8.1%	100.0%
	Femenino	90.4%	9.6%	100.0%
Edad	18-30	100%	0%	100.0%
	31-40	93.1%	6.9%	100.0%
	41 a mas	88%	12%	100.0%
Estado civil	Soltero	92.4%	7.6%	100.0%
	Conviviente	85.7%	14.3%	100.0%
	Casado	92.4%	7.6%	100.0%
	Divorciado	100%	0%	100.0%
Grado de instrucción	Primaria	95.9%	4.1%	100.0%
	Secundaria	79.5%	20.5%	100.0%
	Superior no universitaria	100%	0%	100.0%
	Superior universitaria	95.6%	4.4%	100.0%
Nacionalidad	Local	90.1%	9.9%	100.0%
	Nacional	94%	6%	100.0%

4.6. Análisis de las dimensiones de la variable Satisfacción Ciudadana

4.6.1. Análisis de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento

Como se evidencia, el 81.8% consideraron que la Municipalidad cuenta con bueno y excelente ambientes físicos adecuadamente distribuidos, esto se debe a que la mesa de tramites está en el primer piso y de fácil acceso; el 80.6% valoraron que el Municipio posee bueno y excelente mobiliario para la atención al usuario es integral, este resultado posiblemente se debe a que hay sillas cómodas y adecuadas para personas adultas; el 81.8% dijeron que la Municipalidad tiene bueno y excelente equipamiento que está en un nivel que pueda satisfacer sus necesidades, este resultado puede ser a que la entidad tiene bancos, botes de basura y luminarias para los parques, etc; el 78.9% percibieron que el Municipio cuenta con bueno y excelente seguridades inclusivas de los espacios físicos.

Tabla 15

Análisis de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento

Afirmación / Respuesta	Malo	Regular	Neutro	Bueno	Excelente	TOTAL
16. Considera usted que los espacios físicos de la Municipalidad están bien distribuidos.	4.1%	2.5%	11.6%	34.3%	47.5%	100%
17. Considera usted que el mobiliario que tiene la Municipalidad para la atención al usuario es integral.	4.1%	2.5%	12.8%	30.6%	50%	100%
18. Considera usted que el equipamiento de la municipalidad está en un nivel en el que pueda satisfacer sus necesidades.	0%	6.6%	11.6%	27.7%	54.1%	100%
19. Considera usted que las seguridades de los ambientes físicos de la municipalidad son inclusivas.	4.1%	6.6%	10.3%	34.3%	44.6%	100%

4.6.2. Análisis de la dimensión proceso de atención

El 97.1% consideraron que existe bueno y excelente entendimiento en lo concerniente a la orientación a la ciudadanía por parte de la Municipalidad, esto posiblemente se deba a que la entidad se apoya en afiches de información sobre el servicio que brinda; el 88.4% valoraron bueno y excelente la información recibida por parte de la Municipalidad es de calidad. El 90.5% calificaron bueno y excelente a la accesibilidad de los mecanismos de pago en la Municipalidad, esto se debe a que la entidad facilita y orienta el acceso a pago en caja por los servicios adquiridos; el 84.3% percibieron bueno y excelente oportuna atención de tramites de bienes por parte del Municipio, esto posiblemente se debe a que la atención de los tramites se realizan dentro de los prometidos 7 días hábiles; el 85.2% consideraron bueno y excelente atención de tramites de servicios públicos en el Municipio, este hallazgo puede ser a que la institución cumple con el plazo de entrega y, atiende con amabilidad y respeto; el 95% dijeron bueno y excelente amabilidad en el servicio por parte de los servidores públicos de la municipalidad, se deduce que la entidad proporciona un buen trata a los usuarios y sin discriminación alguna.

Tabla 16*Análisis de la dimensión proceso de atención*

Afirmación / Respuesta	Malo	Regular	Neutro	Bueno	Excelente	TOTAL
20. Considera usted que la orientación a la ciudadanía por parte de la municipalidad es entendible.	0%	1.2%	1.7%	25.2%	71.9%	100%
21. Considera que la información recibida por parte de la municipalidad es de calidad.	1.2%	2.5%	7.9%	14%	74.4%	100%
22. Considera que los mecanismos de pago en la municipalidad son accesibles.	0%	0%	9.5%	28.9%	61.6%	100%
23. Considera que la atención de tramites de bienes por parte de la municipalidad es oportuna	0%	2.9%	12.8%	22.7%	61.6%	100%
24. Considera que la atención de tramites de servicios públicos en la municipalidad es adecuada	0%	1.2%	13.6%	17.8%	67.4%	100%
25. Considera que el trato en el servicio por parte de los servidores públicos de la municipalidad es amable.	0%	0%	5%	21%	74%	100%

4.7. Demostración de hipótesis

Para la comprobación de las conjeturas del estudio, primero se aplicó la prueba de normalidad a fin de conocer la clase de distribución que siguen los datos. Según los sujetos de estudio (n=242), se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde se debe considerar lo siguiente:

- **H0:** Se sigue una distribución normal. Correspondiendo aplicar el coeficiente paramétrico de Pearson.
- **H1:** Se sigue una distribución libre (no normal). Correspondiendo aplicar el coeficiente no paramétrico de Spearman.
- **Criterio de decisión:** Si la significancia (p) es más alta que el valor de 0.05 ($p > 0,05$), se consiente la conjetura nula (H0), caso contrario, son datos libres.

Tabla 17*Distribución de los datos*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	G1	Sig.
Gestión administrativa	,126	242	<,001
Planificación	,192	242	<,001
Organización	,208	242	<,001
Dirección	,207	242	<,001
Control	,150	242	<,001
Satisfacción ciudadana	,139	242	<,001

Según la data, las variables y dimensiones para el estudio alcanzaron una significación inferior a 0.05 ($p=0.000$), no siguiendo una distribución normal. En consecuencia, se aplica el factor no paramétrico de Spearman para verificar las conjeturas. Donde se considera lo siguiente:

- Si el nivel de significancia (p) es menor a 0.05, se rechaza la conjetura nula (H_0) y se admite la alterna (H_1).
- El coeficiente de correlación (ρ de Spearman) muestra la fuerza de la conexión, el cual posee los siguientes valores de correlación:

Tabla 18.*Valores del coeficiente de Spearman*

Valor	Criterio
$r = 1.00$	Relación perfecta positiva y grande
0.9 a 0.99	Relación positiva muy alta
0.7 a 0.89	Relación positiva alta
0.4 a 0.69	Relación positiva moderada
0.2 a 0.39	Relación positiva baja
0.01 a 0.19	Relación positiva muy baja
0	Relación nula
$r = -1.00$	Correlación negativa perfecta y grande

4.7.1. Hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

Tabla 19

Comprobación de hipótesis general

			Gestión administrativa	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	242	242
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

Del análisis de la tabla 19, se determina que si hay correlación significativa entre las variables debido a que el (P.Valor < 0.05; 0.000<0.05).

En cuanto a la correlación esta es calificada como positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.637, por consiguiente, se rechaza la Hipótesis nula Ho y se acepta la Hipótesis Alterna H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Por lo tanto, a una mejor gestión administrativa mejor satisfacción de la ciudadana.

4.7.2. Hipótesis específicas

A) Primera hipótesis específica

HO: No existe relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

H1: Existe relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

Tabla 20

Comprobación de la primera hipótesis específica

			Planificación	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,355**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción ciudadana	N	242	242
		Coeficiente de correlación	,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

Del análisis de la tabla 20, se determina que si hay correlación significativa entre la primera dimensión de la variable asociada y la variable supervisión debido a que el (P.Valor < 0.05; 0.000<0.05).

En cuanto a la correlación esta es calificada como positiva baja con un Rho de Spearman de 0.355, por consiguiente, se rechaza la Hipótesis nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alterna H_1 : Existe relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Por lo tanto, a una mejor planificación mejor satisfacción de la ciudadana.

B) Segunda hipótesis específica

HO: No existe relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande – Huánuco.

H1: Existe relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

Tabla 21*Comprobación de la segunda hipótesis específica*

		Organización	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,436**
		N	. 242
	Satisfacción ciudadana	Coefficiente de correlación	,436**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 242

Del análisis de la tabla 21, se determina que si hay correlación significativa entre la segunda dimensión de la variable asociada y la variable supervisión debido a que el (P.Valor < 0.05; 0.000<0.05).

En cuanto a la correlación esta es calificada como positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.436, por consiguiente, se rechaza la Hipótesis nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alterna H_1 : Existe relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Por lo tanto, a una mejor organización mejor satisfacción de la ciudadana.

C) Tercera hipótesis específica

HO: No existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

H1: Existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

Tabla 22*Comprobación de la tercera hipótesis específica*

		Dirección	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,717**
		N	.
			242
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,717**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	.
		N	242

Del análisis de la tabla 22, se determina que si hay correlación significativa entre la tercera dimensión de la variable asociada y la variable supervisión debido a que el (P.Valor < 0.05; 0.000<0.05).

En cuanto a la correlación esta es calificada como positiva alta con un Rho de Spearman de 0.717, por consiguiente, se rechaza la Hipótesis nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alterna H_1 : Existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Por lo tanto, a una mejor dirección mejor satisfacción de la ciudadana.

D) Cuarta hipótesis específica

HO: No existe relación entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

H1: Existe relación entre el control y la Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.

Tabla 23*Comprobación de la cuarta hipótesis específica*

			Control	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,406**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	242	242
	Satisfacción ciudadana	Coefficiente de correlación	,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

Del análisis de la tabla 23, se determina que si hay correlación significativa entre la última dimensión de la variable asociada y la variable supervisión debido a que el (P.Valor < 0.05; 0.000<0.05).

En cuanto a la correlación esta es calificada como positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.406, por consiguiente, se rechaza la Hipótesis nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alterna H_1 : Existe relación entre el control y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Por lo tanto, a un mejor control mejor satisfacción de la ciudadana.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Se planteo como primer **objetivo específico** identificar la relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. En el presente estudio se analizó la información que administra la muestra de estudio, encontrando que, si existe relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco ($Rho=0,355$ y $P=0,000<0,05$), este resultado da a indicar que a medida que mejore la dimensión planificación, alcanzara mejorar también la satisfacción ciudadana. Estos resultados coinciden con Yovera (2021) quien concluyo que, existe relación entre la planificación y la satisfacción del usuario ($Rho=0,265$ y $P=0,000<0,05$) Además, coincide con, Honores (2020) quien concluyo que, existe relación entre la planificación y la satisfacción del usuario ($Rho=0,635$ y $P=0,000<0,05$)

Estos resultados en discusión dan a presumir, a que cuando se determina los objetivos y estrategias en la etapa de planificación permite evidenciar un mejor panorama de lo que se desea alcanzar en el futuro y que esto repercutirá en la satisfacción de la ciudadanía.

Se planteo como **segundo objetivo específico** indicar la relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. En el presente estudio se analizó la información que administra la muestra de estudio, encontrando que, si existe relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco ($Rho=0,436$ y $P=0,000<0,05$), este resultado da a indicar que a medida que mejore la dimensión organización, alcanzara mejorar también la satisfacción ciudadana. Estos resultados coinciden con Yovera (2021) quien concluyo que, existe relación entre la organización y la satisfacción del usuario ($Rho=0,279$ y $P=0,000<0,05$).

Además, coincide con, Honores (2020) quien concluyo que, existe relación entre la organización y la satisfacción del usuario ($Rho=0,395$ y $P=0,000<0,05$).

En función al párrafo anterior es relevante que la organización se realice de manera adecuado, ya que permite agrupar las actividades y luego asignar tareas de acuerdo a las funciones responsabilidades y capacidades de cada colaborador, de tal modo la prestación de los servicios públicos genere una experiencia única en el usuario.

Se planteo como **tercer objetivo específico** identificar la relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. En el presente estudio se analizó la información que administra la muestra de estudio, encontrando que, si existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco ($Rho=0,717$ y $P=0,000<0,05$), este resultado da a indicar que a medida que mejore la dimensión dirección, alcanzara mejorar también la satisfacción ciudadana. Estos resultados coinciden con Yovera (2021) quien concluyo que, existe relación entre la dirección y la satisfacción del usuario ($Rho=0,123$ y $P=0,000<0,05$) Además, coincide con, Honores (2020) quien concluyo que, existe relación entre la dirección y la satisfacción del usuario ($Rho=0,619$ y $P=0,000<0,05$).

Bajo este escenario a que cuando se desarrolle de manera eficiente y eficaz la función de dirección permitirá orientar a los colaboradores hacia la calidad en la prestación de los servicios públicos, por el ende el usuario se sienta contento.

Se planteo como **cuarto objetivo específico** indicar la relación entre el control y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. En el presente estudio se analizó la información que administra la muestra de estudio, encontrando que, si existe relación entre el control y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco ($Rho=0,406$ y $P=0,000<0,05$), este resultado da a indicar que a medida

que mejore la dimensión control, alcanzara mejorar también la satisfacción ciudadana. Estos resultados coinciden con Yovera (2021) quien concluyo que, existe relación entre el control y la satisfacción del usuario ($Rho=0,243$ y $P=0,000<0,05$) Además, coincide con, Honores (2020) quien concluyo que, existe relación entre el control y la satisfacción del usuario ($Rho=0,715$ y $P=0,000<0,05$).

En lo concerniente al párrafo anterior, se deduce que cuando se realiza un adecuado seguimiento y monitoreo de las actividades asignadas, esto repercute en funcionamiento de los servicios público que brinda a la ciudadanía, por ende, en la percepción de la ciudadanía

En base a los aportes de, Münch (2014), menciona que la gestión administrativa se lleva a cabo mediante etapas continuas y coherentes tales como la planeación, la organización, la dirección y el control, en otras palabras, es conocido como el proceso administrativo, así mismo la adecuada gestión administrativa garantiza la competitividad y orienta a los recursos de la entidad hacia el logro de los objetivos institucionales, por ende, alcance satisfacer las necesidades sociales o de la ciudadanía en general.

Asimismo, Yovera (2021) quien determino que es necesario planificar, dirigir, gestionar y controlar la gestión administrativa para lograr eficiencia y eficacia en la atención al cliente; para mejorar continuamente el trato y el servicio al cliente, es imperativo monitorear el desempeño de los empleados con respecto al servicio al cliente; contar con un plan de mejora de la calidad del servicio que vaya de la mano con su implementación y ejecución, teniendo en cuenta la realidad socioeconómica del Distrito de Reque, por consiguiente se mejore la satisfacción del usuario.

De acuerdo con Honores (2020) quien determino que es importante fomentar el liderazgo, emplear estrategias, gestionar bien los recursos humanos, gestionar para obtener resultados y, en última instancia, mejorar los procedimientos para elevar el nivel de la

administración administrativa en ese campo; además, hacer más amigable el espacio físico mediante la actualización y modernización de los equipos de acuerdo con la cantidad de colaboradores que ofrecen servicios en la institución, así como la elaboración de señalización y mapa de riesgos, de tal manera, se logre mejorar la satisfacción del usuario.

Estos autores enfatizan que, para brindar un adecuado servicio, es necesario innovar las actividades y recursos del Municipio, de tal forma los recursos y actividades de la entidad este orientado a satisfacer por completo las necesidades de los usuarios y por ende el usuario tenga una excelente experiencia con el servicio adquirido. Además, con lo determinado o concluido por dichos autores se evidencia que las dimensiones de la gestión administrativa si se relacionan con la satisfacción ciudadana, por lo cual, es transcendental poner atención a los aspectos que inciden en el comportamiento de la ciudadanía.

Se planteó como **objetivo general**, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Considerando esto en el presente estudio se analizó la información que administra la muestra de estudio, encontrando que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco ($Rho=0,637$ y $P=0,000<0,05$), este resultado da a indicar que a medida que se mejore la gestión administrativa, alcanzara mejorar también la satisfacción ciudadana;

Dicho resultado que se muestran en el párrafo anterior, coincide con, Yovera (2021) quien concluyo que, existe relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en un Municipio de Reque ($Rho=0,258$ y $P=0,000<0,05$), por lo tanto, para garantizar una mejora continua, es fundamental comprobar de forma rutinaria todos los procedimientos de atención al usuario y los lugares donde se prestan los servicios. De manera similar, mejorar la administración del Municipio de Reque resulta en mejores sistemas de control de las operaciones y servicios de la organización.

Asimismo coincide con, Honores (2020) quien concluyo que, la gestión administrativa tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en una unidad administrativa de un Municipio ($Rho=0,868$ y $P=0,000<0,05$); por lo tanto, para lograr una buena gestión administrativa y, en consecuencia, una mayor satisfacción del cliente, es crucial aplicar un modelo de gestión centrado en el usuario, el desarrollo de habilidades de los trabajadores y la adaptación a los desarrollos actuales, de tal manera, se logre `mejorar la satisfacción del usuario.

Además, coincide con Goitia (2020) quien concluyo que, la gestión administrativa no tiene relación con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo ($Rho=0,144$ y $P=0,000>0,05$), por lo tanto, para crear un puente para la comunicación entre funcionarios y usuarios, es crucial que una sesión del consejo establezca el marco institucional. Este marco será el encargado de evaluar y reconocer el buen desempeño de las partes por su reconocida dedicación, crecimiento y efectividad en las instituciones.

De acuerdo con los aportes de, Mochón et al., (2014), quienes mencionan que, la eficiente gestión administrativa conlleva a que la entidad logre el éxito en el corto, mediano y largo plazo, además, ayuda a que sea más competitiva en contexto globalizado y optimiza los diversos procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la entidad, por ende, alcance plenamente satisfacer las necesidades de los usuarios de la institución.

Estos autores indican que, en concerniente a los servicios que brinda la entidad, la gestión administrativa es un componente clave en la satisfacción de la ciudadanía, por ello es fundamental que dicha gestión conduzca los recursos humanos, entre otros recursos de la entidad, hacia la prestación de un servicio de calidad y que la ciudadanía este contento con el desempeño de la entidad. Además, con lo determinado o concluido por dichos autores se evidencia que la gestión administrativa si se relaciona con la satisfacción ciudadana, por lo

cual, es trascendental poner en marcha mejoras continuas y permanentes en el desempeño de dicha gestión, para que se logre buenas experiencias en la ciudadanía durante la prestación del servicio por parte del Municipio.

En cuanto al **nivel de gestión administrativa** en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco, el 90.5 % consideran un nivel alto y el 9.5% perciben un nivel medio, dando a indicar que mayoría de los usuarios consideran un nivel alto referente a la planificación, organización dirección y control.

Dichos resultados que se muestran en el párrafo anterior, coinciden con, Honores (2020) determino que, el 29% de los encuestados indicaron que el nivel de la gestión administrativa es bueno, el 31% indicaron que es regular y el 40% indicaron que es bajo; concluyo que, la gestión administrativa de un Municipio tiene un nivel bajo. Asimismo, coincide con, Galarza et al., (2020) quienes concluyeron que, un modelo de gestión administrativa de alto nivel es crucial entre los numerosos factores que contribuyen al subdesarrollo y al alto porcentaje de necesidades básicas insatisfechas en el Ecuador, como lo demuestra la realidad. Este modelo debe poder ajustarse a la situación, el medio ambiente, las personas y los recursos locales y, al mismo tiempo, satisfacer las necesidades de la población de manera ordenada. También debería aprovechar las contribuciones tanto del sector público como del privado, teniendo en cuenta la sostenibilidad y la autosuficiencia del grupo. De acuerdo con los aportes de, Galarza et al., (2020), sostienen que la gestión administrativa posee un carácter sistémico, debido que las actividades esenciales tales como planeación, organización, dirección y control están orientadas al logro de las metas y objetivos institucionales

Estos autores identificaron que es importante que los Municipios cuenten con un alto nivel de gestión administrativa, ya que esta es uno de las herramientas o instrumentos que conlleva a que las Municipales alcancen cumplir con la finalidad pública.

Referente al **nivel de satisfacción ciudadana** en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco, el 90.9 % tuvieron un nivel alto y el 9.1 % se situaron en un nivel medio, estos resultados dan a indicar que la mayoría de los usuarios consideran un nivel medio, referente a la infraestructura, mobiliario, equipamiento y proceso de atención. Estos resultados coinciden con, Honores (2020) determino que, el 26% de los encuestados indicaron que el nivel de la satisfacción del usuario es bueno, el 31% indicaron que es regular y el 43% indicaron que es bajo, concluyo que el nivel es bajo referente a la satisfacción del usuario de un Municipio.

Asimismo, coincide con, Mendoza (2022), determino que referente al nivel satisfacción de los usuarios, el 62.7% de los usuarios consideraron un nivel medianamente satisfactorio; por su parte, el 37.3% de los usuarios consideraron que se tuvo un nivel satisfactorio, concluyó que, la mayoría de los encuestados califican un nivel medio referente a la satisfacción percibida a los servicios que brinda una institución.

Además, coincide con, Bañuelos et al., (2022) quienes identificaron que, la infraestructura, servicios prestados por los funcionarios municipales y gestión municipal tienen un impacto en la satisfacción ciudadana, concluyo que es crucial enfatizar que, para crear iniciativas para mejorar las políticas y los servicios públicos, se debe prestar especial atención a los residentes que no están satisfechos con los servicios públicos; dado que los encuestados y su entorno varían, tenga en cuenta la variedad de enfoques que resultaron de estos factores; las personas que son más felices con sus vidas tienen más probabilidades de participar en política de manera constructiva y activa, lo que eleva sus niveles de bienestar y autoeficacia.

De acuerdo con, Zabala et al., (2021), quienes sostienen que la satisfacción ciudadana es un estado de nivel que experimenta la persona dentro de su cabeza, una contestación que puede ser tanto como emocional e intelectual.

Estos autores dan a indicar que el usuario evalúa en todo momento el servicio brindado por parte de la entidad, porque es relevante que la infraestructura, el servicio y la gestión de los municipios este en constante proceso de mejora.

Asimismo, es importante decir, que este estudio presenta **debilidades** porque los resultados están en base a las percepciones de la ciudadanía y algunos encuestados no responden con la verdad, además los instrumentos tienen un nivel bueno y no cuentan con un nivel excelente para recolectar la información.

Asimismo, es importante, que los futuros estudios relacionados al tema de esta investigación, se realicen en base a las **líneas de investigación** tales como responsabilidad social y desarrollo sostenible de la manera se genere una contribución y promoción del de los objetivos de desarrollo sostenible, establecidos en el año 2015, por la Organización de las Naciones Unidas.

CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 637 (correlación positiva moderada) y un P valor igual a 0,000 ($P\text{-valor} \leq 0.05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
2. Existe relación entre la planificación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. A través del análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de 0. 355 (correlación positiva baja) y un P valor igual a 0,000 ($P\text{-valor} \leq 0.05$).
3. Existe relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 436 (correlación positiva moderada) y un P valor igual a 0,000 ($P\text{-valor} \leq 0.05$).
4. Existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. A través del análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de 0. 717 (correlación positiva alta) y un P valor igual a 0,000 ($P\text{-valor} \leq 0.05$).
5. Existe relación entre el control y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Castillo Grande - Huánuco. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 406 (correlación positiva moderada) y un P valor igual a 0,000 ($P\text{-valor} \leq 0.05$).

6. El nivel de gestión administrativa, es alto en un 90.5 % y medio en un 9.5%, dando a entender que la mayoría de los usuarios consideraron un nivel alto referente a la planificación, organización dirección y control.
7. El nivel de satisfacción ciudadana, es alto en un 90.9 % y medio en un 9.1 %, por la tanto, la mayoría de los usuarios tuvieron un nivel medio, referente a la infraestructura, mobiliario, equipamiento y proceso de atención.

RECOMENDACIONES

1. Al gerente municipal, identificar y clasificar las necesidades de la ciudadanía y, gestionar un excelente servicio, para ello debe realizar un estudio a las necesidades de usuarios de los servicios públicos, para que las actividades de la Municipalidad este orientado a generar experiencias muy satisfactorias en beneficio de la ciudadanía o del progreso de la comunidad.
2. Al área de planeamiento, antes de realizar la etapa de planificación es relevante que se analice a la entidad tanto interno como externo, para que se determine metas, objetivos y estrategias claras, para ello debe establecer una matriz FODA, la cual permite tener un mejor panorama de la municipalidad
3. Al gerente municipal, designar tareas a cada área de trabajo en función a las capacidades, funciones y responsabilidades de los colaboradores, para ello debe apoyarse en el MOF Y ROF, entre otros instrumentos que permita asignar, las tareas al personal idóneo.
4. Al gerente municipal, practicar los diversos tipos de liderazgo de tal modo, oriente a los recursos de la entidad hacia el logro de excelentes resultados, para ello debe contratar a un coach, de tal manera le orienten a como poner en práctica las características de un líder y que tipo de liderazgo debe aplicar en los diversos escenarios.
5. Al alcalde desarrollar acciones de control juntamente con el gerente municipal en todas las áreas, para verificar el cumplimiento de las normas vigentes, directivas, planes de

trabajo, entre otros; para ello debe establecer un cronograma de tiempo y los indicadores de evaluación.

6. Al gerente de recursos humanos, capacitar al personal encargado de la gestión administrativa del Municipio sobre temas, tales como, trato al cliente y proceso administrativo, para ello se debe planificar y que las capacitaciones se desarrollen de manera permanente, para que sus funciones administrativas estén encaminadas a mejorar el nivel de gestión administrativa y la prestación del servicio al usuario.
7. A los trabajadores del Municipio, tomar conciencia sobre la importancia de brindar un servicio de excelencia al usuario, para ello deben trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo, para que el servicio que estén solicitando sea entrega de manera oportuna y veraz, de tal forma se mejore el nivel de satisfacción ciudadana.

REFERENCIAS

- Aguirre, M., Cajal, F., & Cabral F. (2018). *Proceso de medición de la satisfacción del cliente*. Universidad Nacional de Tucumán.
<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/bitstream/handle/123456789/70/PROCESO%20DE%20MEDICION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aamodt , M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. (6ta ed.). Cengage Learning.
Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>
- Arnold , A., & Randall, E. (2012). *Psicología del trabajo*. México: Pearson Education.
Obtenido de <https://latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneyseguridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo,%205ta%20Edici%C3%B3n-%20John%20Arnold.pdf>
- Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., & Llamas Félix, B. I. (2023). (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísticas*, 70-96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>.
- Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., & Llamas Félix, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísti*. (s.f.).

- Bao Condor, C. L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la escuela de posgrado de la UNHEVAL. *Repositorio Institucional: UNHEVAL*. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4598>
- Bautista y Delgado. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2).
- Callejas-Acevedo, A., (2019). Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad organizacional en una entidad financiera del sector público colombiano. *SIGNOS- Investigación en Sistemas de Gestión* , 11 (1), 117-130. <https://doi.org/10.15332/s21.> (s.f).
- Callohuana Aceituno, J. O. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la Institución Educativa Grupo La Paz. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2747?show=full>.
- Carro, F. D., & Caló, A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. *FAHCE*.
- Chiavenato , I. (2010). *Introducción a la Teoría de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (Décima Edición ed.). México DF, México: Mc0Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

- Escudero, C. y Cortés, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Fayol, H. (1916). *Administracion industrial y general*. Ateneo. doi:https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Galarza Villalba, M. F., Leonela, M. R., & Zambrano Campi, H. D. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos –Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(60), 1-20. doi:<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2154/2209>
- Goitia Cerazo, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020*. Repositorio Digital Institucional: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47484>
- Gutiérrez , O. (2016). *Fundamentos de administración de empresas (2 da ed.)*. Madrid España: Ediciones Piramide. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1242/1/Guti%C3%A9rrez-Administraci%C3%B3nde%20empresas.pdf>

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera , D., Ramirez, R., & Mapen, F. (2017). *Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones (1ra ed.)*. México: L HESS, S.S. D C.V. Obtenido de <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>
- Honores Ponte, R. E. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de promoción de la salud - Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2020*. Repositorio Institucional: Universidad Nacional de Trujillo - UNT. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18159>
- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>. (s.f.).

- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>. (s.f.).
- Idalverto, C. (1989). *Introducción a La Teoría General De La Administración Tercera Edición*. México: McGRAW-HILL.
- Kotler, P (2001). Dirección de mercadotecnia (8va ed.). Editorial Pearson. Education. <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf> . (s.f.).
- Kotler, P. y Keller, K. (decimocuarta edición). (2012). Dirección de marketing. Editorial Pearson. <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-demarketing-14edi-kotler1.pdf>. (s.f.).
- Locke , E. (1969). *Towards a theory of task motivation and incentives*. Organizational Behaviar. Obtenido de <https://www.libs.uga.edu/reserves/docs/scans/job%20satisfaction.pdf>
- López Tejada, H. (2023). *GMarketing interno y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Castillo Grande*. Repositorio Institucional: UNAS <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/105be780-f6d3-456f-8e5d-8206229c9f04/content>. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>
- López Tejada, H. (2023). *Marketing interno y Satisfaccion de los usuarios de la Municipalidad Castillo Grande*. Universidad Agraria de la Selva. Obtenido de <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/105be780-f6d3-456f-8e5d-8206229c9f04/content>

- Malhotra, N. (2008). Investigación de mercados. Pearson Educación.
<https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>. (s.f.).
- Medina Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41.
 doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>
- Medina Soplín, S. B. (2018). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del proyecto especial alto Huallaga - Tingo Maria 2017. *Repositorio Institucional: UNAS*. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1472>
- Medinaetal. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza. *Revista Dilemas Contemporaneo*, 50 (127). 1-20.
- Mendoza Quispe, E. (222). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65, distrito de Yunga, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/66b311b1-eb34-4805-a122-a4ae4059fca3>
- Merino, R. (2003) Glosario de términos administrativos.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390769/Glosario_de_t%C3%A9rminos_administrativos20191017-26355-1u47ql0.pdf. (s.f.).
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021). Seguimiento de la Ejecución Presupuestal (Consulta amigable).
https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100944&lang=es-ES&view=article&id=504. (s.f.).

- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración*. Alfaomega grupo editor.
<https://es.scribd.com/document/530050118/Administracion-Enfoque-por-Competencias-con-Casos-Latinoamericanos-Francisco-Mochon-Morcillo>. (s.f.).
- Mora, J. J. (2013). *Introduction to Consumer Theory*. Universidad icesi.
 doi:https://mpr.aub.uni-muenchen.de/48129/1/MPRA_paper_48129.pdf<https://semestreeconomico.unap.edu.pe/index.php/revista/article/view/148>
- Münch, L. . (2014). *Administracion: Gestion organizacional, enfoques y procesos administrativos* . 1-336. <https://profesorailleanasilva.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/10/administratic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>.
- Obregón, A. (2019). *Glosario de términos más usuales en la Administración Pública Federal. Tecnológico de monterrey*.
http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1721/Documentos/u1_glosarioap.pdf . (s.f.).
- Ordóñez Parra, J., Cárdenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez, G., & Zamora Zamora, G. (2021). *Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador*. (s.f.). Obtenido de *Revista De Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35320>
- Pariamachi, O., & Rurush, T. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022*. [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. . (s.f.). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92007/Rurush_TYJ%20y%20Pariamachi_OAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perry, R., & Mankin, L. (2007). *Organizational trust, trus in the chief executive and work satisfaction*. *Public Personnel Management* 36(2):165-179. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/258179936_Organizational_Trust_Trust_in_the_Chief_Executive_and_Work_Satisfaction

Perry, R., & Mankin, L. (2007). *Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction*. *Public Personnel Management*. 36(2):165-179. Obtenido de Organiza
https://www.researchgate.net/publication/258179936_Organizational_Trust_Trust_in_the_Chief_Executive_and_Work_Satisfaction-

Qaiser, R., & Usman, A. (2010). *Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical Study from Pakistan*. . *International Journal of Business and Management*. Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/41891727_Im

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española (23 ed.)*. Obtenido de
<https://dle.rae.es/sueldo?m=form>

Robbins, S., & Judge , T. (2009). *Comportamiento organizacional (13 ra ed)*. México: Person Educación. Obtenido de
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13ra-ed-_nodrm.pdf

Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*.
<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/manual-para-la-atencion-a-la-ciudadania.pdf>.

Soria, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Instituto de Investigación y Capacitación Municipal. Obtenido de
https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3&groupId=252038

- Soria, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Instituto de Investigación y Capacitación. Obtenido de https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3&groupId=252038
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación Científica*. Obtenido de https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf
- Universidad Nacional de la Plata. (2020). *Teoría de Max Weber*. doi:<https://perio.unlp.edu.ar/catedras/pyp/wp-content/uploads/sites/64/2020/04/max-weber.pdf>
- Valdez Zepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(86), 325-339. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23765>. (s.f.).
- Valos, E. E. (2022). Needs and Lexicography. A Post Keynesian Theory of the Consumer. *Semestre Económico*, 11(2), 76-87. doi:<https://semestreeconomico.unap.edu.pe/index.php/revista/article/view/148/244>
- Witt, L., Andrews, M., & Kacmar, K. (2000). *The role of participation in decision making in the organizational politics-job satisfaction relationship*. Human Relations. Obtenido de <https://ur.booksc.me/book/26374077/b709ab>
- Yavera, M. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%20c3%b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–109.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000500101&lng=en&nrm=iso&tlng=en

ANEXO



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA
MUNICIPALIDAD DE CASTILLO GRANDE

Estimado señor (a), le agradeceré ayudarme llenando este cuestionario cuyo objeto es medir la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana de la Municipalidad de Castillo Grande. Sus respuestas serán tratadas de manera anónima y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y/o afirmaciones, sírvase responder, escogiendo y marcando con una **X**, la **alternativa de respuesta que mejor concuerde con su manera de pensar.**

Para marcar su respuesta utilice la siguiente tabla.

1	2	3	4	5				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre				
PREGUNTAS Y/O AFIRMACIONES				Alternativa de respuesta				
				1	2	3	4	5
Variable 1. GESTION ADMINISTRATIVA								
PLANIFICACIÓN								
1	Considera que la Municipalidad está orientada el logro de sus objetivos propuestos en beneficio de la población.							
2	Considera que la Municipalidad cumple las actividades programadas en el año fiscal.							
3	Considera que la Municipalidad realiza y cumple sus planes institucionales.							

4	Considera que la gestión administrativa de la Municipalidad determina procedimientos claros y precisos en sus actividades.					
ORGANIZACIÓN						
5	Considera que la Municipalidad distribuye de manera adecuada el desarrollo de sus servicios.					
6	Considera que la Municipalidad implementa estrategias de mejora en sus servicios.					
DIRECCIÓN						
7	Considera que los servidores públicos trabajan en equipo al brindar sus servicios.					
8	Considera que la Municipalidad ejecuta los planes programados de manera ordenada.					
9	Considera que los Directivos tienen una comunicación asertiva con los trabajadores.					
10	Considera que los Directivos efectúan capacitaciones de tareas a todos los trabajadores.					
11	Considera que los Directivos de la Municipalidad contribuyen con los indicadores de la Gestión Municipal.					

Continúa...

PREGUNTAS Y/O AFIRMACIONES		Alternativa de respuesta				
		1	2	3	4	5
CONTROL						
12	Considera que en la Municipalidad se realiza una adecuada evaluación y control en los procesos de las diferentes actividades y proyectos.					
13	Considera que en la Municipalidad se proporciona indicadores de eficiencia y eficacia favorables.					
14	Considera que en la Municipalidad se realiza con frecuencia un control de los indicadores de gestión.					
15	Considera que la Municipalidad informa de manera periódica sobre los resultados obtenidos.					

Para marcar su respuesta utilice la siguiente tabla.

1	2	3	4	5
Malo	Regular	Neutro	Bueno	Excelente

PREGUNTAS Y/O AFIRMACIONES		Alternativa de respuesta				
		1	2	3	4	5
Variable 2. SATISFACCIÓN CIUDADANA						
INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO						

16	Considera usted que los espacios físicos de la Municipalidad están bien distribuidos.					
17	Considera usted que el mobiliario que tiene la Municipalidad para la atención al usuario es integral.					
18	Considera usted que el equipamiento de la municipalidad está en un nivel en el que pueda satisfacer sus necesidades.					
19	Considera usted que las seguridades de los ambientes físicos de la municipalidad son inclusivas.					
PROCESO DE ATENCION						
20	Considera usted que la orientación a la ciudadanía por parte de la municipalidad es entendible.					
21	Considera que la información recibida por parte de la municipalidad es de calidad.					
22	Considera que los mecanismos de pago en la municipalidad son accesibles.					
23	Considera que la atención de tramites de bienes por parte de la municipalidad es oportuna					
24	Considera que la atención de tramites de servicios públicos en la municipalidad es adecuada					
25	Considera que el trato en el servicio por parte de los servidores públicos de la municipalidad es amable.					

Para finalizar, pase a la siguiente página por favor

DATOS DEMOGRÁFICOS

Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino	Edad:	<input type="checkbox"/> 18-30 años	<input type="checkbox"/> 31-40
				<input type="checkbox"/> 41 a más	
Estado civil	<input type="checkbox"/> Soltero	<input type="checkbox"/> Conviviente	<input type="checkbox"/> Casado	<input type="checkbox"/> Viudo	<input type="checkbox"/> Divorciado
Grado de Instrucción	<input type="checkbox"/> Sin Instrucción <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior no universitaria				
	<input type="checkbox"/> Superior universitaria				
Nacionalidad	<input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Extranjero				

Muchas gracias por su gentileza...

Validación de los instrumentos de investigación



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

Anexo 1.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
NOMBRE DEL EXPERTO : JOHN H. MELÉNDEZ ORDOÑEZ
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : GESTIÓN PÚBLICA

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X		
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X		
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			X		
PUNTAJE PROMEDIO																						

OPINION GLOBAL:

Ejem: El instrumento aplica o no para el desarrollo de la investigación.

SE ORIENTA A SER UN INSTRUMENTO APLICA SÍ.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
00090471	994411689	johnmelendez@unas.edu.pr



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

Anexo 1.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
NOMBRE DEL EXPERTO : WALTER EDUARDO MUCHA HUMAN
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : ADMINISTRACIÓN.

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X		
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X		
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																	X				
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			X		
PUNTAJE PROMEDIO																				91.43		

OPINION GLOBAL:

Ejem: El instrumento aplica ~~o no~~ para el desarrollo de la investigación.


FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL	
09598004	945831226	wamuhua@hotmail.com	25/06/2024



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

Anexo 1.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION CIUDADANA
NOMBRE DEL EXPERTO : JANS ALEXANDER RABANAL BRIONES
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : LICIENCIADO EN ADMINISTRACIÓN / MAESTRO GESTIÓN PUBLICA

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X		95
2	Los ítems ayudan a describir conductas																			X		95
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			90
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			90
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X			90
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			90
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X			90
PUNTAJE PROMEDIO																					91.42	

OPINION GLOBAL:
APTO PARA APLICAR



Lic. Mag. Jans A. Rabanal Briones
CLAD: 24897

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
72516859	956210006	jrabanalbriones@gmail.com

Confiabilidad de los instrumentos

Variable: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	242	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	242	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	15

Variable: Satisfacción ciudadana

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	242	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	242	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	10

Evidencia de la cantidad poblacional en el Distrito de Castillo Grande del 2024

← → ↻ [districto.pe/districto-castillo-grande.html](https://www.districto.pe/districto-castillo-grande.html) ☆ 📄 ⬇️ En pausa

Los distritos vecinos de Castillo Grande

Distancia entre Castillo Grande y los principales distritos de Perú

los alrededores del distrito de Castillo Grande

Actividades y ocio en los alrededores del distrito de Castillo Grande

REGISTRO CIVIL

IDENTIFICACIÓN

TRABAJO

DOMICILIO

AUTOMÓVIL

VIAJES

EXPATS

EXTRANJEROS

OTROS TRÁMITES

AYUDAS SOCIALES

LA MUNICIPALIDAD DE CASTILLO GRANDE

Dirección de la municipalidad distrital de Castillo Grande	Municipalidad de Castillo Grande Av. Iquitos N° 1374 Mz. H Lt. 5 Castillo Grande Perú
Teléfono de la municipalidad	962690338
E-mail de la municipalidad	municastillogrande@hotmail.com
Sitio web oficial de la municipalidad	No disponible
Alcalde distrital de Castillo Grande	PABEL ESPINOZA TRUJILLO

DEMOGRAFÍA DEL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE

Nombre de los habitantes (gentilicio) del distrito de Castillo Grande	No disponible	
Fecha	Valor actual	Ordenados por Región / País
Población	14 382 habitantes	10 / 370
Densidad de población del distrito de Castillo Grande	No disponible	

URL: <https://www.districto.pe/districto-castillo-grande.html>

BASE DE DATOS ESTADISTICOS

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS					
Encuestados	Sexo	Edad	Estado civil	Grado de Instrucción	Nacionalidad
1	2	2	1	5	1
2	1	3	1	5	1
3	2	2	3	5	2
4	1	1	1	5	2
5	1	2	1	5	1
6	2	2	1	5	1
7	2	2	1	5	2
8	2	3	2	5	2
9	1	2	5	5	2
10	2	3	1	3	1
11	2	3	1	5	1
12	1	1	1	5	2
13	2	2	1	5	2
14	1	2	1	5	2
15	2	3	2	5	1
16	2	3	1	5	1
17	1	2	1	5	1
18	2	3	1	5	1
19	1	2	1	5	1
20	1	1	5	5	2
21	2	2	3	3	1
22	1	3	3	2	1
23	1	2	1	3	1
24	1	3	3	2	1
25	2	3	2	2	1
26	2	2	3	2	1
27	2	2	2	3	1
28	1	2	3	2	1
29	2	3	2	2	1
30	1	3	2	2	1
31	2	3	3	2	1
32	2	2	1	2	2
33	2	3	3	3	2
34	2	2	3	5	1
35	2	3	3	3	1
36	2	3	3	2	1
37	2	3	3	3	1

38	2	3	3	2	1
39	1	3	2	3	1
40	2	3	3	2	1
41	1	1	3	4	1
42	2	2	3	2	1
43	1	3	3	2	1
44	1	3	3	3	1
45	1	3	2	3	1
46	2	2	2	2	1
47	2	2	2	3	1
48	2	3	3	2	1
49	2	3	2	2	1
50	1	2	3	5	1
51	2	2	2	5	1
52	2	2	1	3	1
53	2	3	1	3	1
54	2	3	2	2	1
55	2	3	3	3	1
56	2	3	2	3	1
57	1	3	1	3	1
58	2	3	2	2	1
59	2	2	2	3	2
60	1	3	3	3	1
61	2	3	3	3	1
62	2	2	2	3	1
63	2	2	3	5	2
64	2	2	1	5	1
65	1	3	1	5	1
66	2	2	3	5	2
67	1	1	1	5	2
68	1	2	1	5	1
69	2	2	1	5	1
70	2	2	1	5	2
71	2	3	2	5	2
72	1	2	5	5	2
73	2	3	1	3	1
74	2	3	1	5	1
75	1	1	1	5	2
76	2	2	1	5	2
77	1	2	1	5	2
78	2	3	2	5	1
79	2	3	1	5	1
80	1	2	1	5	1
81	2	3	1	5	1
82	1	2	1	5	1

83	1	1	5	5	2
84	2	2	3	3	1
85	1	3	3	2	1
86	1	2	1	3	1
87	1	3	3	2	1
88	2	3	2	2	1
89	2	2	3	2	1
90	2	2	2	3	1
91	1	2	3	2	1
92	2	3	2	2	1
93	1	3	2	2	1
94	2	3	3	2	1
95	2	2	1	2	2
96	2	3	3	3	2
97	2	2	3	5	1
98	2	3	3	3	1
99	2	3	3	2	1
100	2	3	3	3	1
101	2	3	3	2	1
102	1	3	2	3	1
103	2	3	3	2	1
104	1	1	3	4	1
105	2	2	3	2	1
106	1	3	3	2	1
107	1	3	3	3	1
108	1	3	2	3	1
109	2	2	2	2	1
110	2	2	2	3	1
111	2	3	3	2	1
112	2	3	2	2	1
113	1	2	3	5	1
114	2	2	2	5	1
115	2	2	1	3	1
116	2	3	1	3	1
117	2	3	2	2	1
118	2	3	3	3	1
119	2	3	2	3	1
120	1	3	1	3	1
121	2	3	2	2	1
122	2	2	2	3	2
123	1	3	3	3	1
124	2	3	3	3	1
125	2	2	2	3	1
126	2	2	3	5	2
127	2	2	1	5	1

128	1	3	1	5	1
129	2	2	3	5	2
130	1	1	1	5	2
131	1	2	1	5	1
132	2	2	1	5	1
133	2	2	1	5	2
134	2	3	2	5	2
135	1	2	5	5	2
136	2	3	1	3	1
137	2	3	1	5	1
138	1	1	1	5	2
139	2	2	1	5	2
140	1	2	1	5	2
141	2	3	2	5	1
142	2	3	1	5	1
143	1	2	1	5	1
144	2	3	1	5	1
145	1	2	1	5	1
146	1	1	5	5	2
147	2	2	3	3	1
148	1	3	3	2	1
149	1	2	1	3	1
150	1	3	3	2	1
151	2	3	2	2	1
152	2	2	3	2	1
153	2	2	2	3	1
154	1	2	3	2	1
155	2	3	2	2	1
156	1	3	2	2	1
157	2	3	3	2	1
158	2	2	1	2	2
159	2	3	3	3	2
160	2	2	3	5	1
161	2	3	3	3	1
162	2	3	3	2	1
163	2	3	3	3	1
164	2	3	3	2	1
165	1	3	2	3	1
166	2	3	3	2	1
167	1	1	3	4	1
168	2	2	3	2	1
169	1	3	3	2	1
170	1	3	3	3	1
171	1	3	2	3	1
172	2	2	2	2	1

173	2	2	2	3	1
174	2	3	3	2	1
175	2	3	2	2	1
176	1	2	3	5	1
177	2	2	2	5	1
178	2	2	1	3	1
179	2	3	1	3	1
180	2	3	2	2	1
181	2	3	3	3	1
182	2	3	2	3	1
183	1	3	1	3	1
184	2	3	2	2	1
185	2	2	2	3	2
186	1	3	3	3	1
187	2	3	3	3	1
188	2	2	2	3	1
189	2	2	3	5	2
190	2	2	1	5	1
191	1	3	1	5	1
192	2	2	3	5	2
193	1	1	1	5	2
194	1	2	1	5	1
195	2	2	1	5	1
196	2	2	1	5	2
197	2	3	2	5	2
198	1	2	5	5	2
199	2	3	1	3	1
200	2	3	1	5	1
201	1	1	1	5	2
202	2	2	1	5	2
203	1	2	1	5	2
204	2	3	2	5	1
205	2	3	1	5	1
206	1	2	1	5	1
207	2	3	1	5	1
208	1	2	1	5	1
209	1	1	5	5	2
210	2	2	3	3	1
211	1	3	3	2	1
212	1	2	1	3	1
213	1	3	3	2	1
214	2	3	2	2	1
215	2	2	3	2	1
216	2	2	2	3	1
217	1	2	3	2	1

13	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
14	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5
15	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4
16	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4
17	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
18	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5
19	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4
20	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
21	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
22	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
23	2	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
24	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
25	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5
26	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
33	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5
34	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
36	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
37	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
38	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
39	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
40	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
41	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
43	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
45	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	4
51	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	3	3	3	2	5
52	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5
54	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4
55	3	3	2	3	5	5	2	2	3	4	4	4	3	4	2
56	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
57	2	3	2	2	4	5	3	2	4	5	4	3	3	3	2

103	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
104	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
105	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
106	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
108	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
109	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	4
114	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	3	3	3	2	5
115	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
116	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5
117	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4
118	3	3	2	3	5	5	2	2	3	4	4	4	3	4	2
119	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
120	2	3	2	2	4	5	3	2	4	5	4	3	3	3	2
121	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
122	2	4	4	2	4	4	5	2	5	4	4	4	3	3	1
123	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	3	3	5
124	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5
125	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	3	5
126	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5
127	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4
128	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
129	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5
130	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
131	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4
132	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
133	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5
134	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5
135	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
136	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
137	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4
138	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
139	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
140	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5
141	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4
142	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4
143	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
144	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5
145	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4
146	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
147	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5

148	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
149	2	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
150	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
151	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5
152	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
154	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
156	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
159	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5
160	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
161	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
162	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
163	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
164	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
165	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
166	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
167	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
168	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
169	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
171	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
172	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	4
177	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	3	3	3	2	5
178	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
179	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5
180	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4
181	3	3	2	3	5	5	2	2	3	4	4	4	3	4	2
182	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
183	2	3	2	2	4	5	3	2	4	5	4	3	3	3	2
184	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
185	2	4	4	2	4	4	5	2	5	4	4	4	3	3	1
186	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	3	3	5
187	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5
188	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	3	5
189	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5
190	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4
191	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
192	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5

32	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
33	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4
34	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
44	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	1	1	2	1	4	4	5	5	3	5
51	3	3	5	2	5	5	4	3	3	5
52	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5
53	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5
54	4	2	5	4	4	4	5	2	4	4
55	1	1	2	1	5	1	4	5	5	5
56	2	2	2	2	4	2	5	5	5	5
57	2	1	2	2	4	4	3	4	4	5
58	3	3	2	3	2	2	4	4	2	5
59	1	4	4	1	5	3	4	5	5	5
60	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5
61	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5
62	3	5	4	2	5	5	5	4	5	5
63	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5
64	5	4	3	3	5	5	3	3	3	5
65	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
66	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4
67	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4
68	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
69	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4
70	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5
71	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4
72	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
73	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3
74	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
75	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4
76	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5

77	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3
78	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
79	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
80	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
81	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4
82	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3
83	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4
84	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
85	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
89	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
92	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
96	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4
97	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
102	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
107	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
108	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	1	1	2	1	4	4	5	5	3	5
114	3	3	5	2	5	5	4	3	3	5
115	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5
116	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5
117	4	2	5	4	4	4	5	2	4	4
118	1	1	2	1	5	1	4	5	5	5
119	2	2	2	2	4	2	5	5	5	5
120	2	1	2	2	4	4	3	4	4	5
121	3	3	2	3	2	2	4	4	2	5

167	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
170	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
171	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	1	1	2	1	4	4	5	5	3	5
177	3	3	5	2	5	5	4	3	3	5
178	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5
179	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5
180	4	2	5	4	4	4	5	2	4	4
181	1	1	2	1	5	1	4	5	5	5
182	2	2	2	2	4	2	5	5	5	5
183	2	1	2	2	4	4	3	4	4	5
184	3	3	2	3	2	2	4	4	2	5
185	1	4	4	1	5	3	4	5	5	5
186	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5
187	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5
188	3	5	4	2	5	5	5	4	5	5
189	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5
190	5	4	3	3	5	5	3	3	4	5
191	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
192	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4
193	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4
194	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
195	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4
196	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5
197	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4
198	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
199	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3
200	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
201	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4
202	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
203	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3
204	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
205	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
206	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
207	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4
208	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3
209	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4
210	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
211	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
214	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
215	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
216	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
222	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4
223	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
227	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
228	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
230	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
232	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
233	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
234	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	1	1	2	1	4	4	5	5	3	5
240	3	3	5	2	5	5	4	3	3	5
241	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5
242	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5