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

TESIS

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HERMILIO VALDIZAN"

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ELABORADO POR:

CRISPIN SANTIAGO, Elizabeth Thalía

TINGO MARÍA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 036-2024-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 02 días del mes de diciembre de 2024, 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.203/2022-D-FCEA, de fecha 27 de junio de 2022, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para la obtención del título de Licenciado en Administración denominado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HERMILIO VALDIZAN,** presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **ELIZABETH THALIA CRISPIN SANTIAGO.**

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 : MUY BUENO

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

Tingo María, 02 de diciembre de 2024

Dr. MISAEL ALBINO ALVARADO PAUCAR
Presidente

Lic. Adm. LEONOR HUAMAN CAMACHO
Miembro

Mag. MONICA GISELA JUSTINIANO ADVINCULA
Miembro

Dra. NEBENKA CARO POTOKAR
Asesora

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° 011 - 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
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPILIDAD DISTRITAL DE HERMILIO VALDIZAN	CRISPIN SANTIAGO, ELIZABETH THALIA	24 % Veinticuatro

Tingo María, 15 de enero de 2024

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

Dr. Tomas Menacho Mailqui
JEFE

C.C. Archivo

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol. 1562-2006-ANR, Resol.N°033- 2023-CU-R-UNAS)

DATOS GENERALES DE PREGRADO

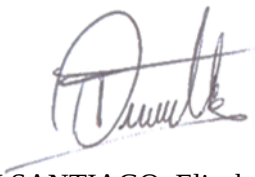
Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela profesional : Administración

Título de la tesis : Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán

Objetivo general : Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

Objetivos específicos :
1. Comprobar cuál es el nivel de relación entre la planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán,
2. Demostrar cuál es el nivel de relación entre la organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán,
3. Inferir cual es el nivel de relación entre la dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán y
4. Demostrar cual es el nivel de relación entre el control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

Autor : Bach. CRISPIN SANTIAGO, Elizabeth Thalia
DNI : 73594238
Correo electrónico : crispinsantiagothalia@gmail.com
Asesor : Dra. Nebenka Caro Potokar
Área de investigación : Gestión Integral de Organizaciones (PICSDS)
Grupo de investigación : Desarrollo de Instituciones Públicas y Sociales
Líneas de investigación : Desarrollo de Instituciones Públicas y Sociales
Lugar de ejecución : Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán
Fecha de inicio : Setiembre 2022
Ficha de fin : Junio de 2024
Presupuesto : Propio S/. 3,500.00



CRISPIN SANTIAGO, Elizabeth Thalía
Tesista

CARO POTOKAR Nebenka
Asesora

DEDICATORIA

A Dios quien nos da la vida y salud que es nuestro más grande regalo, porque siempre está ahí guiándome para cumplir con todas mis metas y alcanzar mis objetivos.

A mis padres; Juan Crispín Cóndor y Edelvina Santiago Peña, a quienes les debo la oportunidad de concluir mi carrera, por ser los guiadores en mi camino, por su amor y paciencia en momentos difíciles, son mi mayor motivación para nunca rendirme.

A mis hermanos que son la razón de no darme por vencida y perseverar en este proceso de gran aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

- A DIOS por ser mi esperanza en todos aquellos momentos difíciles y desalentadores que tuve en el trayecto de mi vida universitaria, gracias por acompañarme, guiarme, cuidarme, y protegerme en todo momento, y por permitirme llegar a este importante momento en mi vida.
- Mi sincero agradecimiento a todos los docentes que formaron parte de mi trayecto como estudiante de la Escuela Profesional de Administración – UNAS, quienes me transmitieron los conocimientos necesarios para culminar mi carrera profesional satisfactoriamente.
- A mi familia por el apoyo moral, por su comprensión y por su motivación constante hacia mi persona a lo largo de mi formación universitaria.
- A la Dra. Nebenka Caro Potokar por su paciencia y constancia en este trabajo, no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles juntamente con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Gracias por sus orientaciones
- A mi casa de estudios, mi alma mater la Universidad Nacional Agraria de la Selva por permitir forjarme dentro de ella y poder avanzar profesionalmente, a cada directivo por su trabajo y su gestión.

Contenido

INTRODUCCIÓN ..... **ix**

1.1Antecedentes **1**

1.1.1 Antecedentes internacionales 1

1.1.2 Antecedentes Nacionales 2

1.2.3 Antecedentes locales 4

1.2 Bases teóricas **5**

1.2.1 Gestión administrativa 5

1.2.2 Satisfacción del usuario 13

1.3 Definición de términos básicos **19**

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES **21**

2.1. Hipótesis general **21**

2.2. Hipótesis especificas **21**

2.3. Matriz de consistencia **22**

2.4. Operacionalización de variables **23**

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN **24**

3.1. Tipo de investigación **24**

3.2. Diseño de la investigación **24**

3.3. Población y muestra **25**

3.4. Técnicas de recolección de datos **26**

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información **27**

CAPÍTULO IV: RESULTADOS **30**

4.1. Análisis de datos demográficos de la muestra en estudio **30**

4.2. Análisis de las variables en estudio **31**

4.3. Contraste de la Hipótesis **36**

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN **42**

CONCLUSIONES **45**

RECOMENDACIONES **46**

REFERENCIAS **47**

INDICE DE TABLAS

Tabla **Página**

1 Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Hermilio Valdizan.....22
2 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores. 23
3 Confiabilidad del instrumento.....27
4 Análisis de juicio de expertos.....28
5 Análisis descriptivo de la muestra.....31
6 Nivel de percepción sobre las variables estudiadas.....32
7 Análisis de datos descriptivos de la variable baremada gestión administrativa 33
8 Análisis de los reactivos de la variable gestión administrativa.....34
9 Análisis de datos descriptivos de la variable baremada satisfacción del usuario 35
10 Análisis de los reactivos de la variable satisfacción del usuario.....36
11 Correlación para la hipótesis general gestión administrativa y satisfacción del usuario.....38
12 Correlación para la primera hipótesis especifica planificación y la satisfacción de usuario .38
13 Correlación para la segunda hipótesis especifica organización y la satisfacción de usuario. 39
14 Correlación para la tercera hipótesis especifica dirección y la satisfacción de usuario.....40
15 Correlación para la cuarta hipótesis especifica el control y la satisfacción de usuario. 41
16 Resumen del análisis de las hipótesis.....41

RESUMEN

La investigación tuvo el objetivo de determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán (MDHV). El tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional de diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 2,105 usuarios y la muestra fue calculada en 220 usuarios, se empleó la técnica de encuesta con un instrumento de 15 preguntas de opciones de respuesta en escala tipo Likert 9 preguntas para la variable asociativa y 6 para la variable de supervisión. Los resultados evidenciaron que la gestión administrativa tienen correlación positiva y directa calificada como baja ($r=0.399$, $p < 0.00$) con la satisfacción de los usuarios en la MDHV, para la dimensión planificación alcanzó una correlación baja ($r=0.399$, $p < 0.00$), en cuanto a la dimensión organización también la correlación fue baja ($r=0.391$, $p < 0.00$), en relación a la dimensión dirección la correlación es baja ($r=0.247$, $p < 0.00$), finalmente para la dimensión control fue baja ($r=0.323$, $p < 0.00$). Se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios evidenciando que a mejor gestión administrativa mayor satisfacción de los usuarios.

Palabras Clave: Gestión administrativa, satisfacción de usuarios, municipio distrital.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the degree of the relationship between the administrative management and the client satisfaction at the Hermilio Valdizan district municipality (MDHV – acronym in Spanish). The research type was applied, at a correlational level, of a non-experimental design, [and with a] cross-sectional cut. The population was made up of 2105 clients and the sample was calculated to be 220 clients. The survey technique was used with a fifteen question instrument [that had] response options on a Likert type scale; [where] nine questions were for the associative variable and six were for the "supervision" variable. The results revealed that the administrative management had a positive and direct correlation that was classified as "low" ($r=0.399$, $p < 0.00$) with the satisfaction of the MDHV clients; for the "planification" dimension, a low correlation was achieved ($r=0.399$, $p < 0.00$); with respect to the "organization" dimension, there was also a low correlation ($r=0.391$, $p < 0.00$); with respect to the "direction" dimension, the correlation was low ($r=0.247$, $p < 0.00$); [and] finally, for the "control" dimension it was low ($r=0.323$, $p < 0.00$). It was concluded that a relationship exists between the administrative management and the client satisfaction, proving that the better the administrative management, the greater the client satisfaction.

Keywords: administrative management, client satisfaction, district municipality

INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial la población exige a las entidades gubernamentales, mayores resultados en relación con la utilización de los recursos del estado. La gestión administrativa en el sector público es fundamental para el correcto desempeño de la entidad, ya que dirige y optimiza el uso de los recursos del estado a satisfacer las necesidades internas de la misma entidad y de la población.

Valdez (2019), señala que en América Latina existe ineficiencia gubernamental y la alta burocratización del sector público, lo cual causa insatisfacción en el usuario, quedando evidencias tales como las denuncias presentadas por el usuario en las entidades correspondientes, por lo tanto, es fundamental que las acciones de fiscalización y supervisión sea de manera constante por parte de los órganos de control en pro de mejorar el funcionamiento de las entidades públicas. Pareja (2018), afirma que en países como Chile, Ecuador Jamaica, Panamá, Paraguay y Uruguay hay una evolución positiva del nivel de agrado que sienten los ciudadanos con respecto a los servicios públicos que permiten realizar transacciones.: el promedio regional sube de 4,6 en 2015 a 4,9 en 2018 (1 es la puntuación mínima y 10 es la máxima). Esta evolución ascendente en dichos países se debe a que han analizado las causas que no permiten a las entidades públicas brindar a los usuarios servicios de alta calidad, lo cual permitió a los diversos países desarrollar mejoras de sus políticas de calidad en los diferentes sectores y también implementar estrategias efectivas destinadas a superar las exceptivas de los usuarios, pero el país de Panamá no experimentó un aumento, solo ha mantenido su valoración. Por otro lado, el Gobierno federal de Estados Unidos atiende de manera adecuada las necesidades de los usuarios de bienes y servicios con un índice de 7,2 en una escala de 1 al 10, por lo

que se observa que los países analizados no tienen la capacidad para brindar servicios o productos de calidad.

Según Mendoza et al (2018), En Ecuador en el ámbito público se encarga de fortalecer los procesos administrativos, mediante la implementación de mecanismos de control, pero gran parte de las entidades del Estado no realizan un control eficiente sobre la labor que realiza los colaboradores públicos, y esto conlleva a que los requerimientos sociales y tramites de los usuarios no sean atendidos de forma oportuna, ocasionando que el usuario presente su queja o denuncia ante las entidades competentes.

Gutiérrez (2021) a través de la encuesta realizada al personal del municipio de Lima Norte, se estableció que el 54% de los usuarios considera que la gestión administrativa municipal no es satisfactoria., el 23 % mencionaron que es aceptable debido que la gestión dirige los recursos del Estado hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos; el 15 % menciono que no es totalmente aceptable, debido a que la gestión administrativa no desarrolla estrategias efectivas que generen un desarrollo institucional. Además, el 60 % del total de los encuestados precisaron que los gerentes de la municipalidad no dieron a conocer las políticas y objetivos del municipio. Asimismo, el 77 % del total de los trabajadores encuestados respondieron que la labor que realizan los gerentes no genera impacto de manera positiva en el desarrollo municipal.

En la municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán, hay situaciones o hechos que se observan, entre ellas que el desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores es baja, además se encuentra en un proceso lento de modernización de la gestión pública donde algunas metas y objetivos institucionales no son cumplidos con eficiencia y eficacia, esta situación genera falta de conocimiento, personal no preparado, y no se cuenta con una mesa de partes virtual, lentitud en la atención al usuario y servicios públicos de baja calidad, frente a este contexto los usuarios presentan reclamos, siendo

necesario que los encargados de la institución agilicen los trámites del proceso de modernización, mejoren el plan de capacitación del personal, fortalezcan las acciones de seguimiento y evaluación (control) constante sobre el desarrollo de cada actividad institucional.

De acuerdo a la investigación se planteó las siguientes interrogante General: ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán? y los Problemas Específicos: ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación y satisfacción del usuario.? , ¿Cuál es el nivel de relación entre la organización y satisfacción del usuario.? , ¿Cuál es el nivel de relación entre la dirección y satisfacción del usuario? y ¿Cuál es el nivel de relación entre el control y satisfacción del usuario.?

El presente estudio se demuestra teóricamente**,** ya que se buscó investigar la gestión administrativa y satisfacción del usuario, según Chiavenato (2012), menciona que la gestión administrativa comprende cuatro fases (planificación, organización, dirección y control), además tiene como objetivo direccionar los planes institucionales y brindar soluciones a los distintos problemas sociales. Con los resultados de la investigación se determinó si la entidad en estudio alcanzó el nivel óptimo de satisfacción de las expectativas y necesidades del usuario. Su justificación práctica es debido a que **,** los resultados de la investigación sirvieron para plantear propuestas a la institución para mejorar los procesos internos y acciones de seguimiento y monitoreo de todos las etapas de atención al usuario y de las áreas que participan activamente en la prestación de servicios, con el objetivo de garantizar un desarrollo continuo; para desarrollar acciones en pro la modernización de la administración pública, a través de la implementación del gobierno electrónico, (Yovera, 2021). Y con respecto a la Metodología consistió, en desarrollar y alcanzar los objetivos de la investigación, se empleó un cuestionario, el cual

fue diseñado tomando en consideración los indicadores de las dimensiones de cada variable de estudio. El mismo se aplicó a la población del distrito de Hermilio Valdizán; el contenido de este instrumento está enfocado en recolectar la información necesaria para que después los datos recolectados se procesen mediante sistemas estadísticos. El cuestionario puede ser utilizado por la comunidad investigadora en temas relacionadas al presente estudio.

El objetivo principal de la investigación fue determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán. Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos: evaluar el nivel de relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en dicha municipalidad; analizar el vínculo entre la organización y la satisfacción del usuario; determinar cómo se relaciona la dirección con la satisfacción de los usuarios; y, finalmente, verificar la relación entre ambas variables.

En este estudio, las variables fueron la gestión administrativa, con las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, basadas en el modelo de Chiavenato (2012), y la satisfacción del usuario, que incluyó las dimensiones de expectativas, comunicación y valor percibido, de acuerdo con el enfoque de Kotler y Keller (2012).

Además, se consideró como hipótesis general que existe un grado de relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el municipio. Y con respecto a Hipótesis especificas: Hay un nivel de relación significativa entre la planificación y satisfacción del usuario, existe un nivel de relación significativa entre la organización y satisfacción del usuario. Hay un nivel de relación significativa entre la dirección y satisfacción del usuario y por último existe un nivel de relación significativa entre la control y satisfacción del usuario en dicha municipalidad.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Zambrano y García (2022). El estudio llevado a cabo tuvo como propósito examinar la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente en la provincia de Manabí, con el objetivo de comprobar cómo el desempeño de las funciones y los componentes de esta gestión impactan en el progreso empresarial. Se adoptó un diseño no experimental y de tipo transversal. La muestra incluyó a 20 empleados y 5 clientes de la empresa en estudio. Para recopilar información, se utilizó un cuestionario basado en una escala de Likert, los resultados evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, mostrando una correlación entre ambas variables. Asimismo, se concluyó que las funciones administrativas son realizadas de manera eficiente, lo que garantiza el cumplimiento de los factores clave para la satisfacción del cliente, contribuyendo al logro de los objetivos y al desarrollo sostenido de la empresa.

Carpio (2020) en su estudio titulado Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía en Ecuador tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre estas dos variables. El diseño se enmarcó con una metodología de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 284 ciudadanos. Para la recopilación de datos, se utilizó la técnica de encuesta, aplicando cuestionarios a los participantes. Ambos instrumentos mostraron un nivel de fiabilidad adecuado, con coeficientes superiores a 0.70. Los resultados indicaron un *p-valor* de 0.013, el cual fue comparado con el nivel de significancia establecido en SPSS (1% = 0.01). Dado que el valor obtenido fue mayor a 0.01, se aceptó la hipótesis nula (Ho), concluyendo que no existe una correlación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía.

Pacaya et al (2022), el principal objetivo de su trabajo fue identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario. La investigación, de tipo aplicada,

adoptó un enfoque no experimental y un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 32 usuarios. Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de encuesta, utilizando cuestionarios diseñados para evaluar las variables en estudio.

Los resultados obtenidos respondieron al objetivo general, revelando que la gestión administrativa se calificó como eficiente y la calidad del servicio al usuario como buena, ambas con un 50%. Esto confirmó la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Asimismo, se validó la hipótesis general, con un coeficiente de correlación (Rho = 0.752) que evidenció una correlación positiva muy alta. El análisis arrojó un p-valor de 0.000 < 0.05, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis. En conclusión, se determinó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Gago y García (2022), tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, en el año 2020. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel correlacional y el diseño descriptivo correlacional. Para recolectar los datos, se aplicó el cuestionario a 200 usuarios. Los resultados revelaron que el 16% de los usuarios consideraba la gestión administrativa como regular, mientras que el 84% la percibía de manera favorable. En cuanto a la calidad del servicio, el 10% la calificó como regular y el 90% como favorable. Para verificar las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de (Rho = 0.206), clasificado como muy bajo, y un p-valor de 0.003. En conclusión, se determinó que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, lo que indica que una mejor gestión administrativa está asociada a una mayor calidad de servicio percibida por los usuarios.

Carreño (2021), su estudio realizado en la Municipalidad de la Provincia de Huaura tuvo como objetivo principal analizar la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios. El estudio fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, la población

estuvo conformada por 15 empleados que desempeñan funciones administrativas y 45 usuarios de la entidad.

Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta. El análisis de las hipótesis se llevó a cabo mediante la prueba de correlación, utilizando el software estadístico SPSS en su versión 25. Los resultados obtenidos indicaron la existencia de una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación (r = 0.879).

Yovera (2021), en su estudio, el objetivo principal fue determinar el grado de influencia y la relación entre la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Reque, de Chiclayo. Se trabajó con una muestra de 79 empleados y 281 usuarios de la entidad municipal, tipo básico descriptivo, con un diseño no experimental correlacional. Se emplearon encuestas como técnica de recolección de datos y cuestionarios como instrumento. se utilizaron los programas estadísticos SPSS v. 21 y Microsoft Excel. Para evaluar la confiabilidad, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, y para comprobar la hipótesis, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados indicaron que existe una relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Rho=0,258, considerado bajo. Además, el p-valor fue menor al nivel de significancia (p=0,000 <0,05), lo que demuestra que la eficiencia y eficacia del control administrativo tienen una influencia directa en la satisfacción de los usuarios.

Dulanto (2019), en el desarrollo de su investigación tuvo como objetivo fue determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la municipalidad de chancay, Se trabajó con una muestra de 40 trabajadores en esta investigación, la cual fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental transversal. Para ambas variables, se empleó la encuesta, utilizando dos cuestionarios, los datos

fueron procesados mediante el software SPSS (versión 24, en español), y con el apoyo de Excel 2010 para la tabulación de los resultados. Para probar la hipótesis, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para analizar la correlación entre las variables. Los resultados indicaron que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad del servicio, obteniéndose un valor de Rho de Spearman de 0.542, Además, la mayoría de los usuarios de la entidad evaluaron el servicio como regular, lo que evidencia que existen deficiencias que deben corregirse para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

1.2.3 Antecedentes locales

Bao-Condor et al., (2020), desarrollaron su investigación Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por los usuarios de una escuela de posgrado en Huánuco, tuvo como objetivo evaluar la relación entre ambas variables. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, prospectivo y transversal. Como muestra se tuvo a 147 estudiantes.

Para la recopilación de datos, se emplearon dos cuestionarios previamente validados y confiables, los datos fueron analizados de manera descriptiva. La validación de la hipótesis se llevó a cabo a través de la prueba de correlación de Spearman, con un nivel de significancia de $p \leq 0.05$ y un intervalo de confianza del 95%, utilizando el software estadístico SPSS en su versión 22.

Los resultados indicaron que el 69.4% (102) de los encuestados percibían la gestión administrativa como aceptable, el 23.1% (34) la consideraban ineficaz, y un 7.5% (11) la calificaban como eficaz. En cuanto a la calidad del servicio, el 67.4% (99) la evaluaban como buena, el 26.5% (39) como regular, y el 6.1% (9) como muy buena. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman ($rs = 0.742$) y un p-valor de 0.000, lo que indica una correlación significativa. En conclusión, se estableció

que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la Escuela de Posgrado.

Pérez (2019), tuvo como objetivo principal determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de pólvora en Tocache, con 230 usuarios de muestra, con Escala de Likert. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental, transversal y comparativo. Se utilizaron estadísticas descriptivas, y para la prueba de correlación se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%.

Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, como lo muestra el coeficiente de Spearman (rho = -0.44). Sin embargo, el p-valor obtenido fue de 0.502, mayor al nivel de significancia de 0.05, lo que indica que no se alcanzó una significancia estadística en este caso.

Asimismo, los usuarios de la municipalidad mencionada sostienen que los servicios y bienes que brinda la entidad no cumplen a cabalidad las expectativas, debido a que se retrasan en la entrega del bien o servicio solicitado y el personal administrativo no da solución de forma oportuna a las consultas, por lo cual el usuario se siente disconforme con la atención que se recibe de parte de la municipalidad.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Gestión administrativa

En cuanto a las teorías que avalan el actual estudio, se consideró para la variable gestión administrativa a Galarza et al, (2020), donde afirma que es conjunto de acciones sistemáticas y coherentes que están orientadas al logro de los objetivos, para ello las diversas actividades de la entidad deben pasar por un proceso de planificación,

organización, dirección y control. Asimismo, dicho autor sostiene que cuando una entidad no lleva a cabo el proceso administrativo o realice la gestión de manera deficiente, es muy probable que a un corto tiempo llegue a fracasar, por lo tanto, es significativo que las entidades cuenten con una excelente gestión administrativa para que el éxito esté garantizado.

De acuerdo con Callohuana (2019), afirma que la gestión comprende todas las acciones orientadas a coordinar los esfuerzos de un grupo, enfocándose en alcanzar metas y objetivos con el apoyo de las personas y otros recursos. Además, el éxito en el logro de estos objetivos está vinculado directamente al desempeño eficiente de las funciones de planificación, organización, dirección y control. Por otro lado, es importante que los encargados de las diferentes áreas de la entidad tengan las competencias necesarias para desempeñar el cargo, para el logro de las metas y objetivos previstos. La eficiencia y eficacia de la gestión administrativa conlleva a que la entidad alcance el éxito en menor tiempo posible.

Desde la mirada de Mochón, et al. (2014), quienes mencionan que son las acciones de coordinar y controlar las actividades desarrolladas con el propósito de lograr sus objetivos y metas de manera óptima. Asimismo, la gestión administrativa contribuye a que la entidad sea competente en el contexto en la cual se desenvuelve.

Asimismo, Münch (2014), menciona que la gestión administrativa desarrolla el proceso administrativo que consiste básicamente en planificar, organizar, direccionar y controlar las actividades que se desarrollan en cualquier entidad pública o privada para que los recursos de la misma estén direccionadas al logro de las metas y objetivos institucionales. Bajo este contexto es fundamental que los encargados de la administración tengan la competencia suficiente para que la entidad tenga un rumbo

direccionado hacia el éxito; además la entidad debe contar con planes claros y precisos para que los trabajadores comprendan lo que se pretende alcanzar en el futuro.

Chiavenato (2012), señala que la gestión administrativa comprende un conjunto de acciones como la planificación, organización, dirección y control, dirigidas al cumplimiento de las metas y objetivos de una organización. Esta disciplina es aplicable tanto en entidades públicas como privadas y contribuye a que la institución sea más competitiva en un entorno globalizado. Para garantizar servicios de calidad, quienes lideran la gestión administrativa deben demostrar competencias sólidas en el desempeño de sus funciones.

Según Hurtado (2008), sustenta que la gestión administrativa es un trabajo que realizan los encargados de la dirección de una entidad pública o privada, además tienen la obligación y responsabilidad de conducir a la entidad hacia el éxito, para ello desarrollan acciones estrategias orientadas al logro de las metas y objetivos. Bajo este contexto es fundamental que en la selección del personal se seleccionen a personas que poseen las competencias y habilidades que se requiere para cada puesto de trabajo, para que las actividades contenidas en los planes se realicen dentro del presupuesto y tiempo previsto. Asimismo, el líder de la entidad debe motivar de forma constante a los trabajadores, ya que un trabajador que está motivada es mucho más productivo y logra mejores resultados.

Según los conceptos analizados se considera que el autor Chiavenato (2012), plantea una definición de gestión administrativa que concuerda con el concepto compatible con lo que se va a desarrollar en esta investigación. Debido a que menciona que la gestión administrativa es una disciplina que se puede aplicar tanto en organizaciones públicas y privadas. En relación con las entidades públicas, se señala que deben implementar procesos administrativos con el propósito de ofrecer un servicio de

mayor calidad al ciudadano. Asimismo, es fundamental que el gerente cuente con habilidades y competencias de un líder, también debe realizar acciones de control para garantizar el logro de los objetivos.

Importancia de la gestión administrativa

De acuerdo con Panduro et al (2020), considera que, la adecuada gestión administrativa propicia una correcta organización de la entidad. En el caso de una inoportuna o ineficiente gestión administrativa conlleva a que la entidad carezca de estrategias claras, precias y factibles, por ende, limita u obstaculiza el desempeño la misma.

Asimismo, Galarza et al, (2020), enfatiza que la gestión administrativa en las organizaciones es fundamental debido a que realiza un conjunto de acciones estrategias orientadas al fortalecimiento y desarrollo de las tareas para alcanzar los objetivos previstos y garantizar el éxito de esta en el presente y en futuro.

En la opinión de Callohuana (2019), expresa que la Gestión Administrativa, se desarrolla por las personas que forman parte de la alta dirección de la entidad. Tiene como objetivo principal elaborar y ejecutar estrategias. Asimismo, orienta los recursos disponibles de la entidad hacia el logro de las metas y objetivos determinados en la fase de planificación.

Münch (2014), considera que la gestión administrativa desarrolló un conjunto de estrategias que propician el aumento de la productividad, mejora de los procesos internos y aumento de la competitividad en la entidad, por consiguiente, esta tenga múltiples beneficios en el presente y en el futuro.

Según Chiavenato (2012), se sostiene que la gestión administrativa es un elemento clave en cualquier organización, ya sea pública o privada, ya que orienta los recursos de

la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas, asegurando un desempeño eficiente en todas las actividades institucionales.

Como dice Hurtado (2008), se plantea que su relevancia reside en la gestión eficiente de las tareas, esfuerzos y recursos de una institución o entidad,además mejora la calidad y la competitividad, lo cual todo esto es fundamental para el crecimiento y supervivencia de la entidad en el contexto en la cual se desenvuelve.

La importancia de la gestión administrativa en las entidades ya sea públicas y privadas conlleva a que las diferentes actividades se ejecuten de acuerdo a lo presupuestado y tiempo previsto, así mismo busca que la entidad cumpla con su propósito para la cual fue creada o constituida. El éxito de una organización depende de ciertos factores, uno de ello es la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, bajo este sentido es fundamental que el recurso humano sea capacitado de manera constante, para que tengan la suficiente capacidad de realizar sus funciones de manera óptima.

Según el análisis desarrollado, se decide trabajar con el autor Chiavenato (2012), que declara que la gestión administrativa es el pilar fundamental dentro de cualquier institución debido a que conduce los recursos disponibles hacia el logro de metas bajo los criterios de mejora, eficiencia y eficacia.

Dimensiones de la gestión administrativa

En cuanto a las dimensiones, se toman en cuenta los siguientes aspectos:

a) Planificación.

Callohuana (2019), sustenta que es establecer objetivos de manera clara, precisas y razonables, además se establecen un conjunto de acciones estratégicas que permitan alcanzar los objetivos institucionales previstos. Cabe precisar que en esta fase se elabora los planes estratégicos y operativos, y calendario de ejecución de las actividades.

Cano (2017), sostiene que es un acto de establecer los procesos internos, políticas, la misión, visión, y planes estratégicos y operativos, lo cual todo tiene como finalidad de trazar el rumbo de la entidad. Asimismo, dicha planificación se debe realizar previo análisis de la situación actual de entidad.

Según Münch (2014), sostiene que, es establecer los escenarios futuros y trazar el rumbo de la entidad, para ello la alta dirección determina los objetivos, políticas, planes y procedimientos. Asimismo, se establece estrategias que permitirán el logro de los objetivos previstos.

De acuerdo con Chiavenato (2012), menciona que es una función administrativa primordial ya que consiste en determinar por anticipado los resultados, para ello se establece las estrategias necesarias y procedimientos para el logro de los resultados previstos, es decir que la planificación es fijar los objetivos y que acciones se deben llevar a cabo para que se logre los objetivos dentro del tiempo proyectado.

b) Organización.

Como señala Callohuana (2019), sostiene que es una de las funciones de los directivos de la entidad, lo cual consiste en señalar las tareas y responsabilidades para cada puesto de trabajo; se comunica o se da conocer a los empleados la estructura organizacional, la jerarquía y dependencia que existe entre ellos.

A juicio de Cano (2017), señala que es la distribución de las tareas a cada uno de los trabajadores y comunicación de la dependencia y jerarquía que existe entre ellos. Además, se señala las funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo con la finalidad de que las actividades se realicen de manera ordenada y no exista duplicidad de funciones.

Como expresa Münch (2014), señala que consiste en comunicar o dar a conocer a los empleados la estructura organizacional, los procesos internos, sus funciones y

responsabilidades. Con el objetivo primordial de establecer un orden y garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas dentro del tiempo proyectado.

De acuerdo con Chiavenato (2012), alude que es la distribución racional de las tareas a cada puesto de trabajo y comunicar al personal la estructura jerárquica y dependencia que existe entre ellos. Además, se comunica los instrumentos de gestión (ROF, MOF, etc.). Bajo este sentido, la organización busca establecer un adecuado desarrollo de las actividades operativas.

c) Dirección.

Asimismo, Callohuana (2019), sostiene que una vez terminado el proceso de planificación y organización es necesario que la labor que realizan los trabajadores sea dirigida por los directivos de la entidad y tengan las características de un líder para motivar e impulsar el buen desempeño de los empleados.

Como afirma Cano (2017), menciona que toda organización desarrolla un proceso de planificación y organización, pero existe un proceso complementario para su operatividad lo cual es la dirección que es realizada por los altos mandos de la entidad y tienen como función orientar o conducir la ejecución de los planes operativos destinados al logro de la misión de la entidad.

De acuerdo con Chiavenato (2012), afirma que la dirección es una acción administrativa lo cual es realizado por el gerente de la entidad, se basa principalmente en incentivar al personal y fomentar la colaboración en equipo y orientar la ejecución de las diversas actividades y procesos, para lograr las metas y objetivos previstos.

Tal como Münch (2014), se describe como la implementación de cada etapa del proceso administrativo, enfocándose en la dirección y el aprovechamiento efectivo de los recursos disponibles de la entidad en la ejecución de las actividades, cabe precisar que la

persona encargada de la dirección de la entidad tiene la responsabilidad de conducir los recursos por el rumbo previamente planificado.

d) Control.

Asimismo, Callohuana (2019), sostiene que, cuando la entidad está operativa, es fundamental que los trabajadores realicen bien su labor, que los objetivos y metas sean cumplidos dentro del tiempo previsto, para ello es necesario que los directivos de la entidad realicen el seguimiento y monitoreo sobre la ejecución de las tareas de cada puesto de trabajo.

Por último, Cano (2017), considera como un proceso de seguimiento y monitoreo sobre la labor que realizan los trabajadores de tal manera se garantice el cumplimiento de las políticas, procesos y propósitos de una entidad, además este proceso tiene como objetivo principal garantizar la ejecución de las diversas actividades de acuerdo a lo planificado.

De acuerdo con Chiavenato (2012), consiste en prevenir y detectar posibles desviaciones o irregularidades que pueden afectar la ejecución de las actividades o proyectos, para ello los encargados de la dirección de la entidad supervisan el progreso de la actividades o proyectos y controlan la asistencia del personal a su centro de labores.

Según de Münch (2014), sustenta que es una fase del proceso administrativo y consiste en evaluar los resultados obtenidos mediante criterios o estándares que permiten determinar si los planes operativos se están ejecutando de acuerdo con lo previsto, en el caso de que no fuera así, se corrige las desviaciones y se mejore la ejecución de las actividades de la entidad

De acuerdo con la consulta realizada a diversos autores, la mayoría coinciden que la gestión administrativa, comprende los procesos de planificación, organización, dirección y control, por lo tanto, en la presente investigación se tomará en cuenta al autor

Chiavenato (2012), donde menciona las 4 dimensiones, las cuales serán tomadas en cuenta para desarrollo de la investigación.

1.2.2 Satisfacción del usuario

En cuanto a las teorías que avalan el presente estudio, para la variable satisfacción del usuario se consideró a Zabala (2021), se afirma que es una condición que el usuario percibe internamente, además es el resultado de un conjunto de elementos adheridos al producto o servicio adquirido. Asimismo, el autor sostiene que la entidad debe estar en constante proceso de mejora continua, para que el servicio que brinda al público satisfaga el pedido y expectativas del usuario. Brindar, bienes, servicios y atención de calidad, bajo este contexto el beneficio que tienen las entidades privadas es mantener y aumentar su cartera de clientes por consiguiente tienen mayor nivel de ingresos; para las entidades gubernamentales el beneficio es el aumento de su credibilidad ante la ciudadanía, debido a que logran generar rentabilidad social.

Kotler & Keller (2012), lo describen como la serie de emociones, ya sea de satisfacción o frustración, que el usuario experimenta al comparar los resultados obtenidos que se espera obtener contra las expectativas en el consumo o utilización del producto o servicio. Bajo este sentido es significativo que las entidades refieran con estrategias efectivas que les permita estar cerca del usuario, comprender y atender sus necesidades de forma oportuna.

Asimismo, Kotler (2001), destaca que la satisfacción del usuario es el estado en el que se encuentra una persona tras consumir o adquirir un producto o servicio. Además, el grado de satisfacción del usuario está directamente relacionado con la calidad de la atención y el producto o servicio recibido. Asimismo, es fundamental que las entidades cuenten con estrategias efectivas orientadas a mejorar los canales de comunicación, para que la entidad y el usuario interactúen de manera asertiva.

Como señala Rey (2000), la satisfacción es el resultado del nivel de la calidad del proceso de atención y calidad del producto o servicio. Asimismo, es importante que los encargados de conducir a la organización estén comprometidos con la misma, además deben poseer la capacidad suficiente de conducir a un grupo de personas, de tal forma las actividades se realicen de acuerdo a lo previsto en el plan operativo, para cumplir con los objetivos organizacionales brindando productos o servicios de calidad.

De acuerdo con Bachelet (1992), sostiene que satisfacción es un estado emocional del usuario, como resultado de la experiencia en el consumo de un producto o servicio. Asimismo, la satisfacción del usuario es consecuencia del buen funcionamiento del sistema de atención y selección de productos de calidad realizado por la entidad.

Según Cadotte et al, (1987), se describe como la impresión que se forma al comienzo de la evaluación de la experiencia de la experiencia de la utilización o consumo de un producto o servicio.

Por su parte, la norma ISO 9241-11 define a la satisfacción como: “La no existencia de desconformidad e incomodidad y existencia de comportamientos positivos hacia el consumo del producto”.

Según los conceptos analizados se considera que el autor Kotler & Keller (2012), plantea una definición de satisfacción del usuario que concuerda con el concepto compatible con lo que se va a desarrollar en esta investigación.

Debido a que menciona que la satisfacción es un vinculado de sentimientos de placer o decepción que tiene el usuario al momento de adquirir y consumir dicho producto o servicio. Asimismo, es el resultado de comparar entre valor percibido y lo que se esperaba obtener en el uso o consumo del bien o servicio.

Importancia de la satisfacción del usuario

Calva (2016), menciona que al lograr la satisfacción del usuario es muy probable que retorne nuevamente a adquirir o consumir el servicio.

Kotler & Keller (2012), sustentan que es fundamental que los recursos disponibles de la entidad estén direccionados Para cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios por consiguiente aumentara la credibilidad de la entidad ante la sociedad debido a que brinda servicios de calidad y se preocupa por el bienestar de sus usuarios.

Como señala Kotler (2001), sostiene que la satisfacción del usuario es fundamental para el éxito de cualquier organización permanezca en el contexto en la cual opera, ya que al ofrecer servicios o bienes que no satisfacen al usuario es probable que la entidad fracase dentro de un corto tiempo.

Tal como Rey (2000), menciona que las organizaciones gubernamentales deben mejorar sus procesos administrativos con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población mediante la entrega de bienes o servicios de calidad, lo cual permite a la ciudadanía tener acceso a una vida de calidad.

Asimismo, Bachelet (1992), señala que las entidades públicas deben evaluar su contexto interno y externo para que se detecten y superen aquellos obstáculos con el propósito de brindar servicios que satisfagan las necesidades del usuario, para que la credibilidad de la institución no sea afectada.

Según Cadotte et al, (1987), destaca que la satisfacción del usuario es fundamental dentro de cualquier organización ya que permite seguir obteniendo los ingresos proyectados. Bajo este sentido la entidad debe estar en constante mejora de sus procesos de atención y garantizando un producto o servicio de calidad, para que mantenga o aumente su nivel de ingresos, si no lo hace tiene el riesgo de tener bajo nivel de ingresos o rentabilidad.

Las entidades que logran satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios tienen mayor credibilidad, debido a que el público lo califica como una entidad que brinda bienes, servicios y atención de calidad. Asimismo, la satisfacción de los usuarios es un reto que las entidades gubernamentales afrontan constantemente, por lo cual, es importante que cuenten con planes efectivos orientados en mejorar los procesos de atención, comunicación e interacción con los usuarios, además el producto o servicios que se oferte debe ser de calidad.

Según el análisis desarrollado, se decide trabajar con el autor Kotler & Keller (2012), planteando que los recursos disponibles deben estar orientados a satisfacer las necesidades del usuario para que se garantice una adecuada credibilidad de la entidad ante la sociedad.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Para la presente investigación se plantea las siguientes dimensiones: Según Kotler & Keller (2012), la satisfacción del usuario debe ser medida considerando las siguientes dimensiones:

a) Expectativas

Calva (2016), se indica que es la oportunidad de lograr algo a través del uso de un producto o servicio.

De acuerdo con Kotler & Keller (2012), precisa que es resultado que se esperaba obtener en el consumo o utilización de un bien o servicio, si el resultado es inferior a las expectativas, el usuario no estará satisfecho. El usuario estará satisfecho si el resultado alcanza sus expectativas, y muy satisfecho si las supera. Además, el desempeño eficiente de los empleados es clave, ya que influye directamente en el nivel de satisfacción del usuario. Asimismo, es fundamental el buen desempeño de los empleados en sus labores.

Kotler (2001), afirma que cuando la entidad entrega a los usuarios un servicio que supera sus expectativas por consiguiente quedara satisfecho y retornara nuevamente a adquirir el producto. Cabe precisar que las expectativas se constituyen por las experiencias pasadas, recomendación y publicidad de la entidad.

Asimismo, Rey (2000), afirma que, si el producto o el servicio cumple con las expectativas del usuario, es muy probable que recomiende el producto a otras personas. En el caso de que los resultados obtenidos en la utilización o consumo del producto sea inferior a los resultados esperados ocasiona insatisfacción en el usuario.

b) Comunicación

De acuerdo con Calva (2016), afirma que, es un acto de intercambio de información entre la entidad y el usuario para ello la entidad implementa mecanismos de comunicación que permita proporcionar información necesaria a los usuarios sobre las características o elemento del servicio.

Kotler & Keller (2012), menciona que todas las entidades deben hacer uso de diversos mecanismos de comunicación, para que la transmisión del mensaje sea de forma integral, clara y precisa, para ello debe hacer uso de la publicidad, radio, televisión, página web y por último de las relaciones públicas y eventos. Cuyo objetivo tiene comunicar al usuario las acciones que se van a desarrollar, y las características y formas de pago sobre el consumo del bien o servicio

Kotler (2001), afirma que los trabajadores tratan de comprender al usuario, para ello se comunican de manera efectiva con la finalidad de transmitir un mensaje claro y preciso. Asimismo, la entidad debe capacitar a sus trabajadores para que mejoren sus habilidades de comunicación con el usuario.

Asimismo, Rey (2000), menciona que los usuarios cada vez más requieren información sobre las características del servicio, por lo cual es necesario la

implementación de mecanismos de comunicación que permita una adecuada comunicación con el usuario, además es fundamental la eficacia de la comunicación organizativa.

c) Valor percibido

De acuerdo con Calva (2016), señala que el usuario busca siempre satisfacer sus necesidades, por lo que recurre a las entidades a comprar bienes o servicios. El usuario quedara satisfecho si el valor percibo está por encima de las expectativas. Bajo este sentido el valor percibido es el resultado que obtiene el usuario en el uso de un producto o servicio.

Asimismo, Kotler & Keller (2012), precisa que las evaluaciones de los usuarios sobre los resultados obtenidos en el consumo o utilización del bien o servicio dependen de varios elementos o factores, particularmente en cuanto al tipo de vínculo de lealtad que mantengan con la entidad.

Como afirma Kotler (2001), hay varias formas en que el usuario (consumidor) percibe el valor: producto, servicios, personal e imagen.

Tal como Rey (2000), refiere, que el valor percibido es mayor o igual que las expectativas, el usuario estará satisfecho y muy satisfecho respectivamente. por otro lado, es importante que las entidades comprendan que la calidad del servicio es algo que influye en la satisfacción del usuario, así mismo debe mejorar la relación servicio-usuario.

De acuerdo con la consulta realizada a diversos autores, la mayoría coinciden que la satisfacción del usuario es aquello que está relacionado con la comunicación entre el usuario y la organización, y el valor percibido y expectativas del usuario, por lo tanto, para el desarrollo de esta investigación se trabajara con el autor Kotler & Keller (2012), que menciona 3 dimensiones: Expectativas, comunicación y valor percibido.

1.3 Definición de términos básicos

a) **Comunicación directa:** Es la comunicación e interrelación solida entre el ente municipal con la ciudadanía y empresas. Se realiza con el propósito de compartir información y facilitar el acceso a la información que la entidad tiene en su poder (Soria, 2007)

b) **Control de asistencia del personal:** es controlar la asistencia y permanencia de los colaboradores públicos en su centro de labores, en base a lo determinado en el horario y jornada laboral. (Soria, 2011, p, 84)

c) **Control de obras:** Es la verificación sobre el desarrollo de los proyectos de obras con el fin de asegurar que la obra se construya de acuerdo a lo determinado en el expediente técnico y al contrato de obra. (Soria, 2011, p, 84)

d) **Desempeño:** Es la conducta del colaborador público orientado al logro de los objetivos institucionales, es decir que es el rendimiento del colaborador público en el desarrollo de sus funciones. (Departamento de Logística Funcional, 2016)

e) **División del trabajo:** Es la distribución de tareas específicas a cada uno de los colaboradores públicos de tal manera se logre una mejor producción y productividad. (Obregón, 2019)

f) **Estrategia:** Es una acción que realiza el ente municipal para que se alcance su propio objetivo, para ello se deben seleccionar estrategias efectivas (Soria, 2007)

g) **Gestión:** Es el conjunto de acciones que realizan los encargados de la dirección de la municipalidad orientados al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. (Soria, 2007)

h) **Jerarquización:** Es el procedimiento que se realiza con el fin de determinar posiciones que ocupan en la estructura organizacional las unidades orgánicas, lo cual permite determinar el grado de autoridad que ocupa dichas unidades. (Soria, 2007)

i) **Motivación:** Es el conjunto de estímulos que fijan el comportamiento del colaborador público para un mejor desarrollo de sus funciones. (Departamento de Logística Funcional, 2016)

j) **Objetivo:** Es una expresión cualitativa lo cual es establecido por el ente municipal para un determinado periodo de tiempo. En planificación es el resultado que se busca lograr con el desarrollo de un conjunto de acciones. (Soria, 2007)

k) **Procedimientos:** Es una secuencia de actividades que se deben seguir de manera ordenada para alcanzar un objetivo. (Soria, 2007)

l) **Resultados:** Es el producto que se obtiene al concluir el desarrollo de un conjunto de actividades y procesos dentro de un año fiscal. Asimismo, los resultados obtenidos se pueden cuantificar y medir. (Soria, 2007)

m) **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades orientadas a cubrir las necesidades de los usuarios (Soria, 2007)

n) **Trabajo en equipo:** Es la capacidad de colaboración y cooperación entre los colaboradores públicos que laboran para una municipalidad, mediante el cual se busca alcanzar de manera óptima los objetivos de cada proceso institucional. (Soria, 2011, p, 327).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

2.2. Hipótesis especificas

H1. Hay un nivel de relación significativa entre la planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

H2. Existe un nivel de relación significativa entre la organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

H3. Hay un nivel de relación significativa entre la dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

H4. Existe un nivel de relación significativa entre la control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

2.3. Matriz de consistencia

Tabla 1

Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Hermilio Valdizan

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema Principal: ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan? **Problemas Secundarios:** **P1.** ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan? **P2.** ¿Cuál es el nivel de relación entre la organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan? **P3.** ¿Cuál es el nivel de relación entre la dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan? **P4.** ¿Cuál es el nivel de relación entre la control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan?	**Objetivo General**: Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan. **Objetivos Específicos:** **O1.** Comprobar cuál es el nivel de relación entre la planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan. **O2.** Demostrar cuál es el nivel de relación entre la organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan. **O3**. Inferir cual es el nivel de relación entre la dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan. **O4.** Demostrar cual es el nivel de relación entre la control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan.	**Hipótesis General:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan. **Hipótesis Específicos:** **H1.** Hay un nivel de relación significativa entre la planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan. **H2.** Existe un nivel de relación significativa entre la organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan. **H3.** Hay un nivel de relación significativa entre la dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan. **H4.** Existe un nivel de relación significativa entre el control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan.	**Variable Independiente** Gestión Administrativa **Variable Dependiente** Satisfacción del Usuario	**Tipo de Estudio** Estudio aplicado y de nivel descriptivo relacional. **Diseño** Diseño no experimental de corte transversal. **Población y muestra** La población de (N=3031) usuarios y una muestra estratificada de (***n***=227) usuarios del Distrito de Hermilio Valdizán. **Técnicas de recolección de datos** Se aplicará un cuestionario de encuesta, con opciones de respuesta tipo Likert. **Técnicas para el procesamiento de información** Para contrastar la hipótesis se utilizará el estadístico Rho Spearman (rs); adecuado para medir la correlación de datos ordinales.

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
Variable Independiente Gestión Administrativa	Chiavenato (2012) afirma que la gestión administrativa consiste en un conjunto de actividades, como planificación, organización, dirección y control, dirigidas a alcanzar las metas y objetivos de una organización. Esta disciplina es aplicable tanto en entidades públicas como privadas. Asimismo, ayuda a la entidad sea más competente en un mundo globalizado.	Planificación	• Objetivos • Estrategias • Procedimientos	Cuestionario	1,2
		Organización	• División del trabajo • Jerarquización		3,4,5
		Dirección	• Motivación • Trabajo en equipo		6,7
		Control	• Control de Obras • Asistencia del personal		8,9
Variable Dependiente Satisfacción del Usuario	Kotler & Keller (2012) Lo describen como el estado en el que se encuentra una persona tras adquirir un servicio. Bajo este sentido es importante que las entidades cuenten con estrategias efectivas que les permita estar cerca del usuario, comprender y atender sus necesidades de forma oportuna.	Expectativas	• Desempeño • Resultado		10,11
		Comunicación	• Comunicación		12,13
		Valor Percibido	• Servicio • Gestión		14,15

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

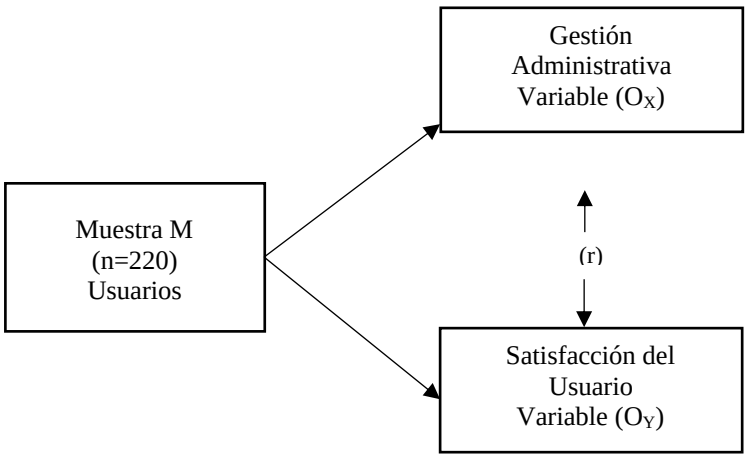
La investigación fue de tipo de aplicada, ya que según Supo (2012) es aplicar los conocimientos sobre el problema que se plantea intervenir o solucionar en beneficios de la sociedad.

La presente investigación tuvo un nivel descriptivo relacional, según el autor Supo (2012), sostiene que 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

Este estudio empleó un diseño no experimental de tipo transversal, ya que la investigación se realizó sin manipular intencionalmente las variables, limitándose a observarlas en su entorno natural. Fue de corte transversal, ya que se realizó el recojo de la información en un solo momento. (Supo, 2012)

Figura 1
Esquema del diseño de investigación



Leyenda:
M = Usuarios de la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan.
Ox = Variable de la Gestión Administrativa.
Oy = Variable de la Satisfacción del Usuario.
r = Relación entre variables.

3.3. Población y muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2006), definen a la población como el conjunto total del fenómeno a investigar, siempre que las unidades compartan características comunes que se analizan y generan los datos para el estudio. En el contexto de esta investigación, la población está compuesta por todos los usuarios de la Municipalidad dentro de su jurisdicción, sumando un total de 2,105 usuarios, Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2017)

Criterios de inclusión: Se consideró únicamente a personas mayores de 18 años y menores de 65 años, que residan dentro de la jurisdicción de la municipalidad**.**

Criterios de exclusión: Se excluyó a colaboradores de la institución.

Muestra de investigación

La muestra representa una parte de la población, seleccionada de manera que refleje sus características más destacadas (Hernández, et al, 2014, p.175). Por consiguiente, se aplicó la fórmula estadística para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas.

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

Donde:

N: Total de población..... 2105
Z: Parámetro estadístico que depende.....1.96
el nivel de confianza (NC)
e: Error de estimación máximo aceptado.....0.05
p: Probabilidad de éxito.....0.8
q: probabilidad de fracaso (1-p) 0.2

$$n = \frac{2105 * 1.96^2_{\alpha} * 0.8 * 0.2}{0.05^2 * (2105 - 1) + 1.96^2_{\alpha} * 0.8 * 0.2}$$

$$n = \frac{1293.9}{5.87} = 220 \text{ usuarios}$$

Por consiguiente, la muestra para el presente estudio estuvo conformada por 220 usuarios del distrito que concurren a la municipalidad para realizar trámites administrativos

3.4. Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Se empleó la técnica de encuesta para recopilar la información, utilizando como instrumento un cuestionario con escala Likert. En el análisis se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones:

Variable Independiente – Gestión Administrativa

a) Planificación: herramienta administrativa que consiste en determinar por anticipado los resultados, que incluye los ítems 1 y 2.
b) Organización: es la distribución racional de las tareas a cada puesto de trabajo, que incluye los ítems 3,4, y 5.
c) Dirección: acción administrativa lo cual es realizado por el gerente de la entidad, que incluye los ítems 6 y 7.
d) Control: Consiste en prevenir y detectar posibles desviaciones o irregularidades, que incluye los ítems 8 y 9.

Variable Dependiente – Satisfacción del usuario

a) Expectativa: resultado que se esperaba obtener en la utilización de un servicio, que incluye los ítems 10 y 11.

b) Comunicación: las entidades deben hacer uso de diversos mecanismos de comunicación, para que la transmisión del mensaje sea de forma integral, clara y precisa, que incluye los ítems 12 y 13.

c) Valor percibido: evaluaciones de los usuarios sobre los resultados obtenidos en la utilización del servicio, que incluye los ítems 14 y 15.

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Descriptiva

Es un método que permite recoger, almacenar, ordenar, elaborar tablas o gráficos y calcular parámetros básicos sobre la información recogida. (Hernández, et al 2014).

Inferencial

a. Análisis de fiabilidad del instrumento.

Hace referencia a la consistencia con la que un instrumento de investigación produce los mismos resultados. (Hernández, et al 2014), luego del procesamiento de la prueba piloto se determinó que el instrumento es fiable ya que el resultado después de aplicar la prueba Alfa de Cronbach 0.827 cumple el requisito de ser mayor al 0.70, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 3
Confiabilidad del instrumento

ESTADISTICA DE FIABILIDAD		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Instrumento de Estudio	0.832	15
Gestión Administrativa	0.778	9
Satisfacción del Usuario	0.731	6

Nota. Prueba piloto realizada en febrero de 2024

b. Análisis de validez del instrumento.

El análisis de validez nos indica si el instrumento realmente mide lo que se pretende (Hernández, et al 2014), para lo cual nos apoyamos de expertos, por consiguiente, del análisis efectuado podemos afirmar que el instrumento si tenía una validez alta de 0.91 como se visualiza en la tabla siguiente.

Tabla 4

Análisis de juicio de expertos

ITEM	CRITERIO	PUNTAJE EXPERTO 1	PUNTAJE EXPERTO 2	PUNTAJE EXPERTO 3
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio	85	90	95
2	Los ítems ayudan a describir conductas	90	90	85
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico	80	90	90
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores	95	95	95
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador	95	90	80
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica	95	95	95
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta	95	90	95
	PROMEDIO PARCIAL	91	91.4	91
	PROMEDIO TOTAL		91	

Nota. Juicio de experto realizada en febrero de 2024

c. **Aplicación del instrumento:** Para la aplicación del cuestionario nos apersonamos a la municipalidad y abordamos a los usuarios que habían solicitado algún servicio a la entidad. Asimismo, se les abordó y solicitó la autorización para aplicarles el cuestionario y a los que accedían voluntariamente se procedió a leerles las preguntas para marcar, considerando que hay personas que tienen bajo nivel de estudio, se les ayudo a responder el cuestionario.

d. **Tabulación de los datos:** Para este proceso se empleó herramientas de procesamiento de datos (Excel, SPSS) con la cual se tabulo los datos recogidos en campo, que luego del análisis y procesamiento se convierten en información.

e. **Aplicación de la prueba estadística:** Se procedió mediante el programa estadístico SPSS versión 26, y con el uso de la técnica adecuada se contrató la hipótesis, para el caso de esta investigación se empleó la prueba estadística *Rho Sperman*, dado que los datos son de escala ordinal y solo mide percepciones de la muestra encuestada.

f. **Informe Final:** Debido a que la Escuela Profesional de Administración cuenta con una guía de trabajo de investigación EPA – UNAS 2019, fue necesario considerar este documento que norma la redacción de las tesis de licenciatura de la indicada escuela.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de datos demográficos de la muestra en estudio

Del análisis de la muestra podemos determinar que la población en mayor porcentaje es adulta de 26 a 45 años en un 71%, conformado por individuos que son autoridades de las Juntas Vecinales Comunales y que residen permanentemente en sus caseríos. Respecto a la procedencia los moradores de José María Ugarteche 20%, Río Azul 16% y San Isidro 12%, concentran la mayor cantidad de la población de estudio; debido a su cercanía al distrito y que demandan mayores obras públicas. Por otro lado, hay más mujeres 52% en la muestra, lo que significa que en su mayoría frecuentan la municipalidad para realizar consultas y/o tramitar la documentación de Programas Sociales, y algunas de ellas son autoridades comunales que realizan gestiones para sus caseríos. Finalmente, el 87% tienen educación básica regular, porque en su mayoría está conformado por personas adultas que residen en comunidades rurales, en donde hay menos oportunidades para estudiar en el nivel técnico o superior, tal como se visualiza en la tabla siguiente.

Tabla 5
Análisis descriptivo de la muestra

		Frecuencia	Porcentaje
EDAD	18 a 25	15	7%
	26 a 35	77	35%
	36 a 45	80	36%
	45 a 65	48	22%
PROCEDENCIA	HERMILIO VALDIZAN	24	11%
	J.M. UGARTECHE	43	20%
	MESONES MURO	11	5%
	MARGARITA	13	6%
	RÍO AZUL	35	16%
	SAN ISIDRO	26	12%
	SORTILEGIO	11	5%
	OTROS	57	26%
GENERO	FEMENINO	115	52%
	MASCULINO	105	48%
INSTRUCCION	PRIMARIA	81	37%
	SECUNDARIA	111	50%
	TÉCNICO	19	9%
	SUPERIOR	9	4%

Nota. Encuesta realizada entre marzo y abril de 2024

4.2. Análisis de las variables en estudio

Del análisis de las variables planteadas se determinó que ambas variables tienen un alto nivel de percepción así tenemos que para gestión administrativa es alta en un 87.3%, se debe a que los profesionales del Equipo Técnico Municipal lograron buenos resultados en beneficio de la población distrital y la autoridad edil les involucra en la planificación de los proyectos y obras públicas; mediante reuniones de coordinación con las autoridades y población en general. Por consiguiente, también presentan un alto grado de satisfacción 79.5%, porque en la actualidad no existen obras o proyectos públicos inconclusos. También debido a que la población obtiene una atención personalizada y eficiente.

Tabla 6
Nivel de percepción sobre las variables estudiadas

		Nivel de percepción de la Gestión Administrativa			Nivel de Satisfacción de los usuarios		
		Rango	**Frecuencia**	**Porcentaje**	**Rango**	**Frecuencia**	**Porcentaje**
NIVEL	**BAJO**	9 -21	0	0	6-14	0	0
	MEDIO	22-33	28	12,7%	15-22	45	20,5%
	ALTO	34-45	192	87,3%	23-30	175	79,5%
	TOTAL		**220**	**100,0**		**220**	**100,0**

Nota. Encuesta realizada entre marzo y abril de 2024

Análisis de datos descriptivos de la variable asociada: gestión administrativa

De acuerdo con el análisis descriptivo de la variable asociada podemos concluir que las personas cuyas edades fluctúan entre 26 a 45 años tienen una percepción alta en 62.7% sobre la gestión administrativa, debido a que ellos son parte de las Juntas Vecinales Comunales; realizan gestiones, participan activamente en las reuniones distritales y conocen los acuerdos y logros alcanzados en beneficio de su comunidad. Respecto a la procedencia los moradores de J.M. Ugarteche 16.4%, Río Azul 13.2% y San Isidro 10.0% son los que le dan mejor valoración a la Gestión Administrativa porque son caseríos que concentran la mayor población, se encuentran cerca del distrito y por lo tanto, realizan mayores gestiones y obtienen beneficios en obras y servicios públicos que brinda el municipio. En cuanto a género las mujeres tienen una mejor valoración 46.8% , en su mayoría acuden a la municipalidad para realizar consultas y/o trámites referentes a los Programas Sociales y algunas son autoridades de su comunidad que realizan gestiones. Esto es bien visto por la población distrital porque se promueve los principios fundamentales de igualdad, inclusión y equidad de género para ocupar cargos en los caseríos. Finalmente, según el nivel de instrucción para la muestra analizada que corresponde al nivel de la educación básica regular 75.9% tienen una mejor percepción

sobre la gestión administrativa debido a que la actual gestión está ejecutando obras y proyectos públicos en sus caseríos y mantienen una comunicación frecuente con ellos.

Tabla 7

Análisis de datos descriptivos de la variable baremada gestión administrativa

TABLA CRUZADA GESTION ADMINISTRATIVA			
		MEDIO	**ALTO**
EDAD	18 a 25	0.9%	5.9%
	26 a 35	5.0%	30.0%
	36 a 45	3.6%	32.7%
	45 a 65	3.2%	18.6%
PROCEDENCIA	HERMILIO VALDIZAN	2.7%	8.2%
	J.M. UGARTECHE	3.2%	16.4%
	MESONES MURO	0.0%	5.0%
	MARGARITA	0.0%	5.9%
	RÍO AZUL	2.7%	13.2%
	SAN ISIDRO	1.8%	10.0%
	SORTILEGIO	0.0%	5.0%
	OTROS	2.3%	23.6%
GENERO	FEMENINO	5.5%	46.8%
	MASCULINO	7.3%	40.5%
INSTRUCCION	PRIMARIA	5.9%	30.9%
	SECUNDARIA	5.5%	45.0%
	TÉCNICO	0.9%	7.7%
	SUPERIOR	0.5%	3.6%

Nota. Encuesta realizada entre marzo y abril de 2024

Análisis de los indicadores de la variable gestión administrativa

Del análisis efectuado en las dimensiones gestión administrativa se evidencia que la población está entre casi siempre y siempre de acuerdo que las autoridades de la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán están haciendo una buena gestión teniendo mayor valoración las actividades culturales que desarrolla en 98.6% lo cual se debe a que se está priorizando el aspecto social generando mayores interacciones y se está revalorando la cultura y que es una oportunidad para los más jóvenes en su difusión. Seguido de la supervisión a las obras que se ejecutan en las comunidades 94.5%, Fruto del seguimiento constante y la continua coordinación de la gestión actual con las autoridades en la realización de obras públicas esto es percibido como de interés y de

voluntad política que tiene la autoridad para cumplir sus ofrecimientos con calidad. Siendo el menos valorado si los funcionarios de la MDHV poseen ambientes y condiciones de trabajo adecuado 60.9% a causa de que en la actualidad no se cuenta con ambientes óptimos, las actividades administrativas se están desarrollando en el local comunal de la capital de distrito y el palacio municipal está en etapa de construcción.

Tabla 8

Análisis de los reactivos de la variable gestión administrativa

		Casi nunca y nunca	Neutro	Casi siempre y siempre
Las autoridades en la etapa de **Planificación**	Gestionan proyectos que benefician a su caserío y al distrito	0.5	8.2	91.4
	En el cabildo abierto les informan sobre las actividades que realizaran durante el año	1.8	9.1	89.1
Las autoridades en la etapa de **Organización**	Cuando asiste a la MDHV observa que las oficinas de atención al público están identificadas	10.5	10.5	79.1
	Los funcionarios de la MDHV poseen ambientes y condiciones de trabajo adecuado	0.5	38.6	60.9
	Los funcionarios de la MDHV contribuyen a la solución de los problemas del distrito	1.8	14.5	83.6
Las autoridades en la etapa de **Dirección**	En la MDHV cumple con la ejecución de las actividades programadas	1.4	15.9	82.7
	En la MDHV realiza actividades culturales con la población	0.0	1.4	98.6
Las autoridades en la etapa de **Control**	Las obras en tu comunidad son supervisadas por la municipalidad	0.9	4.5	94.5
	La MDHV realiza una rendición de cuentas transparente	0.0	7.3	92.7

Nota. Encuesta realizada entre marzo y abril de 2024

Análisis de datos descriptivos de la variable de supervisión: satisfacción del usuario

Analizando los datos descriptivos se halla que las personas entre las edades de 26 a 45 años están más satisfechas el 55.9%, con la gestión municipal en el distrito de Hermilio Valdizán; lo cual se sustenta que este segmento de la población está organizado en su comunidad y son los que gestionan obras y tienen una comunicación más estrecha con las autoridades, conocen de la voluntad política que existe y que se cumplen los ofrecimientos con calidad. En cuanto a la procedencia también las comunidades más

pobladas tienen un mejor nivel de satisfacción así tenemos a José María Ugarteche 17.3%, San Isidro 11.4% y Río Azul 10.0%, son caseríos que se encuentran cerca al distrito y tienen mayor cantidad de población y por lo cual demandan más obras públicas. Además, a la actual gestión le conviene quedar bien con todos ellos porque en esos caseríos se concentran el mayor número de votos para las próximas elecciones. Respecto al género igualmente las mujeres están mejor satisfechas con la gestión 43.2% debido a que la actual autoridad es mujer y existe una mejor comunicación, relación y conocimiento de las necesidades. Finalmente, los de la educación básica regular presentan mayor porcentaje de satisfacción porque la mayoría de la población solo cuenta con ese grado de instrucción y se dedican a actividades agrícolas.

Tabla 9

Análisis de datos descriptivos de la variable baremada satisfacción del usuario

TABLA CRUZADA SATISFACCION DEL USUARIO			
		MEDIO	**ALTO**
EDAD	18 A 25	0.0%	6.8%
	26 A 35	9.1%	25.9%
	36 A 45	6.4%	30.0%
	45 A 65	5.0%	16.8%
PROCEDENCIA	HERMILIO VALDIZAN	2.7%	8.2%
	J.M. UGARTECHE	2.3%	17.3%
	MESONES MURO	2.3%	2.7%
	MARGARITA	2.3%	3.6%
	RÍO AZUL	5.9%	10.0%
	SAN ISIDRO	0.5%	11.4%
	SORTILEGIO	1.8%	3.2%
	OTROS	2.7%	23.2%
GENERO	FEMENINO	9.1%	43.2%
	MASCULINO	11.4%	36.4%
INSTRUCCION	PRIMARIA	9.1%	27.7%
	SECUNDARIA	6.8%	43.6%
	TÉCNICO	3.6%	5.0%
	SUPERIOR	0.9%	3.2%

Nota. Encuesta realizada entre marzo y abril de 2024

Análisis de los indicadores de la variable satisfacción del usuario

Analizando los indicadores se concluye que la muestra encuestada está satisfecha con los comunicados que realiza la MDHV son claros y comprensibles el 96.8%, debido

a que la municipalidad cuenta con un especialista en comunicaciones que elabora contenidos comprensibles y utiliza medios de comunicación masivos para comunicarlos efectivamente. También se observa un alto grado de satisfacción con la capacidad de respuesta ante los problemas públicos que tienen los funcionarios 93.6%, esto se evidencia con la rápida respuesta de la autoridad y del Equipo Técnico Municipal cuando existe una queja de alguna comunidad inmediatamente se brindan las soluciones yendo a visitar la zona afectada o gestionando ante entes de nivel superior la pronta solución a la problemática presentada. También se evidencia que un 85.4% considera que la gestión esta entre buena y excelente lo cual se debe a los resultados alcanzados. También a las obras y los proyectos públicos que se están ejecutando en coordinación con las autoridades y la población en general.

Tabla 10

Análisis de los reactivos de la variable satisfacción del usuario

		NUNCA MALO	CASI NUNCA REGULAR	NEUTRO	CASI SIEMPRE BUENO	SIEMPRE EXCELENTE
Expectativas	Los diversos servicios públicos municipales satisfacen sus expectativas.	0.0	0.0	3.2	10.5	76.8
		0.0			**87.3**	
	Como califica Ud. la actual gestión municipal.	0.0	11.4	3.2	59.5	25.9
		11.4			**85.4**	
Comunicación	Los funcionarios tienen capacidad de respuesta ante los problemas públicos.	0.0	0.5	5.9	75.9	17.7
		0.5			**93.6**	
	Los comunicados que realiza la MDHV son claros y comprensibles.	0.0	1.4	1.8	69.5	27.3
		1.4			**96.8**	
Valor percibido	El servicio que esperaba de la gestión municipal actual satisface sus necesidades.	0.5	2.3	7.3	74.1	15.9
		2.8			**90.0**	
	La gestión del alcalde cumple mis expectativas.	0.0	8.2	9.1	60.5	22.3
		8.2			**82.8**	

Nota. Encuesta realizada entre marzo y abril de 2024

4.3. Contraste de la Hipótesis

Se procedió a calcular su valor y determinar su significancia. Sin embargo, antes de ello, es importante destacar los aspectos a considerar en este proceso. El coeficiente

de Spearman es una medida que evalúa la relación, asociación o dependencia entre dos variables, cuyo valor se obtiene mediante la aplicación de la siguiente fórmula.

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

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

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

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

Planteamiento de hipótesis general

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

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

Para la demostración de la hipótesis general debido a que los datos son no paramétricos, formulados a través de la escala de Likert de 5 ítems, se aplicó la prueba Rho Spearman para determinar la correlación entre las variables de estudio.

Tabla 11

Correlación para la hipótesis general gestión administrativa y satisfacción del usuario

Correlaciones				
			GESTION_ADMI	SATISF_USUAR
Rho de Spearman	GESTION_ADMI	Coeficiente de correlación	1,000	**,399****
		Sig. (bilateral)	.	**,000**
		N	220	220
	SATISF_USUAR	Coeficiente de correlación	,399**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Los resultados de la prueba estadística indica que si hay correlación calificada como positiva baja (rs = 0,399); y una Significancia bilateral (P. Valor< 0.05) (0.00< 0.05) por consiguiente de acepta la hipótesis alternante (H1) y se acepta la hipótesis: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Hermilio Valdizán.

Prueba de hipótesis especifica: planificación

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

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

Tabla 12

Correlación para la primera hipótesis especifica planificación y la satisfacción de usuario

Correlaciones				
			Satis_usua	Planific
Rho de Spearman	Planific	Coeficiente de correlación	1,000	**,254****
		Sig. (bilateral)	.	**,000**
		N	220	220
	Satis_usua	Coeficiente de correlación	,254**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Los resultados de la prueba estadística indica que si hay correlación calificada como positiva baja (rs = 0,254); y una Significancia bilateral (P. Valor< 0.05) (0.00< 0.05) por consiguiente de acepta la hipótesis alternante (H1) y se acepta la hipótesis: La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán

Prueba de hipótesis especifica: organización

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

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

Tabla 13

Correlación para la segunda hipótesis especifica organización y la satisfacción de usuario.

Correlaciones

			Satis_usua	Organiz
Rho de Spearman	Organiz	Coeficiente de correlación	1,000	**,391****
		Sig. (bilateral)	.	**,000**
		N	220	220
	Satis_usua	Coeficiente de correlación	,391**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Los resultados de la prueba estadística indica que si hay correlación calificada como positiva baja (rs = 0,391); y una Significancia bilateral (P. Valor< 0.05) (0.00< 0.05) por consiguiente de acepta la hipótesis alternante (H1) y se acepta la hipótesis: La organización administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

Prueba de hipótesis especifica: dirección

H0: La dirección administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

H1: La dirección administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

Tabla 14

Correlación para la tercera hipótesis especifica dirección y la satisfacción de usuario.

Correlaciones

			Satis_usua	Direcc
Rho de Spearman	Direcc	Coeficiente de correlación	1,000	**,247****
		Sig. (bilateral)	.	**,000**
		N	220	220
	Satis_usua	Coeficiente de correlación	,247**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Los resultados de la prueba estadística indica que si hay correlación calificada como positiva baja (rs = 0,247); y una Significancia bilateral (P. Valor< 0.05) (0.00< 0.05) por consiguiente de acepta la hipótesis alternante (H1) y se acepta la hipótesis: La dirección administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán.

Prueba de hipótesis especifica: control

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

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

Tabla 15

Correlación para la cuarta hipótesis especifica el control y la satisfacción de usuario.

Correlaciones				
			Satis_usua	Ctrol
Rho de Spearman	Ctrol	Coeficiente de correlación	1,000	**,323****
		Sig. (bilateral)	.	**,000**
		N	220	220
	Satis_usua	Coeficiente de correlación	,323**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Los resultados de la prueba estadística indica que si hay correlación calificada como positiva baja (rs = 0,323); y una Significancia bilateral (P. Valor< 0.05) (0.00< 0.05) por consiguiente de acepta la hipótesis alternante (H1) y se acepta la hipótesis: El control administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán

Del análisis de las hipótesis podemos resumir que todas presentan grado de correlación significativo con un (p. valor < 0.05) y nivel de correlación de baja a muy baja y como decisión final se acepta la hipótesis alterna para la hipótesis general y todas las específicas, como se evidencia en la Tabla 16.

Tabla 16

Resumen del análisis de las hipótesis

Variable Asociada	Variable de supervisión	Grado de significancia	Nivel de correlación	Decisión
Gestión Administrativa	Satisfacción del usuario	0.00	0.399	H_1
Gestión Administrativa	Planificación	0.00	0.254	H_1
	Organización	0.00	0.391	H_1
	Dirección	0.00	0.247	H_1
	Control	0.00	0.323	H_1

Nota. Encuesta realizada entre marzo y abril de 2024

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán, para lo cual se formuló la siguiente hipótesis La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán, para ello se empleó la técnica de encuesta con su respectivo cuestionario tipo Likert de 5 alternativas.

En el presente estudio se determinó que la variable Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario de la MDHV tiene una correlación calificada como positiva baja (rs = 0,399); y una Significancia bilateral (P. Valor< 0.05) (0.00< 0.05)**,** es decir a mejor gestión administrativa mayor satisfacción de los usuarios,

Este resultado concuerda con Yovera (2021) quien en su investigación gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia de Chiclayo, también obtuvo una correlación positiva baja de (Rho=0,258), con p. valor de (p=0,000 <0,05), sin embargo, él para su investigación encuesto a trabajadores y usuarios lo cual difiere con nuestra investigación ya que solo se encuesto a los usuarios. para Gago y García (2022), en su estudio sobre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020, también obtuvo una correlación calificada como muy bajo (Rho= 0.206), teniendo como muestra a los usuarios, en cuanto al análisis comparativo de los datos descriptivos también se coincide en la percepción de la gestión administrativa que obtuvimos un nivel

alto (87.3%) al igual que ellos que obtuvieron el (84%) lo considero favorable, similar también en la satisfacción de los usuarios el (79.5%) lo considera alto al igual, para los autores el (90%) lo considera es favorable.

En el caso de Pérez (2019), tuvo como objetivo central determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín, alcanzo un (rh0= -0.44) asimismo el (p –valor = 0,502 > 0.05). Por otra parte, también coincide con Dulanto (2019) quien halló una correlación moderada (Rho= 0.542) entre Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, provincia Huaral.

Se evidencia que presenta diferencia con lo estudiado por Carreño (2021) quien al estudiar la Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin - provincia Huaura, departamento Lima, alcanzo una correlación positiva alta de 0,879, al igual que con la investigación realizada por Bao-Condor et al., (2020) quienes también hallaron una correlación alta entre Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú de (r_s = 0.742) y un (p.valor = 0.00), en cuanto a los datos descriptivos se concluye que el (69.4%) considera que la gestión administrativa es aceptable al igual que esta investigación que el (87.3%) dijo que es alto, en cuanto a la calidad de servicio el (67.4%) lo calificaba como buena, para nosotros la satisfacción de los usuarios (79.5%) dijo que es alta, para el caso de Zambrano y García (2022), quienes investigaron la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, ubicada en el Cantón Manta, provincia de Manabí y aunque no consigne datos exactos, manifiesta que si hallo una relación positiva y significativa entre ambas variables, finalmente Pacaya et al (2022), en su tesis Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad

Provincial de Coronel Portillo, 2020, alcanzo una correlación (Rho = 0.752) entre ambas variables estudiadas, en cuanto a los descriptivos se obtuvo que ambas variables tenían una calificación de buena lo cual coincide con nuestros resultados que ambas variables tuvieron calificación de alto. También se discrepa de Carpio (2020) quien obtuvo como resultado que se aceptó la hipótesis Ho es decir No existe correlación entre Gestión Municipal y satisfacción de la Ciudadanía.

Limitantes de la aplicación

Al momento de realizar las encuestas, surgieron ciertas limitantes que afectaron la calidad y consistencia de las respuestas. En primer lugar, la idiosincrasia de los pobladores jugó un papel importante, ya que muchos percibieron las encuestas como una invasión a su privacidad, lo que generó una resistencia inicial y, en algunos casos, respuestas sesgadas o poco sinceras, temiendo que sus asuntos personales fueran comprometidos. Además, la predisposición de los encuestados fue influenciada por el tiempo requerido para completar las encuestas, lo que llevó a algunos a sentirse desmotivados o impacientes, afectando la dedicación y el detalle en sus respuestas. Por último, se observó que las respuestas variaron considerablemente según el estado de ánimo de los participantes en el momento de la encuesta; aquellos que se sentían satisfechos con su situación tendían a dar respuestas más favorables, mientras que los que experimentaban frustración o malestar reflejaron opiniones negativas o críticas en sus respuestas.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la MDHV es directa positiva calificada como baja (rs= 0.399), Aunque los aspectos administrativos son relevantes, los usuarios podrían estar más enfocados en factores tangibles, como la calidad del servicio, tienen un mayor impacto.
2. Existe una correlación positiva baja entre la dimensión planificación y Satisfacción del usuario (rs= 0.254), esto indica que no tienen una influencia significativa en su satisfacción.
3. Para el caso de la dimensión, organización alcanzo una correlación calificada como baja (rs= 0.391), con la satisfacción del usuario, ambas dimensiones son apreciadas, pero no afectan de manera decisiva la satisfacción general de los usuarios.
4. En la dimensión dirección alcanzó una correlación de nivel bajo (rs= 0.247), con la satisfacción del usuario. Indicando que, aunque el cumplimiento de metas y la inclusión de la población en actividades culturales son aspectos que la municipalidad promueve, su influencia en la satisfacción de los usuarios es limitada.
5. Finalmente, para la dimensión control alcanzó una correlación con un nivel bajo (rs= 0.323), con la satisfacción del usuario. Aunque la supervisión de obras y la rendición de cuentas son importantes, no generan una alta percepción de satisfacción entre los usuarios.
6. En cuanto a los datos descriptivos de la muestra, la mayoría de la población encuestada tiene entre 26 y 45 años (71%), reside en las comunidades de José María Ugarteche, Río Azul y San Isidro (48%), y son las mujeres quienes más frecuentan la municipalidad (52%). Además, el 87% tiene solo educación básica regular, lo que podría influir en sus expectativas, interpretación de los servicios municipales y nivel de participación en actividades comunales o políticas.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar la gestión administrativa orientado a resultados, mediante capacitaciones continuas del personal, implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión para generar mayor satisfacción de los usuarios de la mencionada municipalidad distrital.
2. La actual gestión tiene que priorizar los proyectos gestionados con anterioridad y luego informar adecuadamente a través de los medios de comunicación masivos a la población sobre los resultados alcanzados.
3. Supervisar y ejecutar la construcción del nuevo palacio municipal dentro del plazo establecido del proyecto para que el desarrollo de las actividades administrativas se efectúe en ambientes óptimos y se pueda brindar un servicio de calidad a la población local.
4. Incrementar la difusión de las actividades culturales y promover la participación de la población local mediante coordinaciones frecuentes con sus autoridades comunales, incorporando incentivos y premios para los participantes.
5. Mejorar la comunicación con las autoridades comunales de cada caserío y convocar a la población valdizana para la audiencia de rendición de cuentas con la debida anticipación.
6. Gestionar y ejecutar obras y/o proyectos públicos para los caseríos que cuentan con mayor población con el objetivo de satisfacer sus necesidades básicas y mejorar sus condiciones de vida.

REFERENCIAS

Aenor, Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos, UNE-EN ISO 9241-11, 1998.

Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal: Claves del éxito para políticos y directivos locales*. Ediciones Díaz de Santos. https://books.google.com.gi/books?id=TgakYwsmQlUC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false

Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, *6*(2), 104-114. https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787

Callohuana, J. (2019*). Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo de la Paz* (Tesis de doctorado) https://1library.co/document/y4x80x0z-gestion-administrativa-incidencia-posicionamiento-mercado-institucion-educativa-grupo.html

Calva, J. (2016) Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL796/1/satisfaccion_usuarios_juan_jose_calva_gonzalez.pdf

Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Colombia. https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf

Carreño, D. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin* (Tesis de doctorado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Perú. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4801

Carpio León, M. D. J. (2020). Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos–Ecuador, 2019.

Chapilliquen, C. (2020*). La calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario al CLAS Chapaira – Castilla, año 2020* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura). https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3232

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf

Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192

Galarza Villalba, M. F., Mora Romero, J. L., y Zambrano Campi, H. D. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos - Ecuador. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7, 1–20.

Gago Alarcon, S. M., & Garcia Roca, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020.

Garrido, S. (2006). *Dirección estratégica*. Mc Graw Hill.

Goyzueta, W. (2020*). Compromiso laboral y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017 (T*esis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20156

Goyzueta, W. (2017). *Compromiso Laboral y Satisfacción del Usuario en la municipalidad distrital de Limatambo-Anta, 2017*. (Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20156/goyzueta_lw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, F. (2021). *Gestión administrativa en el desarrollo local de las municipalidades de Lima Norte, 2020.* (Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal). http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5239/UNFV_EUPG_Gutierrez_Paucar_Felix_Javier_Doctorado_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (12ª ed.). (2016). *Administración. Un enfoque basado en competencias.* Cengage.

Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, M (2014). Metodología de la investigación. (sexta ed.). McGRAW-HILL / Interamerica. México. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. [versión PDF] Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true

Inei, I. N. (2018). Instituto Nacional de Estadistica e informatica. *Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática: https://m. inei. gob. pe/estadisticas/indice-tematico/sector-statistics.*

Kotler, P (2001). *Dirección de mercadotecnia* (8va ed.). Editorial Pearson. Education. https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf

Kotler, P. y Keller, K. (decimocuarta edición). (2012). *Dirección de marketing*. Editorial Pearson. http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf

Martínez, F. y Veas, L. (2014). *Gestión organizacional y desarrollo administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces.* (Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo). http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/656/T-UTB-FAFI-IC-000158.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, W., García, T., Delgado, M. Y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica dominio de las ciencias.* https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835

Merino, R. (2003) Glosario de términos administrativos. Ministerio de salud. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390769/Glosario_de_t%C3%A9rminos_administrativos20191017-26355-1u47ql0.pdf

Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (1era ed.). (2014). *Administración: Enfoque por competencias con casos latinoamericanos.* Alfaomega grupo editor.

https://es.scribd.com/document/530050118/Administracion-Enfoque-por-Competencias-con-Casos-Latinoamericanos-Francisco-Mochon-Morcillo

Münch, L (2ed). (2014). *Administración.* Editorial Pearson. https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracic3b3n-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

Pacaya Ricopa, A., Saldaña Tipto, V. M., y Villar Tutusima, H. (2022). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Panduro Ramírez, J. G., Chávez Santos, R., Prado Coronado, M. V., Aliaga Correa, D. F., y Ochoa Paredes, F. F. (2020). *Gestión administrativa de una empresa. Universidad César Vallejo.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB_Panduro_RJG-Ch%c3%a1vez_SRPrado_CMV-Aliaga_CDF-choa_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pareja, A. (2018). Gestión de la calidad y satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos. Banco Interamericano de Desarrollo. Estados Unidos. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificando-vidas-Gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018.pdf

Pérez, G. (2019), *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martin* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva). https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533

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

Rey, C. (2000) *la satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Universidad de Barcelona. España. https://www.researchgate.net/publication/27339550_La_satisfaccion_del_usuario_Un_concepto_en_alza

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

Soria, B. (2007). Diccionario Municipal Peruano. Instituto de Investigación y Capacitación Municipal. https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo_I/Diccionario%20Municpal.pdf

Soto, M. (2019). *la gestión administrativa y el control presupuestario de los gobiernos autónomos descentralizados municipales* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30032

Supo, J. (2012). Seminarios de Investigación Científica. https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supo-pdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf

Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia.* https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/29059356003.pdf

Yovera, M. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Reque, provincia Chiclayo* (Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán) https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8692

Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., y Velastegui, 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

Zambrano, M. B., y García, J. I. M. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, cantón Manta, provincia de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT, 7*(6), 5-20.

ANEXO

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ENCUESTA ANÓNIMA

Estimado señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, brindar su opinión sobre la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan, para el trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizan".

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Maque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

N°	ITEMS VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA	Escala de valoración				
	DIMENSIÓN 1: Planificación	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Las autoridades municipales gestionan proyectos de inversión que benefician a su caserío y al distrito?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
2	¿Las autoridades municipales en el cabildo abierto les informan sobre las actividades que realizaran durante el año?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
	DIMENSIÓN 2: Organización	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
3	¿Ud. cuando asiste a la MDHV observa que las oficinas de atención al público están identificadas?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
4	¿Considera Ud. que los funcionarios de la MDHV poseen ambientes y condiciones de trabajo adecuado para el desarrollo de sus funciones?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
5	¿Ud. considera que los funcionarios de la MDHV contribuyen a la solución de los problemas del distrito?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
	DIMENSIÓN 3: Dirección	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6	¿Ud. considera que la MDHV cumple con la ejecución de las actividades programadas para lograr las metas propuestas?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre

7	¿ Ud. considera que la MDHV realiza actividades culturales con la población (capacitaciones, talleres, deporte, etc.).?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
	DIMENSIÓN 4: Control	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8	¿Cuándo se realiza una obra en tu comunidad, viene el personal de la municipalidad a supervisar?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
9	¿La MDHV realiza una rendición de cuentas transparente?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
	DIMENSIÓN 1: Expectativas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10	¿Ud. considera que los diversos servicios públicos municipales satisfacen sus expectativas?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
11	¿Como califica Ud. la actual gestión municipal?	Malo	Regular	Neutro	Bueno	Excelente
	DIMENSIÓN 2: Comunicación	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12	. ¿ Los funcionarios de la MDHV se caracterizan por tener capacidad de respuesta en la solución de problemas públicos?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
13	¿Los comunicados que realiza la MDHV son claros y comprensibles?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
	DIMENSIÓN 3: Valor percibido	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14	¿El servicio que esperaba de la gestión municipal actual, satisface sus necesidades?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
15	¿La gestión del alcalde cumple mis expectativas?	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre

DATOS DE CONTROL				
Género	M	F	**Edad**	
Grado de instrucción	Primaria	**Procedencia**	Hermilio Valdizan	
	Secundaria		San Isidro	
	Técnico		Rio Azul	
	Superior		Otros	

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 : Mag. Juan Alfredo Tuesta Panduro
ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : Gestión Pública y Gobernabilidad

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																	85				85
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		90			90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																80					80
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			95		95
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			95		95
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			95		95
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																			95		95
																					PUNTAJE PROMEDIO	91

OPINIÓN GLOBAL:
El instrumento es aplicable para el desarrollo de la investigación.
Considerar el consentimiento informado en ambos cuestionarios.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
43993939	943221113	altu1777@gmail.com

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 : Lc. Ludwin Meléndez Vásquez
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : .....

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																			95		95
2	Los ítems ayudan a describir conductas																	85				85
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		90			90
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			95		95
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																80					80
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			95		95
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			95		95
																					PUNTAJE PROMEDIO	91

OPINION GLOBAL:
El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.
.....
.....
.....

.....
FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
43868596	926 856 147	ludwinmelendezv@gmail.com

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

Anexo 1.

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
NOMBRE DEL EXPERTO : Mag. Juan Dionicio, PAZ SOLDAN CHAVEZ
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Licenciado en Administración

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	91.43

OPINION GLOBAL:
El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
23019720	962072395	juan.pazsoldan@unsa.edu.pe