

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA
DE CARQUIN**

PRESENTADO POR:

DANILO HUGO CARREÑO RAMIREZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Dr. CRISTIAN IVAN ESCURRA ESTRADA

HUACHO - 2021

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE
CARQUIN**

DANILO HUGO CARREÑO RAMIREZ

TESIS DE DOCTORADO

ASESOR: Dr. CRISTIAN IVAN ESCURRA ESTRADA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

HUACHO

2021



DEDICATORIA

Esta investigación en primer lugar se la dedico a mis padres quienes en vida me dieron todo el amor que un ser humano necesita como primer ingrediente para la vida.

Danilo Hugo Carreño Ramirez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, debo agradecer a Dios por iluminar mi mente y darme sabiduría, a mi familia por ser la razón de mi existencia y a mi asesor por apoyarme desinteresada mente en el desarrollo de este trabajo.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ivii
ÍNDICE DE FIGURAS	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	24
2.4 Definición de términos básicos	25
2.5 Hipótesis de investigación	25
2.5.1 Hipótesis general	25
2.5.2 Hipótesis específicas	25
2.6 Operacionalización de las variables	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Diseño metodológico	27
3.2	Población y muestra	27
3.2.1	Población	27
3.2.2	Muestra	28
3.3	Técnicas de recolección de datos	28
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	28

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1	Análisis de resultados	29
4.2	Contrastación de hipótesis	52

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1	Discusión de resultados	55
------------	--------------------------------	-----------

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones	56
6.2	Recomendaciones	57

REFERENCIAS	58
--------------------	-----------

7.1	Fuentes bibliográficas	58
7.2	Fuentes hemerográficas	59

ANEXOS	62
---------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

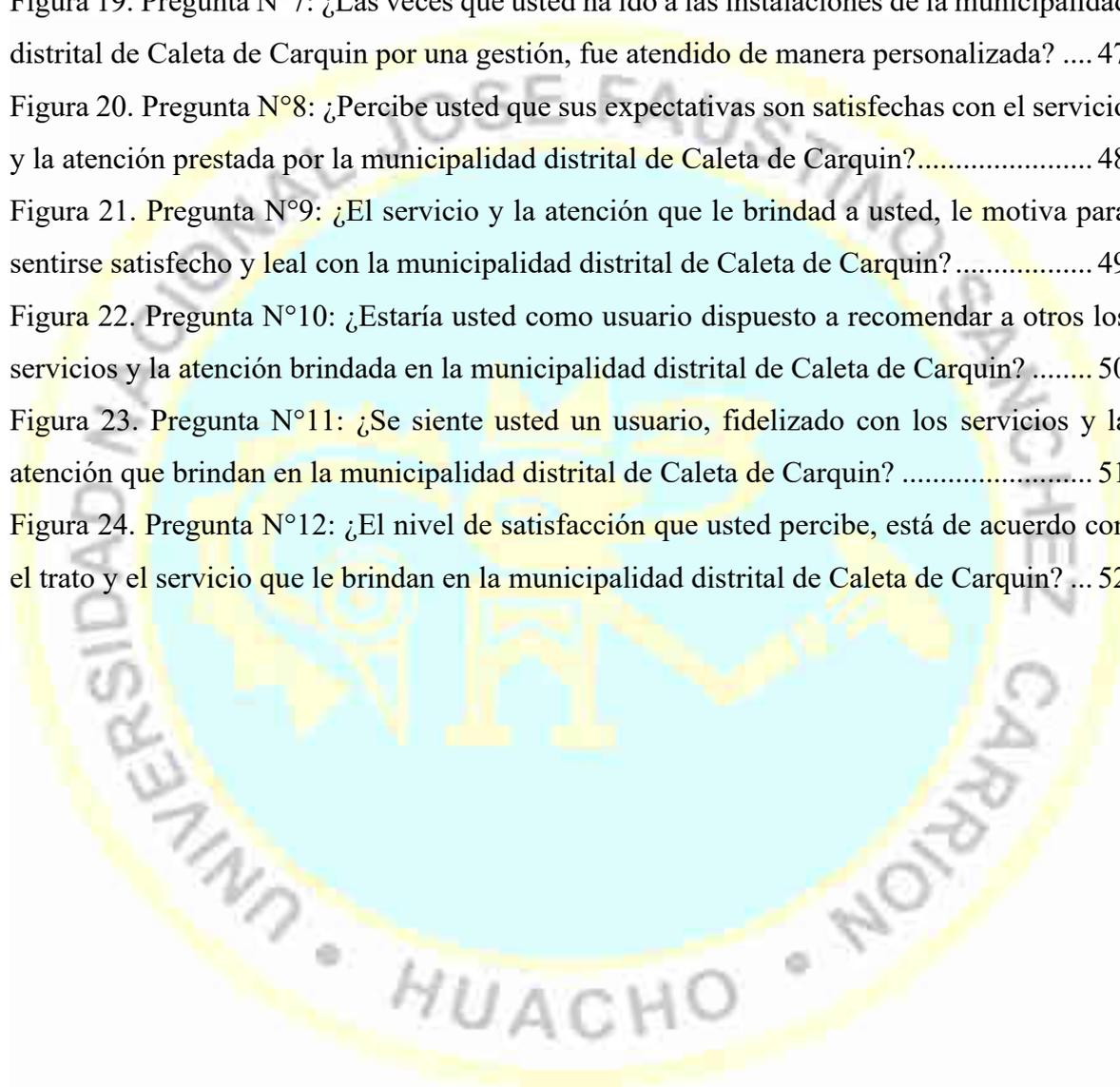
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa.....	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.....	26
Tabla 3. Población de estudio.....	28
Tabla 4. Pregunta N°1: ¿Los objetivos trazados por la institución son debidamente difundidos a todos los colaboradores?.....	29
Tabla 5. Pregunta N°2: ¿En la municipalidad en la cual usted trabaja, las estrategias están definidas con enfoque hacia los usuarios?.....	30
Tabla 6. Pregunta N°3: ¿Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?.....	30
Tabla 7. Pregunta N°4: ¿La asignación de los puestos de trabajo y sus respectivas tareas, está de acuerdo a su manual de funciones?.....	31
Tabla 8. Pregunta N°5: ¿Las órdenes que usted recibe, son siempre decretadas por su jefe inmediato de acuerdo a su jerarquía?.....	32
Tabla 9. Pregunta N°6: ¿En la municipalidad se respeta la especialización de los trabajadores para ocupar un puesto de trabajo?.....	33
Tabla 10. Pregunta N°7: ¿El trabajo que ustedes realizan en las diferentes áreas, son constantemente supervisadas?.....	34
Tabla 11. Pregunta N°8: ¿Siente usted que su desempeño laboral tiene algún reconocimiento que lo motiva para seguir mejorando?.....	35
Tabla 12. Pregunta N°9: ¿Recibe usted el apoyo de sus compañeros o de su jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente en la ejecución de su trabajo?.....	36
Tabla 13.. Pregunta N°10: ¿El logro de los objetivos establecidos en la gestión, se evaluados sobre algunos estándares de control?.....	37
Tabla 14. Pregunta N°11: ¿En la municipalidad, con que periodicidad se reúnen los colaboradores con sus jefes para evaluar el desarrollo de la gestión?.....	38
Tabla 15. Pregunta N°12: ¿Su jefe inmediato, con que periodicidad evalúa su rendimiento laboral para mejorar el servicio hacia el usuario?.....	39
Tabla 16. Pregunta N°1: ¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, se ajustan a la realidad de su necesidad como usuario?.....	40
Tabla 17. Pregunta N°2: ¿El alcalde, funcionarios y trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brindan confianza cuando le ofrecen su servicio?.....	41

Tabla 18. Pregunta N°3: ¿Usted siente que los servicios prestados por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brinda seguridad plena como usuario?.....	42
Tabla 19. Pregunta N°4: ¿Siente usted satisfacción por los servicios y la atención prestada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	43
Tabla 20. Pregunta N°5: ¿Cuándo usted va a las oficinas de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, es atendido con un trato adecuado y de manera eficiente?.....	44
Tabla 21. Pregunta N°6: ¿Cree usted que el servicio y la atención en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin son con calidad?.....	45
Tabla 22. Pregunta N°7: ¿Las veces que usted ha ido a las instalaciones de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin por una gestión, fue atendido de manera personalizada?	46
Tabla 23. Pregunta N°8: ¿Percibe usted que sus expectativas son satisfechas con el servicio y la atención prestada por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?.....	47
Tabla 24. Pregunta N°9: ¿El servicio y la atención que le brindad a usted, le motiva para sentirse satisfecho y leal con la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	48
Tabla 25. Pregunta N°10: ¿Estaría usted como usuario dispuesto a recomendar a otros los servicios y la atención brindada en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	49
Tabla 26. Pregunta N°11: ¿Se siente usted un usuario, fidelizado con los servicios y la atención que brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	50
Tabla 27. Pregunta N°12: ¿El nivel de satisfacción que usted percibe, está de acuerdo con el trato y el servicio que le brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	51
Tabla 28. Hipótesis general	52
Tabla 29. Hipótesis específica 1	53
Tabla 30. Hipótesis específica 2	53
Tabla 31. Hipótesis específica 3	54
Tabla 32. Hipótesis específica 4	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta N°1: ¿Los objetivos trazados por la institución son debidamente difundidos a todos los colaboradores?.....	29
Figura 2. Pregunta N°2: ¿En la municipalidad en la cual usted trabaja, las estrategias están definidas con enfoque hacia los usuarios?.....	30
Figura 3. Pregunta N°3: ¿Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?.....	31
Figura 4. Pregunta N°4: ¿La asignación de los puestos de trabajo y sus respectivas tareas, está de acuerdo a su manual de funciones?	32
Figura 5. Pregunta N°5: ¿Las órdenes que usted recibe, son siempre decretadas por su jefe inmediato de acuerdo a su jerarquía?	33
Figura 6. Pregunta N°6: ¿En la municipalidad se respeta la especialización de los trabajadores para ocupar un puesto de trabajo?.....	34
Figura 7. Pregunta N°7: ¿El trabajo que ustedes realizan en las diferentes áreas, son constantemente supervisadas?	35
Figura 8. Pregunta N°8: ¿Siente usted que su desempeño laboral tiene algún reconocimiento que lo motiva para seguir mejorando?.....	36
Figura 9. Pregunta N°9: ¿Recibe usted el apoyo de sus compañeros o de su jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente en la ejecución de su trabajo?	37
Figura 10. Pregunta N°10: ¿El logro de los objetivos establecidos en la gestión, se evaluados sobre algunos estándares de control?.....	38
Figura 11. Pregunta N°11: ¿En la municipalidad, con que periodicidad se reúnen los colaboradores con sus jefes para evaluar el desarrollo de la gestión?.....	39
Figura 12. Pregunta N°12: ¿Su jefe inmediato, con que periodicidad evalúa su rendimiento laboral para mejorar el servicio hacia el usuario?	40
Figura 13. Pregunta N°1: ¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, se ajustan a la realidad de su necesidad como usuario?.....	41
Figura 14. Pregunta N°2: ¿El alcalde, funcionarios y trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brindan confianza cuando le ofrecen su servicio?.....	42
Figura 15. Pregunta N°3: ¿Usted siente que los servicios prestados por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brinda seguridad plena como usuario?.....	43

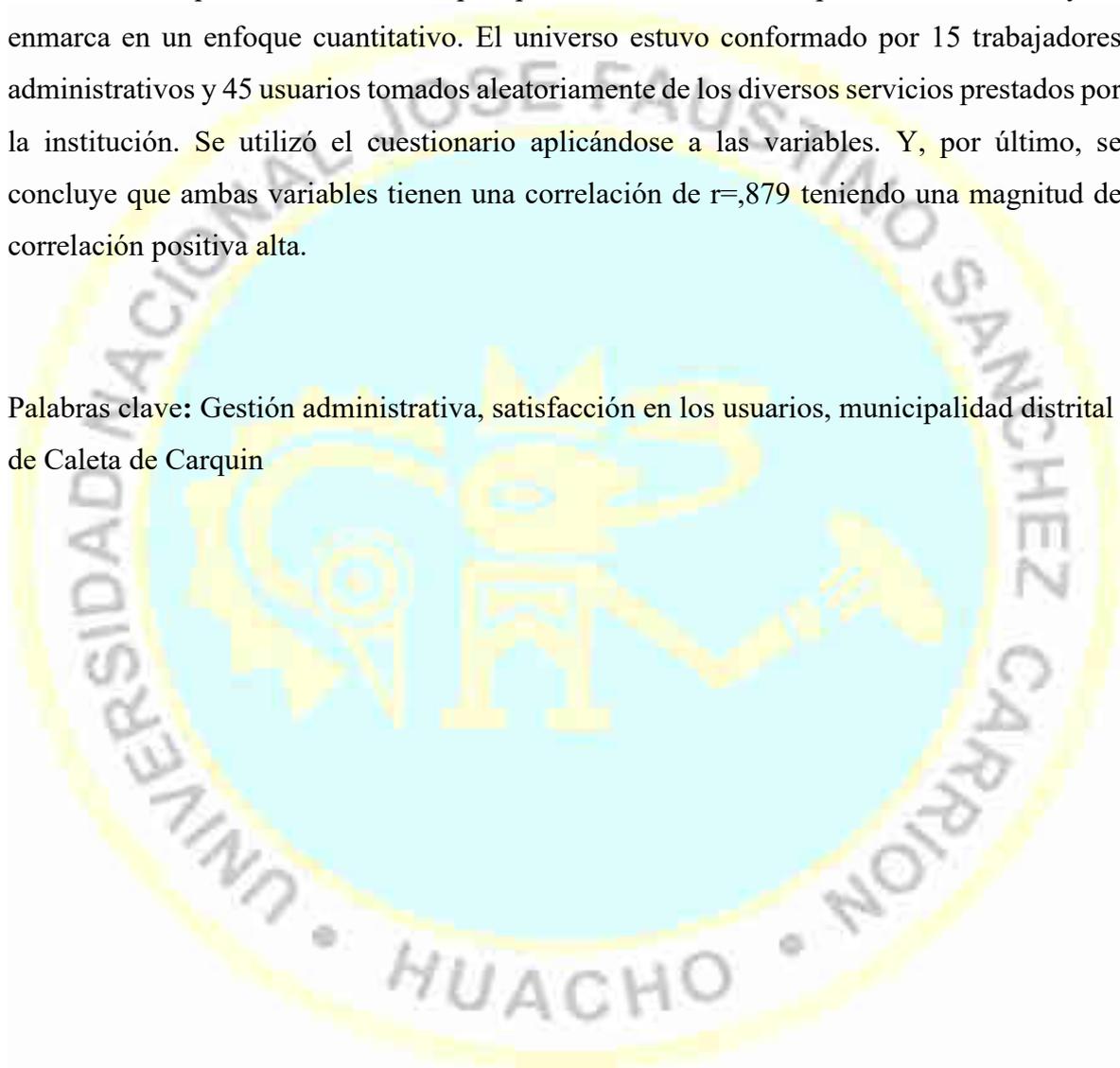
Figura 16. Pregunta N°4: ¿Siente usted satisfacción por los servicios y la atención prestada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	44
Figura 17. Pregunta N°5: ¿Cuándo usted va a las oficinas de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, es atendido con un trato adecuado y de manera eficiente?.....	45
Figura 18. Pregunta N°6: ¿Cree usted que el servicio y la atención en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin son con calidad?.....	46
Figura 19. Pregunta N°7: ¿Las veces que usted ha ido a las instalaciones de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin por una gestión, fue atendido de manera personalizada?	47
Figura 20. Pregunta N°8: ¿Percibe usted que sus expectativas son satisfechas con el servicio y la atención prestada por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?.....	48
Figura 21. Pregunta N°9: ¿El servicio y la atención que le brindad a usted, le motiva para sentirse satisfecho y leal con la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	49
Figura 22. Pregunta N°10: ¿Estaría usted como usuario dispuesto a recomendar a otros los servicios y la atención brindada en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	50
Figura 23. Pregunta N°11: ¿Se siente usted un usuario, fidelizado con los servicios y la atención que brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?	51
Figura 24. Pregunta N°12: ¿El nivel de satisfacción que usted percibe, está de acuerdo con el trato y el servicio que le brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin? ...	52



RESUMEN

La presente tesis se trazó como objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin. Se consideró tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y se enmarca en un enfoque cuantitativo. El universo estuvo conformado por 15 trabajadores administrativos y 45 usuarios tomados aleatoriamente de los diversos servicios prestados por la institución. Se utilizó el cuestionario aplicándose a las variables. Y, por último, se concluye que ambas variables tienen una correlación de $r=,879$ teniendo una magnitud de correlación positiva alta.

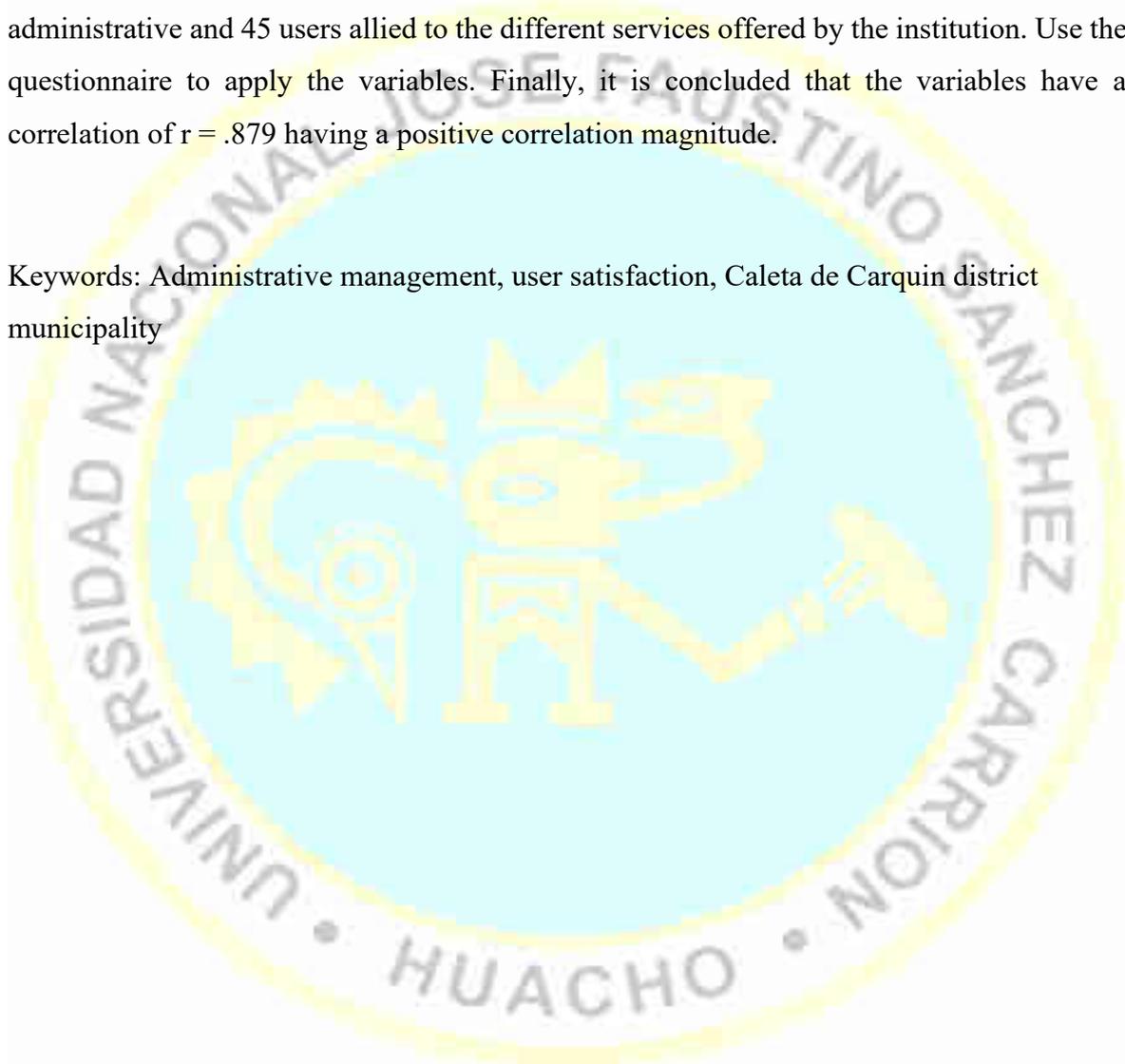
Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción en los usuarios, municipalidad distrital de Caleta de Carquin



ABSTRACT

This present is disturbed as a general objective: To establish the relationship that exists between the administrative gesture and the satisfaction of the users of the District Municipality of Carquín Cale. quantitative information. The universe is made up of 15 administrative and 45 users allied to the different services offered by the institution. Use the questionnaire to apply the variables. Finally, it is concluded that the variables have a correlation of $r = .879$ having a positive correlation magnitude.

Keywords: Administrative management, user satisfaction, Caleta de Carquin district municipality

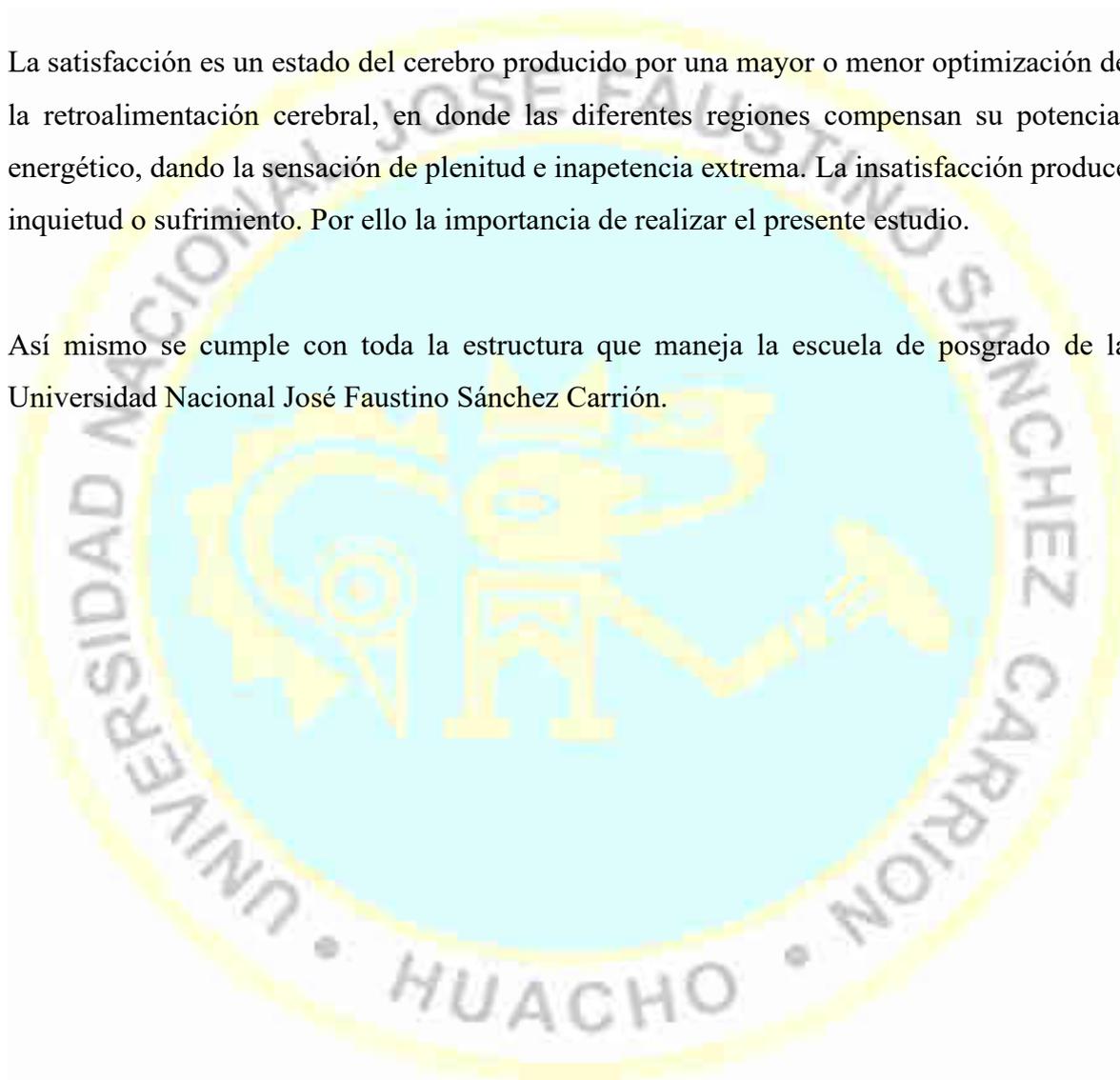


INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa cumple un papel importante en cualquier empresa de diferentes tamaños dado que engloba a las 4 funciones principales (planeación, organización, dirección y control) con el objetivo de que se cumpla todos los objetivos trazados.

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. La insatisfacción produce inquietud o sufrimiento. Por ello la importancia de realizar el presente estudio.

Así mismo se cumple con toda la estructura que maneja la escuela de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Uno de los problemas más latentes hoy en día en el Perú, es la inadecuada gestión administrativa en las municipalidades tanto a nivel provincial o distrital, estos debido a la poca preparación de las autoridades ediles para la dirección apropiada de estas entidades del estado, y fundamentalmente por su gran desconocimiento en lo que respecta la gestión pública, para administrar de manera correcta todos los recursos asignados por el estado y los recaudados de manera directa por la misma institución, para atender las demandas sociales y la atención adecuada a los usuarios de los diversos servicios públicos que estas entidades ofrecen.

El empirismo del responsable del pliego, sumado a la dependencia de sus funcionarios o trabajadores públicos por las experiencias que estos tienen, muchas veces no son las adecuadas para la gestión de turno por factores propios del entorno. Razón por la cual se puede comprobar la dimensionada de todas estas falencias, porque que gestionan sin establecer los planes adecuados, que les permitan diseñar acciones estratégicas para un sostenible desarrollo social y económico en beneficio de sus conciudadanos.

Todo lo anterior expuesto se ve reflejado en la gestión de cada autoridad edil, cada funcionario o trabajador público, lo que origina diversos obstáculos en la gestión administrativa de la entidad, debido a una escasa e inadecuada planificación, organización, dirección y control de los diversos recursos que poseen y que deben ser gestionados con racionalidad para los propósitos que fueron asignados.

Queda demostrado que la satisfacción de los usuarios, dependerá del adecuado servicio que se les otorgue a través de la atención de cada funcionario o trabajador público de la entidad, tal como sucede en la municipalidad distrital de la caleta de Carquin, entidad pública que motivo la presente investigación y donde se requiere

fortalecer urgentemente, la gestión administrativa, para ampliar la satisfacción de los usuarios finales con un servicio oportuno y adecuado.

Por lo tanto, la investigación planteada servirá como un instrumento para dar una mayor atención a las falencias de la gestión, aplicando estrategias que mejoren la percepción de los usuarios a través del servicio que brinda la entidad municipal, lo que nos lleva a determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin como objetivo principal.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin?

¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin?

¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin?

¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin.

Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin.

Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin.

Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Conveniencia

Nos va a permitir determinar cómo se viene manejando la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin y como esta se relaciona en la satisfacción en los usuarios, siendo esto un tema de importancia para la misma Entidad.

1.4.2 Relevancia social

Se tiene que la gestión administrativa es importante porque permitirá que cuando se aplique cada actividad en un proceso determinado, se realice de la manera más adecuada para contribuir con los objetivos trazados y por otro la satisfacción del cliente radica para saber cómo estamos atendiendo al público en general.

1.4.3 Implicaciones prácticas

El desarrollo de la investigación que se propone, tendrá un importante aporte para los organismos gubernamentales en lo que respecta gestión administrativa, pues, mejorará el conocimiento sobre cómo prestar un adecuado servicio y la percepción de la satisfacción de los usuarios, con el propósito de poder resolver las deficiencias o implementar medidas correctivas en beneficio de toda la comunidad en general.

1.4.4 Valor teórico

La gestión administrativa en las organizaciones gubernamentales en el Perú y particularmente en el distrito de la caleta de Carquin podrá mejorar como un aporte a trabajos académicos relacionados con sus variables y como consulta frente a una realidad problemática similar.

1.4.5 Utilidad metodológica

En base a la aportación de técnicas investigativas de carácter cuantitativo dirigido en el correcto análisis y resumen sustancial en relación a la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, determinando en ambas variables dimensiones e indicadores.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación espacial: Se realizó específicamente en los ambientes de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, provincia de Huara, Región Lima.

1.5.2 Delimitación temporal: El plazo establecido es de julio del 2020 a agosto del 2021.

1.5.3 Delimitación social: Para la realización de esta investigación se trabajó con trabajadores administrativos y usuarios de la municipalidad en estudio.

1.5.4 Delimitación Conceptual: Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios.

1.6 Viabilidad del estudio

Se pudo llevar a cabo ya que se cuenta con el conjunto de recursos materiales, humanos y financieros necesarios, asimismo con la autorización del representante de la municipalidad distrital de Carquin, quien autorizo el acceso a las instalaciones para poder recopilar la información requerida.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Coloma, Fajardo y Vásquez (2019) En su trabajo “Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador” definió como objetivo, analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao- Naranjal, Ecuador. Por las características del estudio descriptivo, se manifiesta el proceso mediante la utilización de técnicas documentales y la obtención de información tomada de historiales y registros diarios en la base de datos informáticos, para la muestra se consideró una población de 525 personas usuarias, aplicando un cuestionario como instrumento, el mismo que fue aprobado por expertos. Los datos finales como conclusiones, fueron darle el mayor valor a la gestión administrativa, para elaborar planes de mejora en los servicios de salud de las unidades médicas en estudio.

Candela (2019) en su tesis titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”. Fundamenta el objetivo principal de la investigación para poder evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador. Pudiéndose abordar la hoja de rendimiento de preguntas, mediante el cuestionario tipo SERQVUAL, para determinar los conocimientos y la confianza de los servicios prestados por la empresa, se empleó como instrumento la encuesta guía de opinión aplicada a un grupo de 180 clientes dedicados a la exportación. El resultado final, indicó que el conocimiento del servicio prestado por la empresa es menor a la confianza del cliente.

Santana (2016) en su tesis denominada “La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua”, el tipo de investigación fue aplicada, con enfoque deductivo y

exploratorio, concluye que la casi todas las municipalidades tienen un plan estratégico pero que lamentablemente no se cumple por el personal más que todo.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Figuroa (2019) Desarrolló la investigación “Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz”, cuyo objetivo general era determinar la incidencia que existe entre ambas variables. De la población conformada por 15354 usuarios, se determinó la muestra probabilística 375 usuarios de la municipalidad objeto de estudio. Los resultados determinaron que un 40% de los usuarios expresan que, sobre el primer tema de estudio, lo consideran como regular, otro valor porcentual del 44,3% expresan su poca conformidad. Finalmente, ambas variables poseen niveles regulares de insatisfacción.

Jara (2018) en su tesis titulada: “La gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao-2018”. Plantea como objetivo la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao Huánuco, la muestra para el estudio estuvo constituida por 17 representantes de las organizaciones vecinales y autoridades edilés de los centros poblados. Los datos procesados, determinaron que el coeficiente de correlación posee un valor de 0.371 por lo que no es aceptada la hipótesis donde se planteó que la primera variable incide o interviene sobre la otra.

Gutiérrez (2018) Elaboró el trabajo de investigación denominada: “Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017”, donde determinó como objetivo principal la relación entre ambas variables. Por el nivel descriptivo de la investigación se recopilaron y analizaron datos de la institución, aplicando encuesta a un conjunto aplicable de 40 consumidores junto a y 36 colaboradores administrativos, aplicando con la finalidad de poder hallar la viabilidad y fiabilidad del Alfa de Cronbach que se empleará. De a los resultados estadísticos finales, no existiría relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, porque el valor de Rho de Spearman es 2.73 culminando con el valor de .108 que es del Sigma Bilateral ($p > 0.05$).

Ortiz (2017) Su trabajo desarrollado “Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”, tuvo como objetivo general, hallar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo; para lo que se encuestaron a una población constituida por 156 usuarios de los servicios de la institución, teniendo como resultado, que de los consumidores, un valor del 13.5% expresa el nivel de gestión bajo o deficiente, del mismo grupo otro valor del 76.3 % la considera como buena culminando con un valor correspondiente al 10.3 % el cual manifiesta como excelente, quedando así demostrada la relación significativa que existe entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos de la institución recreacional.

Cárdenas (2017) Plantea en su tesis “Gestión administrativa y su relación con la eficacia educativa en la Institución Educativa Pedro Ruiz Gallo – 2017”, como objetivo general, determinar el cómo la gestión administrativa se relaciona con la eficacia educativa, de una población integrada en 130 profesores, solo se consideró como grupo aplicable a 97 de los profesores, a quienes se les formuló una encuesta. La confiabilidad de 0.905 le corresponde al instrumento, el cual se considera alta. Del análisis realizado a los resultados de la encuesta, se demostró que un 67.53% considera que el nivel de gestión administrativa es bueno y por ende se relaciona con la eficacia educativa.

Merino y Saenz (2016) Elaboraron su aporte: “La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016”, tuvo como objetivo fundamental determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la municipalidad de Comas. La muestra para este estudio de campo, estuvo conformada por 385 usuarios, se tuvo que se percibe correlación significativa entre ambos temas de estudio, con una probabilidad de 0.05% y un índice de Spearman de 0.601.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Gestión administrativa

a) Definiciones:

(Jara, 2018) Explica como una característica imprescindible donde ocurren pasos o funciones para lograr metas u obtener algo, con efectividad y con el menor empleo de bienes disponibles, y verificados por un encargado para poder testificar el desempeño y poder establecer parámetros de ayuda y progresión.

Se interpreta y da a entender como un conjunto de pasos y fases donde primero se planifica, se hace una estructuración general y parcial, se realizan las ideas o actividades para finalmente monitorearlas y tener un reporte de cómo se va progresando, referido a las metas o resultados logrados por los colaboradores con las implementaciones y bienes necesarios.

Autores como (Koontz, Weihrich, Cannice, y Mark, 2012) la exponen como la progresión de fases, como en primera instancia es planificar, siguiendo con organizar, siguiendo con direccionar finalizando con controlar las funciones, para que se logren las metas encomendadas en base a colaboradores proactivos y cantidad considerable de los bienes requeridos.

Los personajes se basaron en las fases mencionadas, para poder tener mayores y mejores posibilidades de poder hacer realidad las metas encomendadas mediante también la eficiencia y proactividad que poseen las metodologías.

(Louffat, 2012) la expresa en la progresión de pasos, funciones que se basan en poder mejorar y distribuir de mejor forma los bienes, colaboradores, factores, entornos implicados en la empresa, y así poder lograr las metas encomendadas de forma correcta.

Precisa también que la gestión administrativa se basa en cuatro procesos ordenados y sistemáticos, que al interactuar dinamizan todas las actividades estructuradas en las organizaciones. Esto es lo que genera finalmente los resultados esperados por la misma en un tiempo determinado.

Según (Hurtado, 2008) la indica que con ella se pueden alcanzar o concretar contextos encomendados, tener proactividad, a través de los directivos quienes toman decisiones eficientes para estos fines, planificando, organizando, dirigiendo, ejecutando y controlando, todos los recursos y actividades establecidas.

Lo atribuye como un conjunto de metodologías para lograr propósitos establecidos en tiempos determinados, mediante las cuatro funciones administrativas.

(Chiavenato, 2007) la explica como el universo requerido de fases para poder distribuir las funciones y otorgarles diferentes mandos, con la finalidad que los participantes laborales puedan laborar de forma aplicada y organizada, y de poder concretar las metas encomendadas por la entidad según sus perspectivas y posibilidades.

En esta perspectiva, Chiavenato describe la importancia de la gestión administrativa como el conjunto de actividades que de manera estructurada y organizada se realizan para dirigir una organización la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.

b) Propósitos de la gestión administrativa

(León, Huarachi, Díaz, Becerra, y Amorós, 2007) Determinaron que se centra o se desarrollan considerando:

- **Análisis estratégico:** Es designado en poder investigar las situaciones donde se encuentra la empresa, tanto de aspectos de política empresarial, legal, monetario, relaciones sociales, de nivel extranjero y nacional, considerar y observar los comportamientos de factores externos que puedan intervenir para la continuación de la entidad.
- **Gestión organizacional o proceso administrativo:** Se entiende por poder, en primera instancia, implantar el esquema general, que englobe las actividades, alternativas tácticas, medidas, parámetros, metas encomendadas, dirigiendo los cargos a encargados aptos.
- **Gestión de la tecnología de la información:** Se centra en los bienes virtuales o tecnológicos, de las redes internas de la entidad, de las comunicaciones internamente de los mandos, CEO, las medidas preventivas sobre la utilización de campos cibernéticos.
- **Gestión financiera:** Es comprendido por la correcta administración, seguimiento, control de los aspectos monetarios de la entidad, se encarga de poder lograr la recopilación de activos en montos disminuidos, además de poder asegurarse de la utilización consciente y medida de los bienes activos empresariales, logrando así ventajas y beneficios concretos.
- **Gestión de recursos humanos:** Se encarga de poder capacitar a los colaboradores para que puedan desempeñar sus responsabilidades logrando las metas y con pocos recursos necesarios, siempre que sea viable y centrándose en los pasos de calificación y aprobación de vacantes, poder asegurar el entorno y condiciones idóneas, y poder llevar las progresiones aptitudinales necesarias.
- **Gestión de operaciones y logística de abastecimiento y distribución:** Es designado en poder brindar los recursos requeridos en la conformidad del cliente final, asegurándose de las mejores condiciones de procedimientos para poder ofrecer los bienes de calidad.

- **Gestión ambiental:** Se encarga de poder centrarse en expandir concientización sobre la consideración vital de la naturaleza, en los recursos que sean de rasgos naturales que impliquen o no en la entidad y medidas para mantener de forma necesaria las áreas verdes.

Por lo tanto, afirmamos que, en relación a los propósitos de la gestión administrativa, esta es una actividad clave para lograr los objetivos estratégicos, ya que la gestión propiamente dicha, se ubica entre la estrategia y los objetivos alineados con la misión, visión, valores y políticas de la organización.

c) Características de la Gestión Administrativa:

(León, Huarachi, Díaz, Becerra, y Amorós, 2007) En las organizaciones, la persona capaz de poder tomar las riendas y dirigir a la entidad con la correcta administración, gestión, es la gerencia o el gerente propio, asegurando la correcta comunicación y la utilización correcta y moderada de los recursos posibles, para aportar mayor valor a la organización. Por lo que deberá centrarse en:

- Establecer parámetros, medidas, normas, alternativas.
- Dirigir y encaminar a los grupos.
- Realizar seguimientos y control al monto monetario que dispone la entidad.
- Sugerir nuevas alternativas para poder administrar y motivar de mejor forma a los partícipes laborales.
- Tener seguimientos y verificaciones a los pagos mensuales y extras del personal.
- Fundamentalmente, establecer preparaciones, capacitaciones para mejorar las aptitudes y potencial laboral de los trabajadores.
- Proceder a elaborar investigaciones, evaluaciones de la afinidad entre los partícipes laborales.
- Tener todos los sectores y principalmente a la gerencia informados de todo lo que ocurra en la entidad.
- Preparar planes y previsiones de ventas.

- Optar y/o elaborar alternativas tácticas para concretar correctamente lo que se ofrece, los activos.
- Exponer y comentar los ambientes donde se desarrollarán las funciones al personal.

d) Funciones de la gestión administrativa:

(Chiavenato, 2007) manifiesta lo siguiente:

- **Planificación:** Se le atribuye como el inicio de toda actividad, por ende, de los procesos complementarios. Se trata de poder establecerse finalidades, objetivos tanto principales como secundarios, establecer el lapso temporal, los bienes que serán requeridos, qué es lo que se llevará a cabo, la metodología de realización. Se procede cuando previamente se ha elaborado algún análisis situacional correspondiente al target, competencia, contextos.
- **Organización:** Se desempeña en poder diseñar un plan de estructuración, donde se designen y parcialicen el personal con los bienes materiales o financieros que se requiera y se posea para que puedan llevar a cabo sus responsabilidades respectivas en torno a lo encomendado por la entidad. También, se ramifican en este punto los departamentos o áreas de funciones distintas
- **Dirección:** Es poder emplear las alternativas tácticas optadas o sugeridas, para poder encaminar las riendas de los colaboradores a lo solicitado de alcanzar, por medio de distintos factores como los incentivos, redes comunicativas.
- **Control:** Se entiende como comprobar, observar que las labores(resultados) que vayan reflejando los colaboradores sean en la dirección de las tácticas optadas, para poder concretar de forma correcta las decisiones, contextos, poder actuar ante desviaciones de objetivos, poder solucionar inconvenientes, medir la situación de los efectos conseguidos con los encomendados, para poder encontrar los puntos débiles y redirigirlos a los correctos.

e) Objetivo de la gestión administrativa:

Se le aclara como poder incrementar y lograr la eficacia y eficiencia en los resultados que produzcan los partícipes laborales, las formas de financiación, mejoramiento de las competencias en base a capacitaciones y poder concretar el correcto funcionamiento y solvencia de la entidad para el futuro próximo.

(Robert, 2008) los considera:

- Según los modelos y la mentalidad de la entidad, se debe accionar considerando lo necesario sobre el direccionamiento de recursos humanos, los bienes materiales y financieros que se necesitarán basándose en el seleccionamiento y efectución de las actividades empresariales.
- Poder brindar un apoyo y fiabilidad para los planes junto con los monitoreos correspondientes en la entidad.
- Asegurarse de la correcta administración y verificación correspondiente a los ámbitos económicos esenciales para la organización.
- Localizar previamente las deficiencias que se generan y poder darles alternativas de solución lo menos voluble posible.
- Debatir y coordinar las metas o logros que se desean alcanzar.
- Contribuir a la implementación de la mentalidad, los modelos, valores, calidad de la empresa en poder centrarse en mejorar y definir de mejor forma las acciones administrativas y de seguimiento de la forma esperada.

f) Importancia de la gestión administrativa

Se expresa en poder formar mediante alternativas, medidas a la entidad para que se pueda desenvolver en los diversos contextos donde abarca y los que se presenten, para que pueda lograr las metas encomendadas y gracias a las mencionadas, poder pronunciarse frente a los inconvenientes o malos resultados, poder reducir los peligros.

Para (Tejeda, 2014) La atribuyen como poder aportar en los cimientos de concebir a la población o agrupación para que puedan tener solvencia económica (poder cubrir sus necesidades), también necesitando la presencia de parámetros, medidas, centros de mando que logren lo encomendado.

g) La gestión administrativa en los gobiernos locales:

(Soria, 2011) Logra atribuirle a las Municipalidades, como lugares o establecimientos donde se posee orden y mando de la zona, también de los colaboradores, las entidades sociales, la forma de cultura.

Tal como lo establece la CPP, en las leyes respectivas de los Municipios, los engloba o trata como las distribuciones en espacios físicos que poseen rasgos de mando social, legal y administrativo sobre ciudades, pueblos. (Tejeda, 2014) Así mismo en estas jurisdicciones, existen órganos de gobierno local conformado por un alcalde y el Consejo Municipal, los mismos que sus respectivas responsabilidades, comodidades, independencia de mando legal atribuidas por la Ley.

h) Tipos de gestión administrativa:

(Zuluaga, 2008) manifiesta lo siguiente:

- **Gestión empresarial:** Se le atribuye como el conjunto de acciones coordinadas para poder desarrollar y mejorar lo que producen los partícipes laborales, también las capacidades de afinidad y compromiso por parte de ellos con sus funciones, donde atribuyen mayor hincapié en poder plantear, agregar, y controlar las alternativas designadas o elaboradas para poder realizar las funciones productivas y administrativas de mejor manera.

- **Gestión ambiental:** Es la progresión de pasos, actividades, alternativas dirigidas en poder mantener y cuidar de forma correcta y necesaria el medio ambiente, en poder utilizar los bienes necesarios de carácter ambiental que se integren mediante el control y seguimiento eficaz para poder desarrollar e incrementar la forma de vivir.
- **Gestión del talento humano:** Se encarga de poder direccionar de forma óptima las relaciones laborales afinadas de los colaboradores para que se puedan sentir cómodos y realicen sus funciones de manera correcta, que conlleva empezando con los requisitos previos para su contratación, el entorno para llevar a cabo las actividades de forma idónea, capacitaciones, seguros, comodidades, consideraciones, generando sentimiento de compromiso mayor.
- **Gestión social:** Se basa en brindar los ambientes, medidas necesarias para poder hacerse cargo y administrar la afinidad, confianza, interacción entre todos los involucrados, tanto de mandos superiores como los productivos.
- **Gestión comercial:** Es el que se centra en la rentabilidad para la empresa, se centra en que el target pueda lograr su conformidad con lo deseado y poder mejorar el posicionamiento con progresión continua en el rubro laboral, direccionándose en base a parámetros adecuados, bienes y actividades serviciales óptimos.
- **Gestión financiera:** Se enfoca en un conjunto de acciones para poder administrar y monitorear correcta lo que se va elaborando, junto a la utilización consciente y correcta de los bienes o componentes necesarios de aspectos monetarios.
- **Gestión de riesgo:** Se concentra en poder optar medidas, alternativas para observar e investigar, elaborando predicciones o anteponerse ante imprevistos o situaciones desafortunadas; además de poder brindar alternativas para poder actuar para la corrección de resultados.

- **Gestión estratégica:** Se emplea para poder direccionar los procedimientos de control y seguimiento de formas coordinadas y centradas para los cumplimientos encomendados.
- **Gestión tecnológica:** Se encarga de direccionar y analizar las actividades correspondientes a temas digitales y/o tecnológicos para beneficios considerando las medidas implementadas por la entidad.

i) Dimensiones de la gestión administrativa:

Según (Koontz, Weihrich, Cannice, y Mark, 2012)

- a) Planificación:** Es la consideración y uso de variadas alternativas, medidas de acción, que puedan aportar en conseguir los contextos deseados o encomendados, ante ello elaborar medidas para poder actuar frente a problemas o reducir los peligros que puedan surgir.

Indicadores

- 1. Objetivos:** Son los propósitos establecidos por la organización y que se deberán alcanzar en tiempos determinados.
 - 2. Estrategias:** Planes de acción que facilitan el logro de los propósitos definidos por la organización.
 - 3. Procedimientos:** Conjunto de acciones estructuradas y secuenciales que se deben seguir para lograr un propósito.
- b) Organización:** Se le puede interpretar como el establecimiento correspondiente a las actividades, los procedimientos, las formas, también sugerencias de alternativas distintas que sean productivas para alcanzar los objetivos planificados.

Indicadores

1. **División del trabajo:** Es la participación de todas las fuerzas laborales, para el desarrollo de las funciones, para poder lograrlas hacer correctamente y con pocos recursos optimizando los resultados esperados.
 2. **Jerarquización:** Línea de acción vertical, que determinar la autoridad y subordinación en el diseño de la estructura organizacional.
 3. **Departamentalización:** Es el proceso por el cual se determina la división del trabajo y la delegación de tareas, agrupando todas aquellas actividades similares y dando paso a la especialización. La departamentalización sirve para coordinar y supervisar de mejor manera las tareas encomendadas.
- c) **Dirección:** Se entiende como la ejecución de todas las estrategias encomendadas, centradas en las metas empresariales a través de la realización de funciones considerando los incentivos, mandos superiores asertivos y la afinidad entre todo el personal.

Indicadores

1. **Supervisión directa:** Comprende la facultad de realizar acciones de seguimiento y verificación a los administrados, para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones encomendadas.
 2. **Motivación:** Es el estado intrínseco que predispone al individuo a esforzarse por aproximarse a la consecución de una meta.
 3. **Trabajo en equipo:** Unión y cooperación de dos o más personas organizadas y comprometidas, para la realización de una actividad con el propósito de alcanzar un fin común.
- d) **Control:** Consiste en verificar que las tareas diarias avancen alineadas con las estrategias planificadas y los objetivos establecidos, para poder realizar de forma fructífera y anticipada las alternativas presentes y optar por la idónea, corregir funciones ineficaces, medir lo obtenido por el personal.

Indicadores

1. **Establecimiento de estándares:** Conjunto de especificaciones que sirven de guía para, para desarrollar y controlar una o más tareas o funciones asignadas a un determinado grupo de personas.
2. **Medición de resultados:** Acción que se realiza para medir la eficiencia en todo el quehacer de la organización, así como la productividad y el desempeño de los colaboradores.
3. **Evaluación de desempeño:** Proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa, del grado de eficiencia de la organización para el logro de sus objetivos.

Variable dependiente: Satisfacción en el usuario:

a) **Definiciones:**

En el cambiante mundo actual, donde las influencias del entorno afectan a las organizaciones y el comportamiento de los clientes y usuarios, se hace necesario responder estratégicamente sin afectar los propósitos definidos por la organización.

(Carbonel y Leiva, 2016) Describen como la actuación o accionar de forma segura y eficaz, y el responsable debe estar preparado tanto con las aptitudes como las actitudes en los momentos donde se requieran, poder actuar de forma acelerada frente a las dudas que existan.

Según (Ferrell y Hartline, 2012) Indican que la satisfacción del cliente puede ser considerada como la saciedad del cliente que tiene acerca de un producto o servicio adquirido, la misma que es considerada como un factor importante para la empresa puesto que la misma trae beneficios considerables para la empresa.

(Kotler y Armstrong, 2012) Lo entiende como el nivel o índices donde el cliente o target logra que sus requerimientos o necesidades puedan ser cubiertas o logradas, correspondiente a los bienes y/o actividades serviciales solicitadas.

Según los autores, cada institución sea esta pública o privada, debe cuidar su atención al cliente, ya que por la satisfacción percibida esto le proporcionará mayor rentabilidad, volverá a utilizar los servicios prestados o comprar los productos, demostraran preferencia y recomendará a otras personas, los servicios que le fueron brindados.

(Caldera, Pirela, y Ortega, 2011) Señalan que la satisfacción del usuario, puede ser considerada como la saciedad del mismo al percibe de un producto o servicio adquirido, la misma que es considerada como un factor importante para la empresa, puesto que la misma le trae beneficios considerables.

Según (Hernández P. , 2011) Establece como la iniciación y culminación de dirigir lo que se produce o se ofrece, demostrar y percibir la calidad, para que se logre la conformidad del target.

El autor pone en evidencia que las organizaciones dependen del usuario desde muchas perspectivas, ya que no solo se trata de satisfacer sus necesidades o atender sus demandas, sino el de colmar sus expectativas y hacer que perciba nuevas experiencias a través del producto o servicio que este adquiera.

b) Elementos de la satisfacción del usuario

(Ferrell y Hartline, 2012) Revelan que es importante conocer los tres aspectos que determinan la satisfacción:

- **El rendimiento recibido:** Es la apreciación de los usuarios tras comprar. Las características que se encuentran dentro de ello son: el trato del trabajador y la funcionalidad del producto.

- **Las expectativas:** Son básicamente aquellos deseos que tiene el cliente en su cabeza, dirigida hacia un producto que satisficará sus necesidades. Dentro de ellas encontramos, vivencias de clientes que ya hayan comprado dichos productos que queremos y opiniones de otros clientes que hayan comprado un producto igual o similar en dicha empresa.
- **El nivel de satisfacción:** Grado de conformidad que poseen los consumidores (target) al terminar de concretar la adquisición de algún bien o actividad servicial. Pueden ser: insatisfacción, satisfacción y complacencia.

c) **Importancia de la satisfacción del cliente o usuario**

Radica en cinco aspectos, la cual la detallaremos y explicaremos uno por uno.
(Gosso, 2010)

- **Permite destacarse frente a la competencia:** Si la empresa logra generar satisfacción en el cliente cuando realiza cierta compra, es muy probable que el cliente te siga comprando a ti.
- **Aumenta la confianza del cliente o usuario:** Siguiendo el mismo lineamiento de arriba, un cliente satisfecho no se irá a la competencia.
- **Incrementa la buena imagen corporativa:** Asimismo si los clientes están satisfechos, van a recomendar a más clientes y la empresa tendrá una buena imagen ante ellos.
- **Permite ahorrar dinero:** Es más fácil hacer publicidad por buena atención que gastar en redes sociales.
- Contribuye a estimar las compras futuras.

d) **Cómo medir la satisfacción del cliente o usuario**

(Gosso, 2010) plantea 7 métodos:

1. **Encuestas de satisfacción:** Nos permite conocer la opinión de mucha gente sobre la postventa de un producto y/o servicio.
2. **Fidelización de clientes:** Cantidad de clientes que asisten a la empresa de manera diaria, semanal, quincenal, mensual y anual.
3. **Quejas y reclamaciones:** Importante tener un libro de recomendaciones para saber si estamos generando satisfacción e insatisfacción en los clientes.
4. **Entrevista de salida:** Es aquel instrumento que permitirá saber las razones del porque un cliente deja de comprar algo en una empresa.
5. **Felicitaciones:** Cuando los clientes nos felicitan por la atención que se hizo en el momento de la compra.
6. **Vinculación:** Visita del cliente a la empresa sin necesidad que dicha entidad realice publicidad por un medio de comunicación.
7. **Referencia a nuevos clientes o usuario:** El punto más importante que un cliente satisfecho será tu mejor publicidad.

e) **Cómo lograr la satisfacción del cliente o usuario**

- **Ofrece un producto o servicio de buena calidad:** Brindar productos originales y no replicas.
- **Cumple con lo ofrecido o prometido:** Básicamente si prometió un descuento tendrá que hacerlo e incluso si existen ofertas por productos en una temporada determinada.
- **Brinda un buen servicio al cliente o usuario:** Para mejores resultados, un servicio al cliente adecuado.
- **La atención personalizada:** Una buena atención personalizada por parte del personal de la empresa potenciará las ventas.
- **Resuelve adecuadamente las dificultades:** Comprender las emociones, sentimientos y pensamientos que nos expresa los clientes.
- **Facilitar la experiencia:** Medios de pago y el servicio debe ser el idóneo.

f) Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

Según (Ferrell y Hartline, 2012) expresa lo siguiente:

- a) **Rendimiento percibido:** Se entiende por, si el bien o actividad ofrecida(o) logró la conformidad del target, se pueden percibir si están inconformes, conformes y/o muy conformes.

Indicadores

- 1) **Credibilidad:** Calidad que manifiesta confianza obtenida por la percepción de una veracidad.
 - 2) **Confianza:** Se le atribuye como la aprobación o certeza sobre una persona, contexto, suspendiendo temporalmente incertidumbres respecto a las acciones de los demás.
 - 3) **Seguridad:** Se da cuando se vela y se concretan medidas con la finalidad de poder cuidar el bienestar tanto físico como mental.
- b) **Expectativas:** Son aquellos anhelos y suposición que están enfocadas en el futuro, y que genera esperanza a una o más personas que desean conseguir algo.

Indicadores

- 1) **Servicio adecuado:** Manifiesta la expectativa mínima tolerable, que podría esperar un cliente o usuario, de un servicio o producto adquirido, según su experiencia.
- 2) **Producto con calidad:** Son los atributos diferenciados que contiene un bien o servicio y que son percibidos por un cliente o usuario para la satisfacción de sus necesidades.
- 3) **Atención personalizada:** Es la acción del trato directo o personal entre un colaborador y un determinado cliente o usuario, en esta acción se toma en cuenta lo que requiere el target, lo que le agrade.

c) **Nivel de satisfacción:** Se le atribuye como el índice de complacencia experimentado por cliente o usuario, percibido dependiendo si sus deseos o requerimientos hayan sido lo que ellos(as) esperaban sobre el bien y/o actividad servicial solicitada.

- 1) **Lealtad:** Es la relación estable y duradera de un cliente o usuario con los bienes o actividades que brinda alguna entidad, por lo que se considera, un valor fundamentado en el respeto y defensa de lo que se cree y en quien se cree.
- 2) **Promotor:** Los consumidores con las opiniones que hayan recaudado de sus vivencias con lo comprado, sea un bien o actividad servicial, han rebasado sus expectativas, por lo que está dispuesto a recomendar la marca, el producto y el servicio de la empresa.
- 3) **Fidelización:** Proceso que consiste en desarrollar una relación entre los consumidores y la empresa, a través del producto o servicio ofrecido o por la satisfacción con los mismos.

2.3 Bases filosóficas

Bravo (2015) expresa a la filosofía dirigida a la interacción humana, como que, las personas necesariamente son seres sociales, tienen que asociarse, interactuar, coincidir con más personas para poder desenvolverse de mejores formas, por medio de relaciones en espacios físicos, y así se pueda mantener satisfechos de lo vital para la existencia, como poder alimentarse, tener ropas como vestimenta, vivir en una casa, así con la cercanía e intercambio de mensajes, comunicaciones, se fue formando un grupo, que se fue consolidando hasta evolucionar como Estado Nacional, teniendo como responsabilidad indiscutible el poder brindar los recursos vitales como servicios necesarios a las personas, como el servicio de agua potable, de luz eléctrica, hogar, transportes, bienestar general, preparación educativa.

Castro (2014) explica a la filosofía de prestación de servicios públicos, iniciando con el principal responsable de ello, lo cual es el Congreso o Estado Nacional, ya que su función es poder mantener la seguridad y cuidado de la sociedad, posibilitando y brindando actividades serviciales para cubrir las necesidades vitales, para ello se necesita el compromiso de las personas en poder pagar los impuestos, tributos ya que

de ello se logra mantener a la población y realizar también distintas obras, y asignando a encargados aptos para ello, y es así como el Estado deriva a las autoridades tanto locales como regionales, que puedan impartir y cubrir las necesidades vitales de la sociedad, procurando tener un balance de las acciones que se vayan realizando para poder brindar mejores servicios.

2.4 Definición de términos básicos

- **Administrativa:** Se le atribuye o concede como el rasgo al monitorear, mejorar, direccionar y relucir la eficiencia y eficacia en una agrupación, entidad.
- **Eficacia:** Es hacer las cosas correctas.
- **Gestión:** Se le conoce como el monitoreo correspondiente y eficaz de las funciones internas de entidades, organizaciones con o sin fines de lucro.
- **Satisfacción:** Es la sensación de conformidad al obtener algo que esperaba y de manera correcta.
- **Servicios públicos:** Es una acción, institución o prestación promovida por el estado para garantizar la igualdad entre los ciudadanos.
- **Usuarios:** Engloba los individuos adquirentes de bienes y/o actividades serviciales.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona positiva o directamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.

2.5.2 Hipótesis específicas

La planificación se relaciona positiva o directamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.

La organización se relaciona positiva o directamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.

La dirección se relaciona positiva o directamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.

El control se relaciona positiva o directamente con la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Estrategia • Procedimientos 	1,2,3	Nunca (1)
	<ul style="list-style-type: none"> • División del trabajo • Jerarquización • Departamentalización 		
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión directa • Motivación • Trabajo en equipo 	7,8,9	Casi nunca (2)
	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de estándares • Medición de resultados • Evaluación de desempeño 		A veces (3)
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de estándares • Medición de resultados • Evaluación de desempeño 	10,11,12	Casi siempre (4)
	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de estándares • Medición de resultados • Evaluación de desempeño 		Siempre (5)
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de estándares • Medición de resultados • Evaluación de desempeño 	10,11,12	

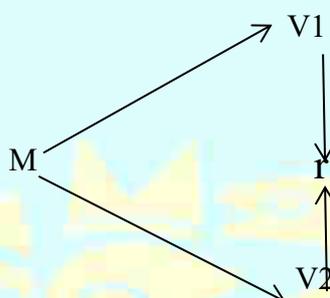
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Confianza • Seguridad • Satisfacción percibida 	1,2,3,4	Nunca (1)
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio adecuado • Producto con calidad • Atención personalizada • Expectativa 		Casi nunca (2)
Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad • Promotor • Fidelización • Nivel de satisfacción 	5,6,7,8	A veces (3)
	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad • Promotor • Fidelización • Nivel de satisfacción 		Casi siempre (4)
Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad • Promotor • Fidelización • Nivel de satisfacción 	9,10,11,12	Siempre (5)
	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad • Promotor • Fidelización • Nivel de satisfacción 		

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El tipo de investigación es aplicada, correspondiente al nivel descriptivo correlacional y considerando el enfoque como cuantitativo. Según (Hernández S. , 2014) el diseño utilizado fue no experimental, donde no se realizó modificaciones a los temas de estudio. Se comprende por lo siguiente:



Donde:

M: 15 trabajadores administrativos y 45 usuarios

r: Relación

V1: Variable gestión administrativa

V2: Variable satisfacción del usuario

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Fue integrada por 15 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de la caleta Carquin y 45 usuarios tomados aleatoriamente de los diversos servicios prestados por la Institución.

Tabla 3. Población de estudio

Población	Nº de personas
Trabajadores administrativos	15
Usuarios	45

3.2.2 Muestra

En los trabajadores no se calculó un tamaño muestral, mientras que en los usuarios se tomó una muestra irrestricta de 45 de diferentes servicios, que consistió en los que participaron en el estudio.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La encuesta fue la técnica empleada en el presente aporte investigativo. Como instrumento fue empleado el cuestionario.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

En una primera instancia los datos que se obtienen mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes mencionados, se tabularon y ordenaron para desarrollar el análisis correspondiente. Para poder analizar las hipótesis del presente aporte, se utilizó la prueba de correlación y todo esto se analizó en el programa estadístico SPSS V. 25

Gestión Administrativa

Satisfacción en el usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.875	12

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	12

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Gestión Administrativa

Tabla 4. Pregunta N°1: ¿Los objetivos trazados por la institución son debidamente difundidos a todos los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	8	53.3	53.3	53.3
Casi Nunca	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

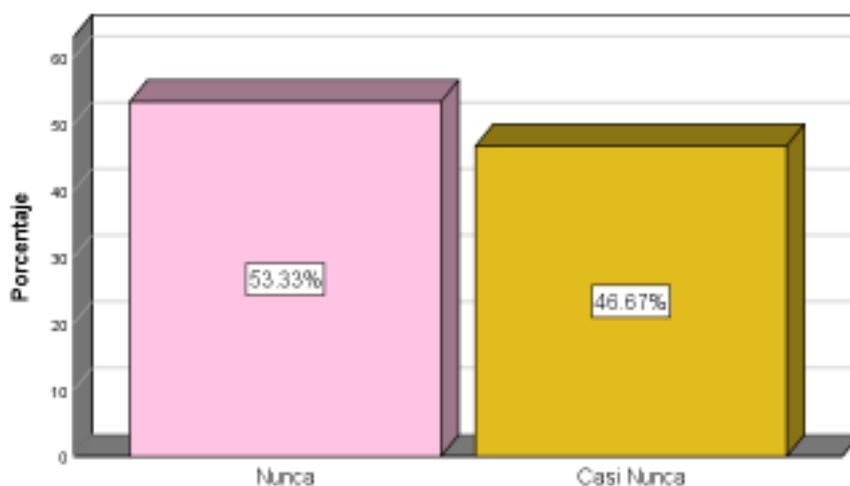


Figura 1. Pregunta N°1: ¿Los objetivos trazados por la institución son debidamente difundidos a todos los colaboradores?

Respecto a la pregunta: 8 trabajadores (53.33%) manifestaron que nunca y 7 trabajadores (46.67%) expresaron que casi nunca.

Tabla 5. Pregunta N°2: ¿En la municipalidad en la cual usted trabaja, las estrategias están definidas con enfoque hacia los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40.0	40.0	40.0
	Casi Nunca	9	60.0	60.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

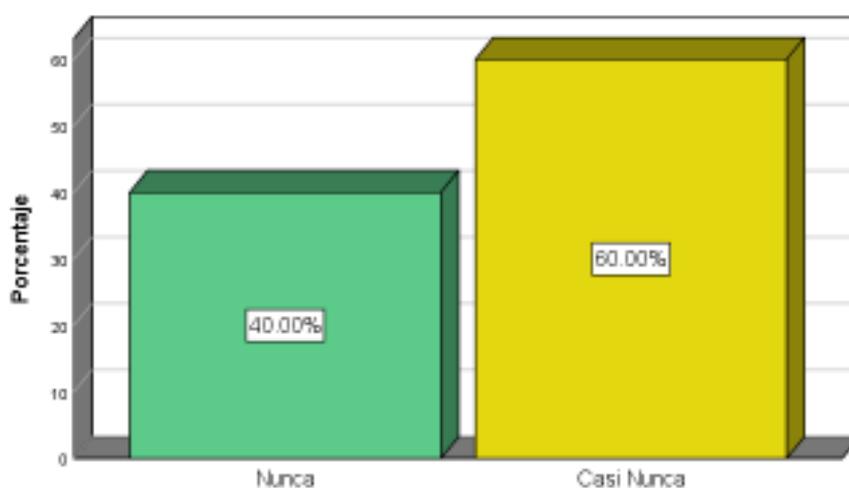


Figura 2. Pregunta N°2: ¿En la municipalidad en la cual usted trabaja, las estrategias están definidas con enfoque hacia los usuarios?

Respecto a la pregunta: 6 trabajadores (40.00%) manifestaron que nunca y 9 trabajadores (60.00%) expresaron que casi nunca.

Tabla 6. Pregunta N°3: ¿Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	46.7	46.7	46.7
	A veces	8	53.3	53.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

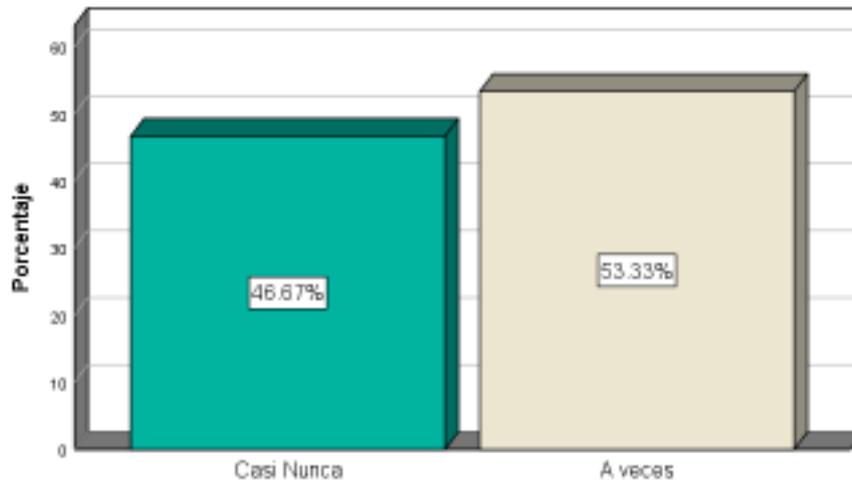


Figura 3. Pregunta N°3: ¿Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?

Respecto a la pregunta: 7 trabajadores (46.67%) manifestaron que casi nunca y 8 trabajadores (53.33%) expresaron que a veces.

Tabla 7. Pregunta N°4: ¿La asignación de los puestos de trabajo y sus respectivas tareas, está de acuerdo a su manual de funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13.3	13.3	13.3
	A veces	9	60.0	60.0	73.3
	Casi Siempre	4	26.7	26.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

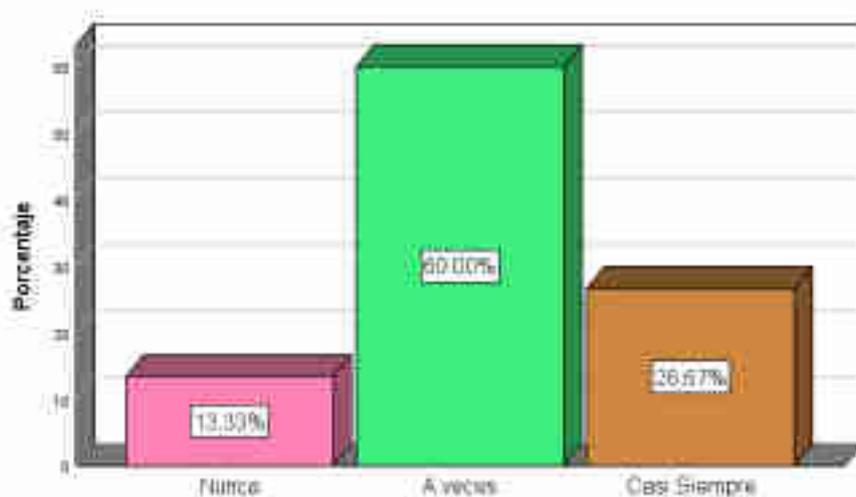


Figura 4. Pregunta N°4: ¿La asignación de los puestos de trabajo y sus respectivas tareas, está de acuerdo a su manual de funciones?

Respecto a la pregunta: 2 trabajadores (13.33%) manifestaron que nunca, 9 trabajadores (60.00%) dijeron que a veces y 4 trabajadores (26.67%) expresaron que casi siempre.

Tabla 8. Pregunta N°5: ¿Las órdenes que usted recibe, son siempre decretadas por su jefe inmediato de acuerdo a su jerarquía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	7	46.7	46.7	46.7
Válido Casi Siempre	7	46.7	46.7	93.3
Válido Siempre	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.



Figura 5. Pregunta N°5: ¿Las órdenes que usted recibe, son siempre decretadas por su jefe inmediato de acuerdo a su jerarquía?

Respecto a la pregunta: 7 trabajadores (46.67%) manifestaron que a veces, 7 trabajadores (46.67%) dijeron que casi siempre y 1 trabajadores (6.67%) expresaron que siempre.

Tabla 9. Pregunta N°6: ¿En la municipalidad se respeta la especialización de los trabajadores para ocupar un puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	33.3	33.3
	Casi Nunca	4	26.7	60.0
	A veces	6	40.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

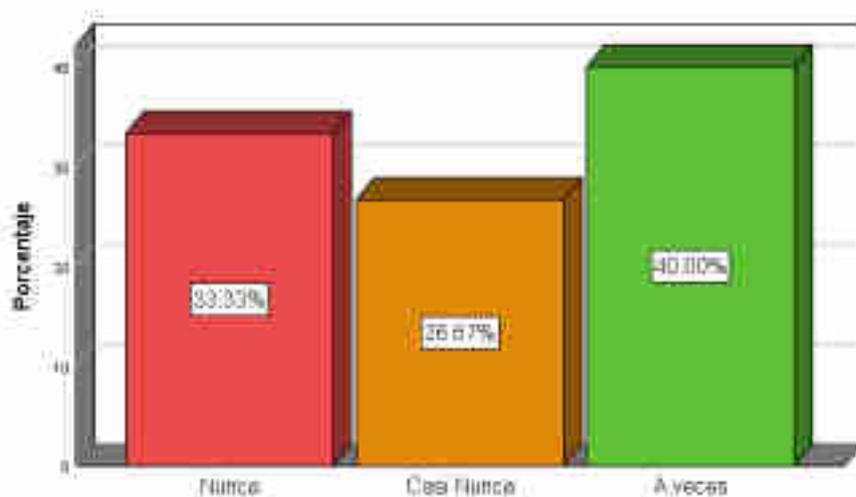


Figura 6. Pregunta N°6: ¿En la municipalidad se respeta la especialización de los trabajadores para ocupar un puesto de trabajo?

Respecto a la pregunta: 5 trabajadores (33.33%) manifestaron que nunca, 4 trabajadores (26.67%) dijeron que casi nunca y 6 trabajadores (40.00%) expresaron que a veces.

Tabla 10. Pregunta N°7: ¿El trabajo que ustedes realizan en las diferentes áreas, son constantemente supervisadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40.0	40.0	40.0
	Casi Nunca	7	46.7	46.7	86.7
	Casi Siempre	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

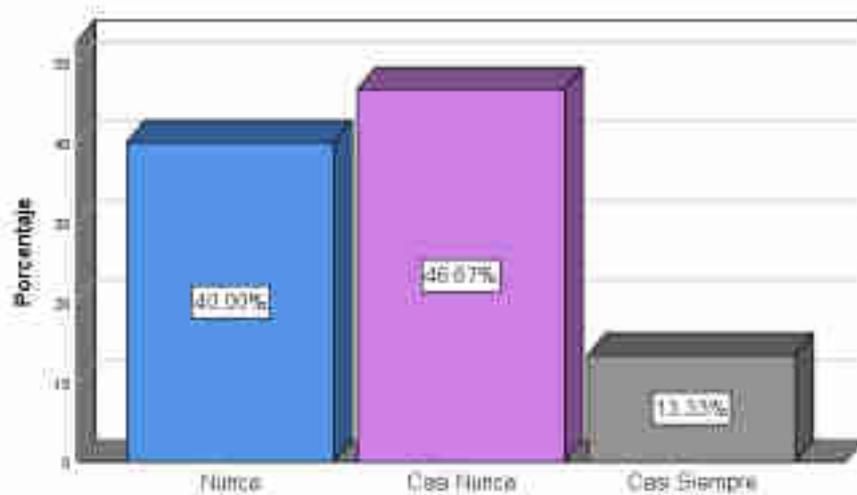


Figura 7. Pregunta N°7: ¿El trabajo que ustedes realizan en las diferentes áreas, son constantemente supervisadas?

Respecto a la pregunta: 6 trabajadores (40.00%) manifestaron que nunca, 7 trabajadores (46.67%) dijeron que casi nunca y 2 trabajadores (13.33%) expresaron que casi siempre.

Tabla 11. Pregunta N°8: ¿Siente usted que su desempeño laboral tiene algún reconocimiento que lo motiva para seguir mejorando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	26.7	26.7	26.7
	Casi Nunca	5	33.3	33.3	60.0
	A veces	6	40.0	40.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

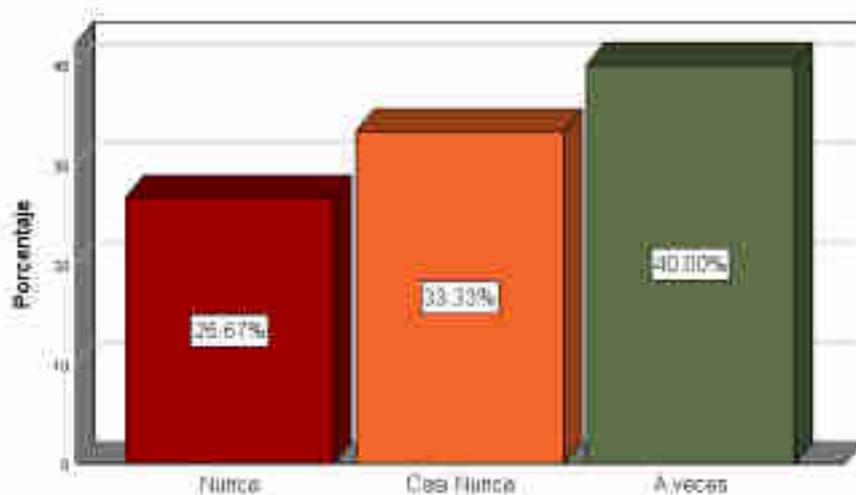


Figura 8. Pregunta N°8: ¿Siente usted que su desempeño laboral tiene algún reconocimiento que lo motiva para seguir mejorando?

Respecto a la pregunta: 4 trabajadores (26.67%) manifestaron que nunca, 5 trabajadores (33.33%) dijeron que casi nunca y 6 trabajadores (40.00%) expresaron que a veces.

Tabla 12. Pregunta N°9: ¿Recibe usted el apoyo de sus compañeros o de su jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente en la ejecución de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi Nunca	4	26.7	26.7
	A veces	4	26.7	53.3
	Casi Siempre	7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

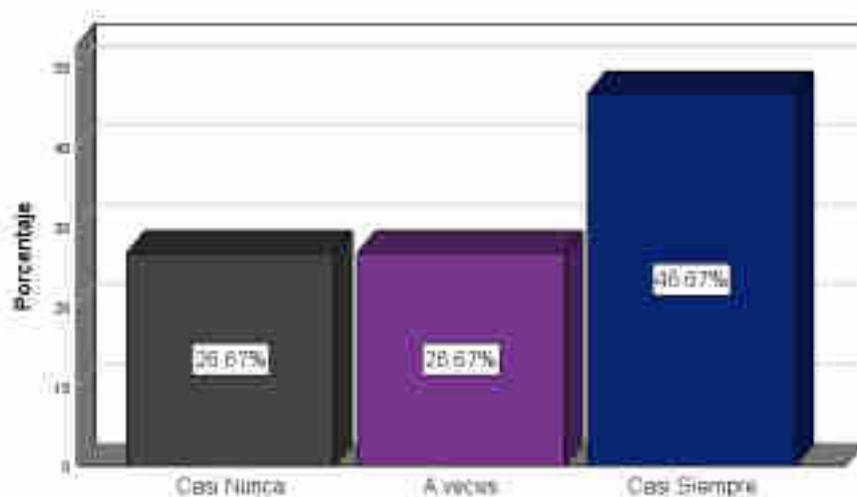


Figura 9. Pregunta N°9: ¿Recibe usted el apoyo de sus compañeros o de su jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente en la ejecución de su trabajo?

Respecto a la pregunta: 4 trabajadores (26.67%) manifestaron que casi nunca, 4 trabajadores (26.67%) dijeron que a veces y 7 trabajadores (46.67%) expresaron que casi siempre.

Tabla 13.. Pregunta N°10: ¿El logro de los objetivos establecidos en la gestión, se evaluados sobre algunos estándares de control?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	4	26.7	26.7	26.7
Casi Nunca	9	60.0	60.0	86.7
Casi Siempre	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

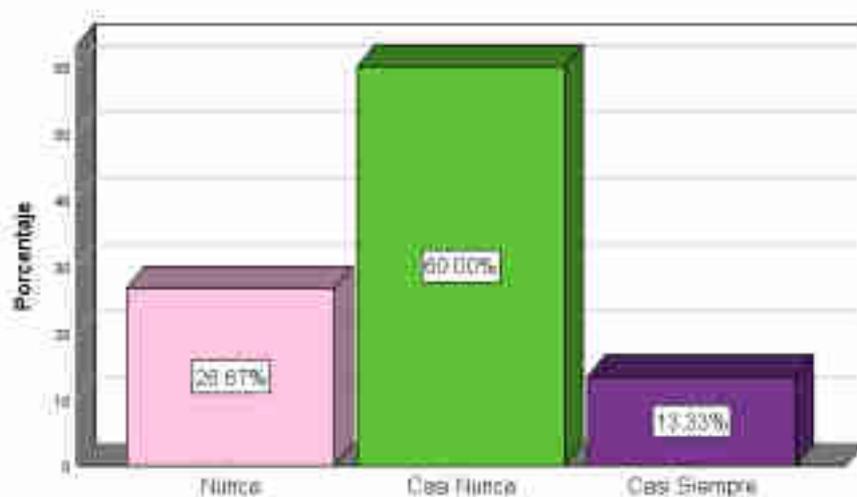


Figura 10. Pregunta N°10: ¿El logro de los objetivos establecidos en la gestión, se evaluados sobre algunos estándares de control?

Respecto a la pregunta: 4 trabajadores (26.67%) manifestaron que nunca, 9 trabajadores (60.00%) dijeron que casi nunca y 2 trabajadores (13.33%) expresaron que casi siempre.

Tabla 14. Pregunta N°11: ¿En la municipalidad, con que periodicidad se reúnen los colaboradores con sus jefes para evaluar el desarrollo de la gestión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	3	20.0	20.0	20.0
Casi Nunca	5	33.3	33.3	53.3
A veces	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

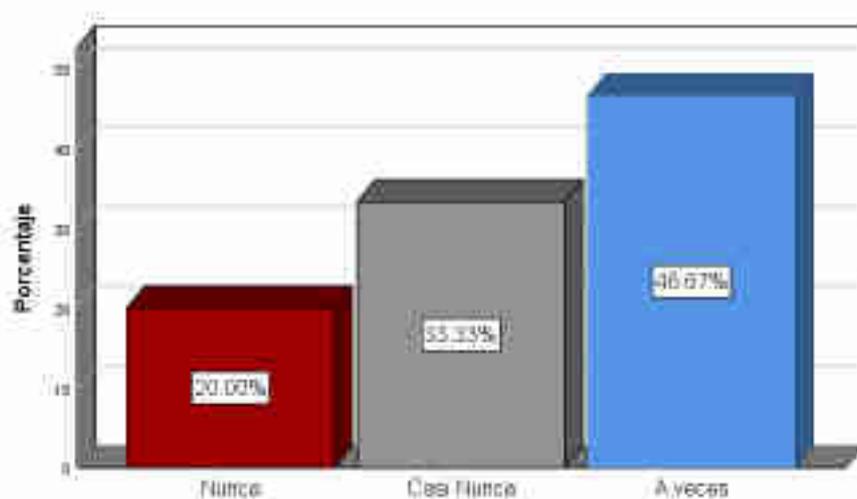


Figura 11. Pregunta N°11: ¿En la municipalidad, con que periodicidad se reúnen los colaboradores con sus jefes para evaluar el desarrollo de la gestión?

Respecto a la pregunta: 3 trabajadores (20.00%) manifestaron que nunca, 5 trabajadores (33.33%) dijeron que casi nunca y 7 trabajadores (46.67%) expresaron que a veces.

Tabla 15. Pregunta N°12: ¿Su jefe inmediato, con que periodicidad evalúa su rendimiento laboral para mejorar el servicio hacia el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi Nunca	3	20.0	20.0
	A veces	6	40.0	60.0
	Casi Siempre	6	40.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

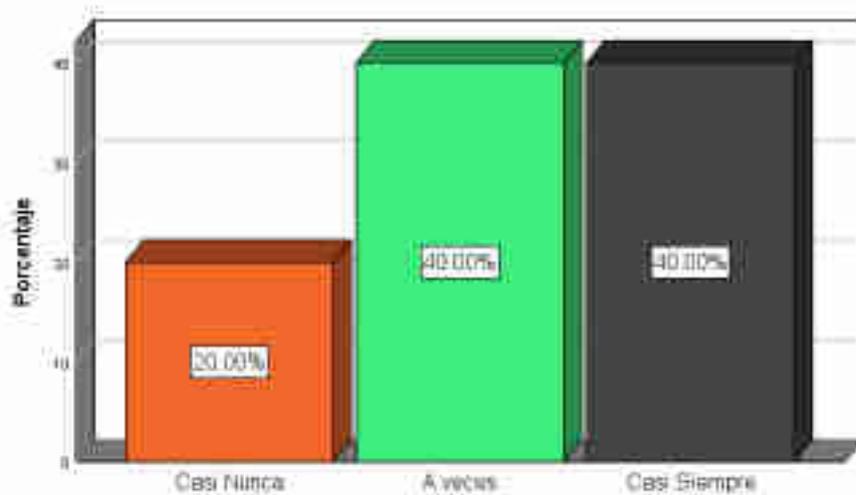


Figura 12. Pregunta N°12: ¿Su jefe inmediato, con que periodicidad evalúa su rendimiento laboral para mejorar el servicio hacia el usuario?

Respecto a la pregunta: 3 trabajadores (20.00%) manifestaron que casi nunca, 6 trabajadores (40.00%) dijeron que a veces y 6 trabajadores (40.00%) expresaron que casi siempre.

Satisfacción en los usuarios

Tabla 16. Pregunta N°1: ¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, se ajustan a la realidad de su necesidad como usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	35.6	35.6	35.6
	Casi Nunca	14	31.1	31.1	66.7
	A veces	15	33.3	33.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

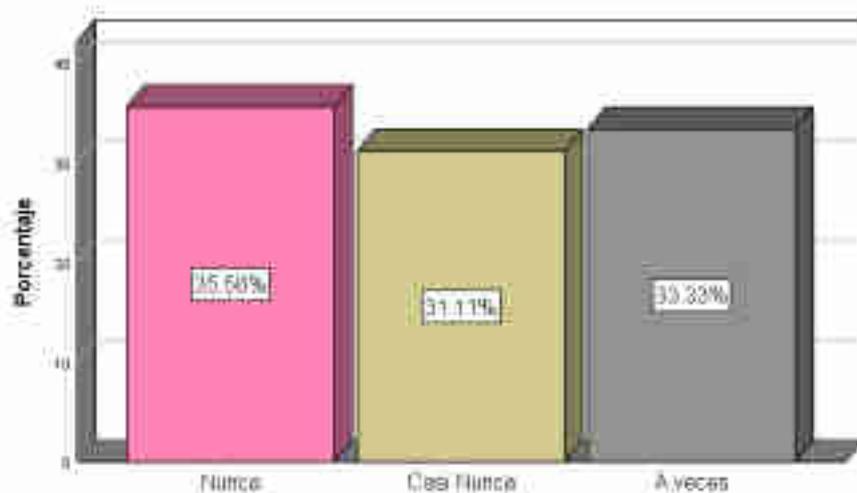


Figura 13. Pregunta N°1: ¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, se ajustan a la realidad de su necesidad como usuario?

Respecto a la pregunta: 16 usuarios (35.56%) manifestaron que nunca, 14 usuarios (31.11%) dijeron que casi nunca y 15 usuarios (33.33%) expresaron que a veces.

Tabla 17. Pregunta N°2: ¿El alcalde, funcionarios y trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brindan confianza cuando le ofrecen su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	20	44.4	44.4	44.4
	A veces	16	35.6	35.6	80.0
	Casi Siempre	9	20.0	20.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.



Figura 14. Pregunta N°2: ¿El alcalde, funcionarios y trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brindan confianza cuando le ofrecen su servicio?

Respecto a la pregunta: 20 usuarios (44.44%) manifestaron que casi nunca, 16 usuarios (35.56%) dijeron que a veces y 9 usuarios (20.00%) expresaron que casi siempre.

Tabla 18. Pregunta N°3: ¿Usted siente que los servicios prestados por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brinda seguridad plena como usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	42.2	42.2	42.2
	Casi Nunca	12	26.7	26.7	68.9
	Casi Siempre	14	31.1	31.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

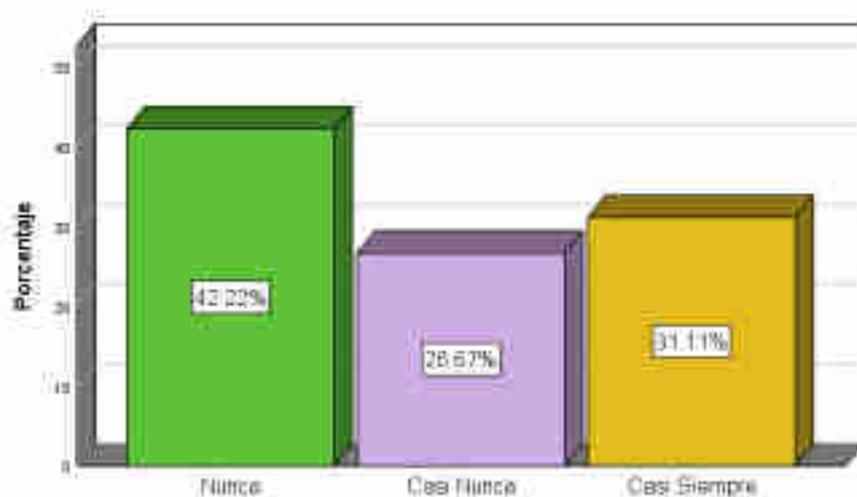


Figura 15. Pregunta N°3: ¿Usted siente que los servicios prestados por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brinda seguridad plena como usuario?

Respecto a la pregunta: 19 usuarios (42.22%) manifestaron que nunca, 12 usuarios (26.67%) dijeron que casi nunca y 14 usuarios (31.11%) expresaron que casi siempre.

Tabla 19. Pregunta N°4: ¿Siente usted satisfacción por los servicios y la atención prestada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi Nunca	17	37.8	37.8
	A veces	22	48.9	86.7
	Casi Siempre	6	13.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

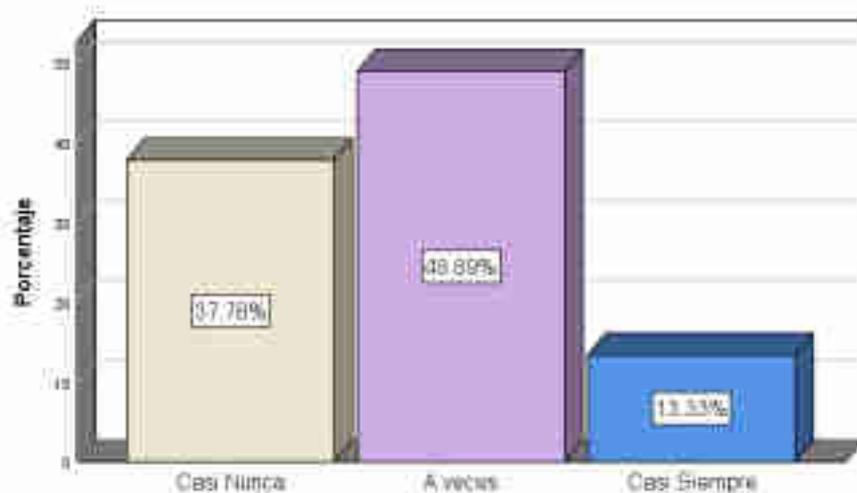


Figura 16. Pregunta N°4: ¿Siente usted satisfacción por los servicios y la atención prestada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

Respecto a la pregunta: 17 usuarios (37.78%) manifestaron que casi nunca, 22 usuarios (48.89%) dijeron que a veces y 6 usuarios (13.33%) expresaron que casi siempre.

Tabla 20. Pregunta N°5: ¿Cuándo usted va a las oficinas de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, es atendido con un trato adecuado y de manera eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	33.3	33.3	33.3
	A veces	15	33.3	33.3	66.7
	Casi Siempre	15	33.3	33.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

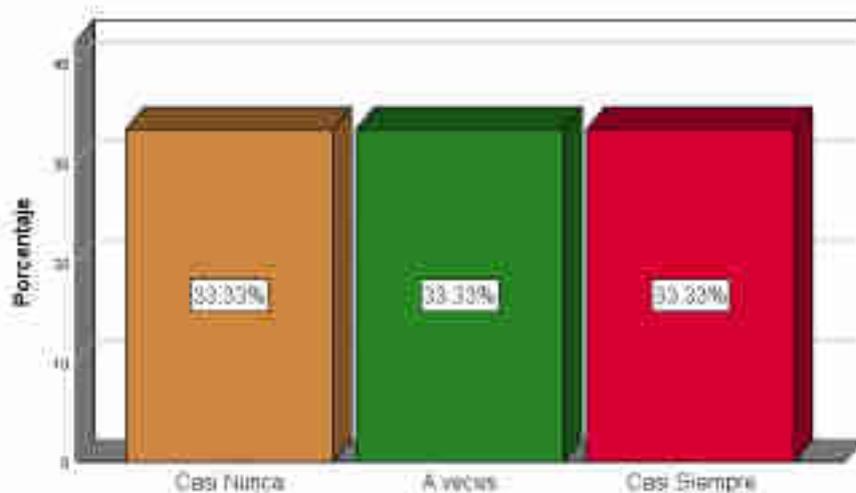


Figura 17. Pregunta N°5: ¿Cuándo usted va a las oficinas de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, es atendido con un trato adecuado y de manera eficiente?

Respecto a la pregunta: 15 usuarios (33.33%) manifestaron que casi nunca, 15 usuarios (33.33%) dijeron que a veces y 15 usuarios (33.33%) expresaron que casi siempre.

Tabla 21. Pregunta N°6: ¿Cree usted que el servicio y la atención en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin son con calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	37.8	37.8	37.8
	Casi Nunca	15	33.3	33.3	71.1
	A veces	13	28.9	28.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

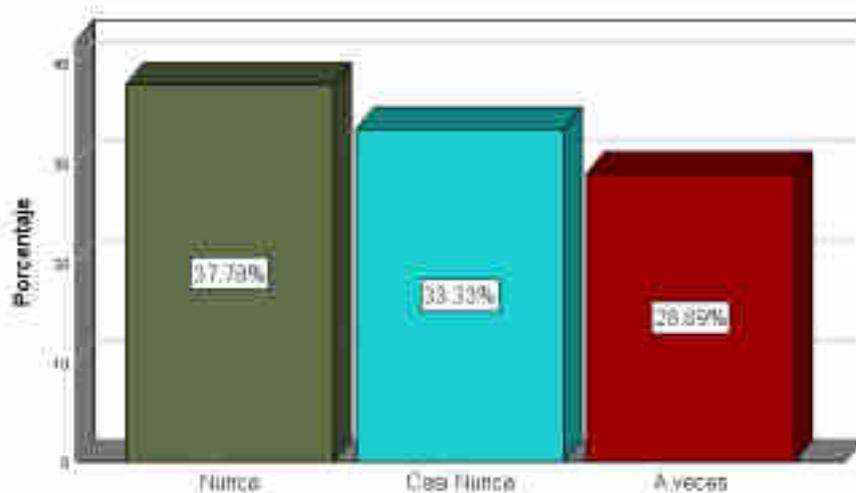


Figura 18. Pregunta N°6: ¿Cree usted que el servicio y la atención en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin son con calidad?

Respecto a la pregunta: 17 usuarios (37.78%) manifestaron que nunca, 15 usuarios (33.33%) dijeron que casi nunca y 13 usuarios (28.89%) expresaron que a veces.

Tabla 22. Pregunta N°7: ¿Las veces que usted ha ido a las instalaciones de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin por una gestión, fue atendido de manera personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	42.2	42.2	42.2
	A veces	9	20.0	20.0	62.2
	Casi Siempre	17	37.8	37.8	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

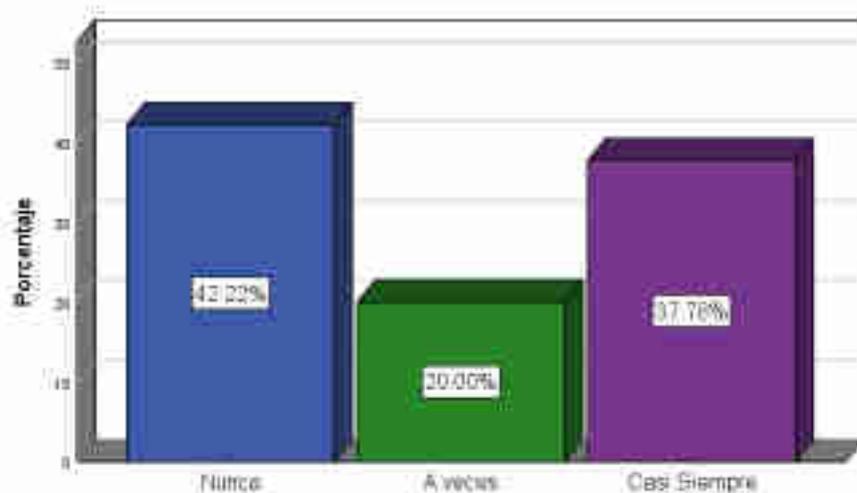


Figura 19. Pregunta N°7: ¿Las veces que usted ha ido a las instalaciones de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin por una gestión, fue atendido de manera personalizada?

Respecto a la pregunta: 19 usuarios (42.22%) manifestaron que nunca, 9 usuarios (20.00%) dijeron que a veces y 17 usuarios (37.78%) expresaron que casi siempre.

Tabla 23. Pregunta N°8: ¿Percibe usted que sus expectativas son satisfechas con el servicio y la atención prestada por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	40.0	40.0	40.0
	Casi Nunca	14	31.1	31.1	71.1
	A veces	13	28.9	28.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

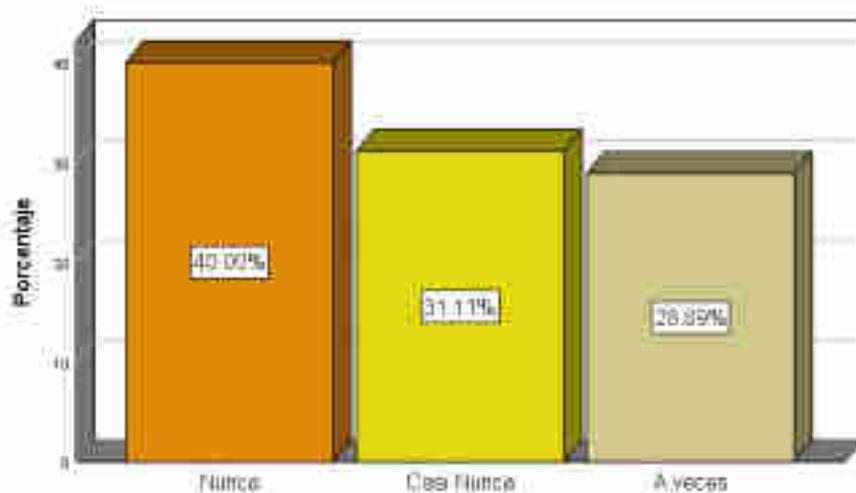


Figura 20. Pregunta N°8: ¿Percibe usted que sus expectativas son satisfechas con el servicio y la atención prestada por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

Respecto a la pregunta: 18 usuarios (40.00%) manifestaron que nunca, 14 usuarios (31.11%) dijeron que casi nunca y 13 usuarios (28.89%) expresaron que a veces.

Tabla 24. Pregunta N°9: ¿El servicio y la atención que le brindad a usted, le motiva para sentirse satisfecho y leal con la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	37.8	37.8
	Casi Nunca	16	35.6	73.3
	A veces	12	26.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

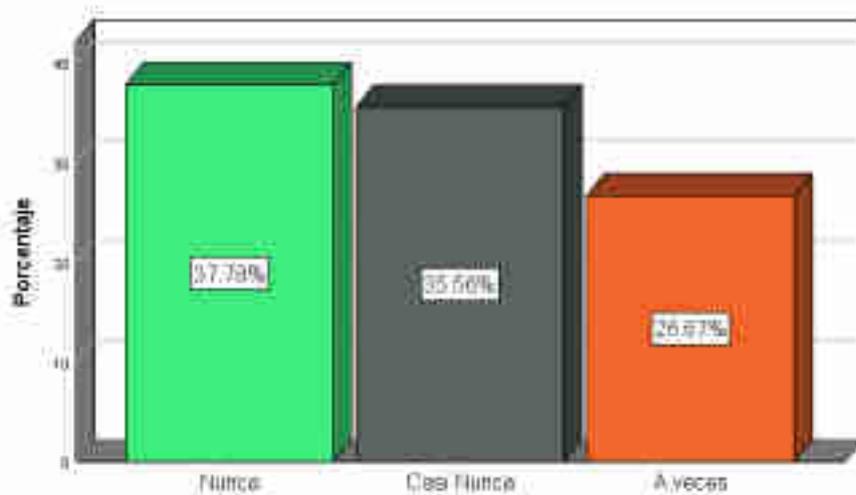


Figura 21. Pregunta N°9: ¿El servicio y la atención que le brindad a usted, le motiva para sentirse satisfecho y leal con la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

Respecto a la pregunta: 17 usuarios (37.78%) manifestaron que nunca, 16 usuarios (35.56%) dijeron que casi nunca y 12 usuarios (26.67%) expresaron que a veces.

Tabla 25. Pregunta N°10: ¿Estaría usted como usuario dispuesto a recomendar a otros los servicios y la atención brindada en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	40.0	40.0	40.0
	A veces	7	15.6	15.6	55.6
	Siempre	20	44.4	44.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.



Figura 22. Pregunta N°10: ¿Estaría usted como usuario dispuesto a recomendar a otros los servicios y la atención brindada en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

Respecto a la pregunta: 18 usuarios (40.00%) manifestaron que casi nunca, 7 usuarios (15.56%) dijeron que a veces y 20 usuarios (44.44%) expresaron que siempre.

Tabla 26. Pregunta N°11: ¿Se siente usted un usuario, fidelizado con los servicios y la atención que brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	37.8	37.8
	Casi Nunca	19	42.2	80.0
	A veces	9	20.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

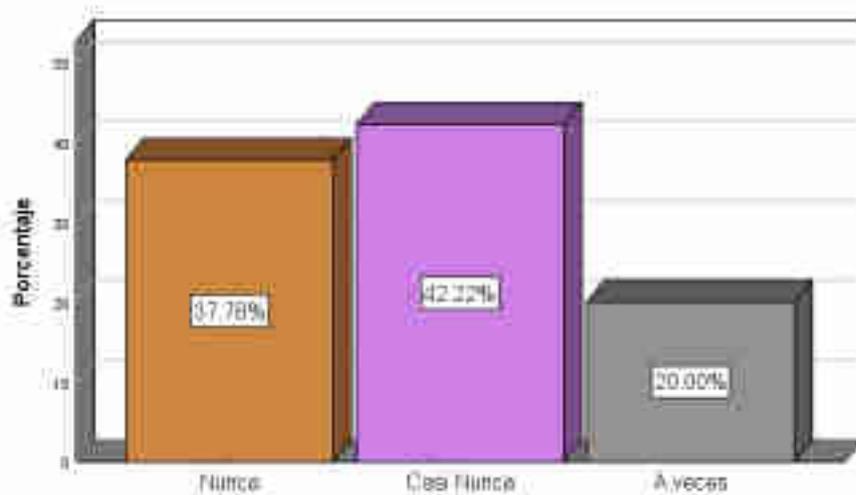


Figura 23. Pregunta N°11: ¿Se siente usted un usuario, fidelizado con los servicios y la atención que brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

Respecto a la pregunta: 17 usuarios (37.78%) manifestaron que nunca, 19 usuarios (42.22%) dijeron que casi nunca y 9 usuarios (20.00 %) expresaron que a veces.

Tabla 27. Pregunta N°12: ¿El nivel de satisfacción que usted percibe, está de acuerdo con el trato y el servicio que le brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	40.0	40.0	40.0
	A veces	8	17.8	17.8	57.8
	Siempre	19	42.2	42.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.

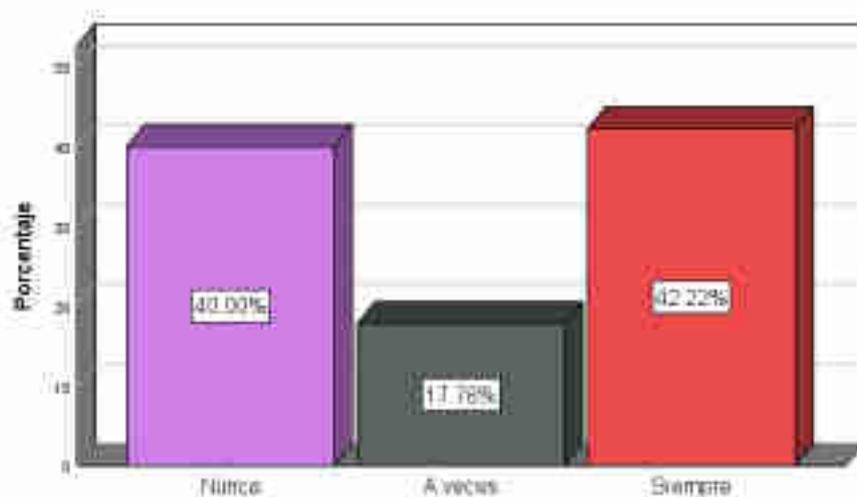


Figura 24. Pregunta N°12: ¿El nivel de satisfacción que usted percibe, está de acuerdo con el trato y el servicio que le brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?

Respecto a la pregunta: 18 usuarios (40.00%) manifestaron que nunca, 8 usuarios (17.78%) dijeron que a veces y 19 usuarios (42.22%) expresaron que siempre.

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 28. Hipótesis general

Correlaciones

			GESTION_ADM INISTRATIVA	SATISFACCION _EN_LOS_USU ARIOS
Rho de Spearman	GESTION_ADMINISTRATIV A	Coeficiente de correlación	1.000	.879**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	15	15
	SATISFACCION_EN_LOS_ USUARIOS	Coeficiente de correlación	.879**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	15	45

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

Se observa como $p < 0,01$, podemos afirmar a un 99% de confianza que la gestión administrativa se correlaciona significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, siendo una relación positiva alta (0.879)

Tabla 29. Hipótesis específica 1

Correlaciones

			PLANIFICACION N	SATISFACCION _EN_LOS_USU ARIOS
Rho de Spearman	PLANIFICACION	Coeficiente de correlación	1.000	.794**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	15	15
	SATISFACCION_EN_LOS_ USUARIOS	Coeficiente de correlación	.794**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	15	45

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

Se observa como $p < 0,01$, podemos afirmar a un 99% de confianza que la planificación se correlaciona significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, siendo una relación positiva alta. (0.794)

Tabla 30. Hipótesis específica 2

Correlaciones

			ORGANIZACION N	SATISFACCION _EN_LOS_USU ARIOS
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	1.000	.835**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	15	15
	SATISFACCION_EN_LOS_ USUARIOS	Coeficiente de correlación	.835**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	15	45

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

Se observa como $p < 0,01$, podemos afirmar a un 99% de confianza que la organización se correlaciona significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, siendo una relación positiva alta. (0.835)

Tabla 31. Hipótesis específica 3

Correlaciones

		DIRECCION	SATISFACCION _EN_LOS_USU ARIOS
Rho de Spearman	DIRECCION	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	15
	SATISFACCION_EN_LOS_ USUARIOS	Coeficiente de correlación	.788**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	15
			45

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

Se observa como $p < 0,01$, podemos afirmar a un 99% de confianza que la dirección se correlaciona significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, siendo una relación positiva alta. (0.788)

Tabla 32. Hipótesis específica 4

Correlaciones

		CONTROL	SATISFACCION _EN_LOS_USU ARIOS
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	15
	SATISFACCION_EN_LOS_ USUARIOS	Coeficiente de correlación	.810**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	15
			45

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

Se observa como $p < 0,01$, podemos afirmar a un 99% de confianza que el control se correlaciona significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, siendo una relación positiva alta. (0.810)

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Ortiz (2017) señala de que existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción en los usuarios en un 0.792, asimismo respalda lo dicho también por (Merino y Saenz, 2016) que se relacionan en un 0.601. La explicación a este resultado está en lo expresado por (Chiavenato, 2007) que la explica como el universo requerido de fases para poder distribuir las funciones y otorgarles diferentes mandos, con la finalidad que los partícipes laborales puedan laborar de forma aplicada y organizada, y de poder concretar las metas encomendadas por la entidad según sus perspectivas y posibilidades. Por otro lado en el estudio de (Jara, 2018) para hallar la correlación entre las variables utilizó 95% de confianza y 5% margen de error, donde se puede analizar que la gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción de los usuarios dado que arrojó el estadígrafo de spearman 0.371, asimismo en la tesis de (Gutierrez, 2018) donde arrojó un resultado de .273 y para ello es importante ubicar bien las dimensiones e indicadores para llegar a una conclusión.

Además, se utilizó 4 hipótesis específicas, utilizando las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. 1) Con respecto a la planificación, se comprueba que tuvo indicadores desfavorables como los objetivos, estrategias y procedimientos. 2) En relación a la organización, se comprueba que tuvo un indicador favorable que fue la jerarquización, un indicador regular que fue la división del trabajo y un indicador desfavorable que fue la departamentalización. 3) Con respecto a la dirección, se comprueba que tuvo un indicador favorable que fue el trabajo en equipo, no obstante, dos indicadores desfavorables que fueron la supervisión directa y la motivación. 4) En relación al control, tuvo un indicador favorable que fue evaluación de desempeño, pero dos indicadores desfavorables que fueron el establecimiento de estándares y la medición de resultados.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

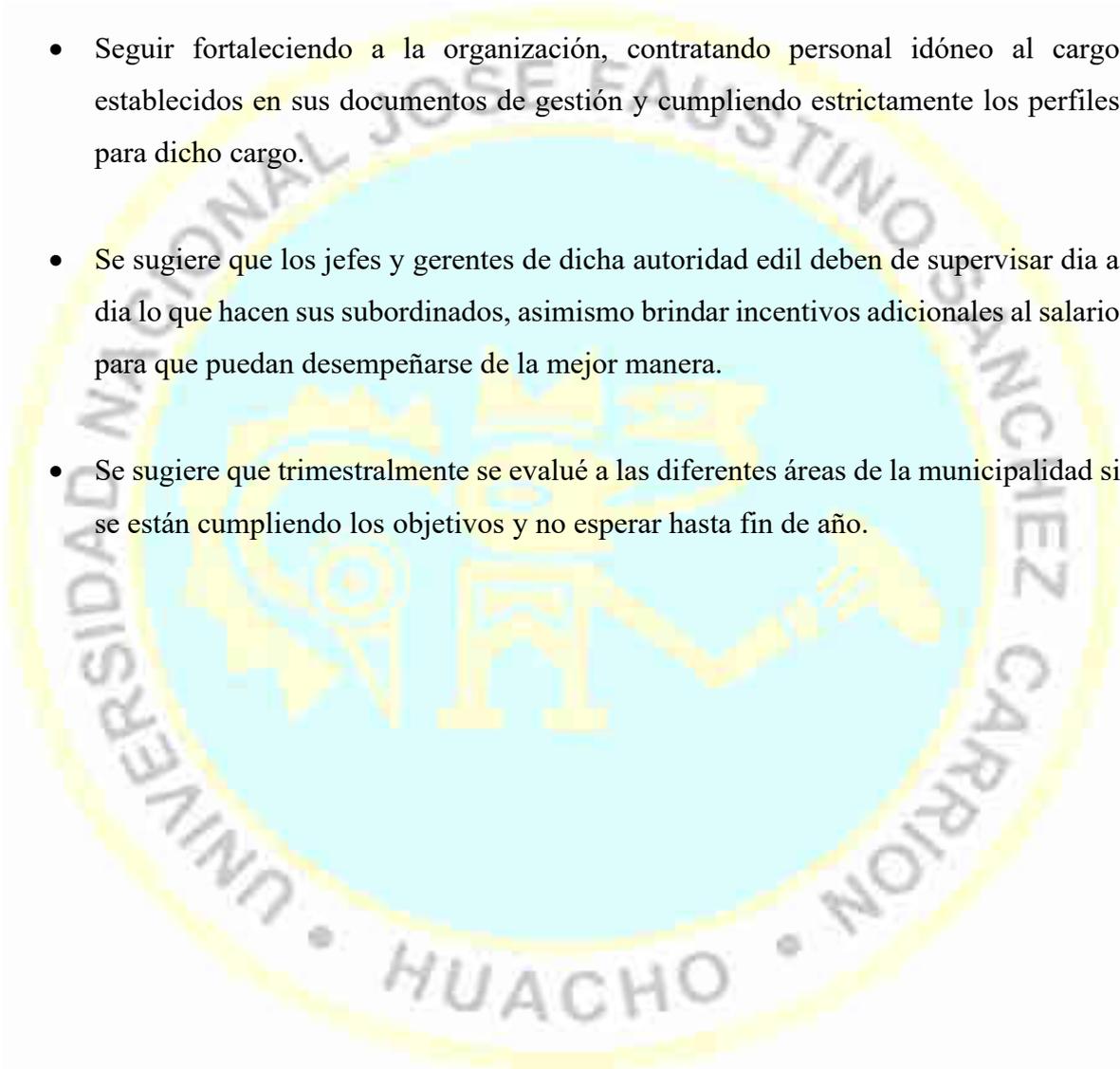
De los resultados podemos concluir:

- Basado en la evidencia estadística de la contrastación general que arrojó un 0.879, podemos concluir que la gestión administrativa, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor gestión administrativa mayor satisfacción.
- Basado en la evidencia estadística de la contrastación específica 1 que arrojó un 0.794, podemos concluir que la planificación, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor planificación mayor satisfacción.
- Basado en la evidencia estadística de la contrastación específica 2 que arrojó un 0.835, podemos concluir que la organización, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor organización mayor satisfacción.
- Basado en la evidencia estadística de la contrastación específica 3 que arrojó un 0.788, podemos concluir que la dirección, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor dirección mayor satisfacción.
- Basado en la evidencia estadística de la contrastación específica 4 que arrojó un 0.810, podemos concluir que el control, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor control mayor satisfacción.

6.2 Recomendaciones

Se sugiere a las autoridades de la municipalidad:

- Seguir fortaleciendo la planificación, con respecto a los objetivos que todos los trabajadores conozcan de ellas, también de las estrategias para lograr dichos objetivos y que los procedimientos que se ofrecen a los clientes sean más fáciles.
- Seguir fortaleciendo a la organización, contratando personal idóneo al cargo establecidos en sus documentos de gestión y cumpliendo estrictamente los perfiles para dicho cargo.
- Se sugiere que los jefes y gerentes de dicha autoridad edil deben de supervisar día a día lo que hacen sus subordinados, asimismo brindar incentivos adicionales al salario para que puedan desempeñarse de la mejor manera.
- Se sugiere que trimestralmente se evalúe a las diferentes áreas de la municipalidad si se están cumpliendo los objetivos y no esperar hasta fin de año.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Bravo, J. (2015). *Los servicios públicos que prestan las entidades públicas*. Perú: Editorial el Bosque.
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333-347.
- Candela, G. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador .
- Carbonel, J., & Leiva, M. (2016). Procesos operativos y satisfacción del usuario en radiodiagnóstico del hospital Sergio e. Bernales2015. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cardenas, G. (2017). Gestión administrativa y su relación con la eficacia educativa en la Institución Educativa Pedro Ruiz Gallo - 2017, Visión docente. (*tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Castro, H. (2014). *Los servicios públicos de calidad*. Lima: El Manantial SAC.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill Education .
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Revista Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9-14.
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing*. Cengage Learning Editores, SA.
- Figuerola, Y. (2019). Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Gosso, F. (2010). *Hiper satisfacción del cliente*. Panorama Editorial.
- Gutierrez. (2018). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revista Documentación de las Ciencias de la Información*, 34.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

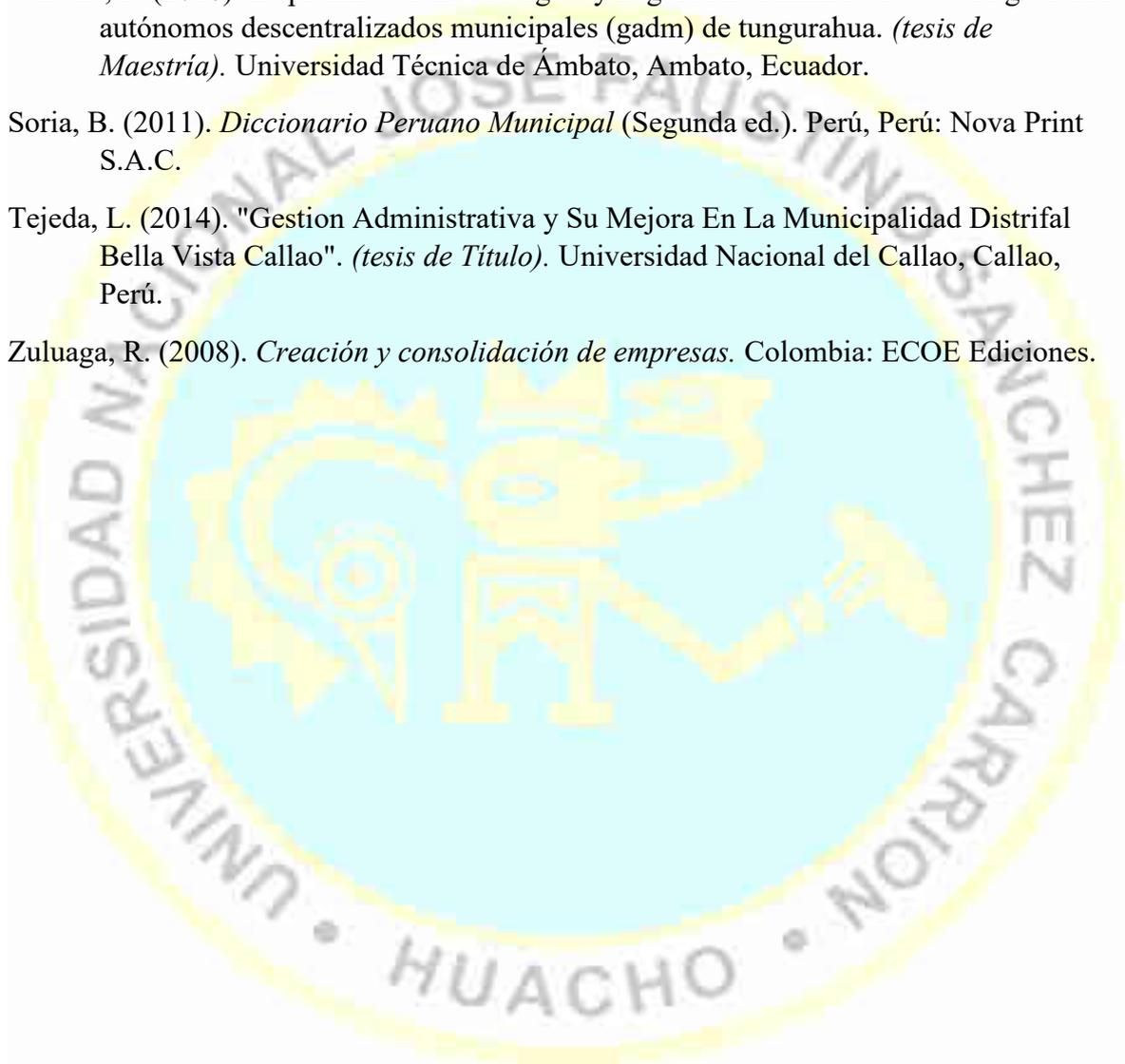
- Hurtado, D. (2008). *Principios de la administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano .
- Jara, B. (2018). La gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de chinchao - 2018. (*tesis de Título*). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, & Mark. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (Decimacuarta ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Décimo cuarto ed.). México: Pearson.
- León, C., Huarachi, J., Díaz, D., Becerra, J., & Amorós, E. (2007). *Gestión empresarial para agronegocios* . Chiclayo: Perú.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan Cengage Learning.
- Merino, A., & Saenz, E. (2016). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. (*tesis de Título*) . Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Ortiz, F. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill.
- Santana, S. (2016). La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (gadm) de tungurahua. (*tesis de Maestría*). Universidad Técnica de Ámbato, Ambato, Ecuador.
- Soria, B. (2011). *Diccionario Peruano Municipal* (Segunda ed.). Perú, Perú: Nova Print S.A.C.
- Tejeda, L. (2014). "Gestión Administrativa y Su Mejora En La Municipalidad Distrital Bella Vista Callao". (*tesis de Título*). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Zuluaga, R. (2008). *Creación y consolidación de empresas*. Colombia: ECOE Ediciones.

7.2 Fuentes hemerográficas

- Bravo, J. (2015). *Los servicios públicos que prestan las entidades públicas*. Perú: Editorial el Bosque.
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333-347.
- Candela, G. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador .

- Carbonel, J., & Leiva, M. (2016). Procesos operativos y satisfacción del usuario en radiodiagnóstico del hospital Sergio e. Bernales 2015. *(tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cardenas, G. (2017). Gestión administrativa y su relación con la eficacia educativa en la Institución Educativa Pedro Ruiz Gallo - 2017, Visión docente. *(tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Castro, H. (2014). *Los servicios públicos de calidad*. Lima: El Manantial SAC.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill Education .
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Revista Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9-14.
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing*. Cengage Learning Editores, SA.
- Figueroa, Y. (2019). Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019. *(tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Gosso, F. (2010). *Hiper satisfacción del cliente*. Panorama Editorial.
- Gutierrez. (2018). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017. *(tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revista Documentación de las Ciencias de la Información*, 34.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de la administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano .
- Jara, B. (2018). La gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de chinchao - 2018. *(tesis de Título)*. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, & Mark. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (Decimacuarta ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Décimo cuarto ed.). México: Pearson.
- León, C., Huarachi, J., Díaz, D., Becerra, J., & Amorós, E. (2007). *Gestión empresarial para agronegocios* . Chiclayo: Perú.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan Cengage Learning.

- Merino, A., & Saenz, E. (2016). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. *(tesis de Título)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Ortiz, F. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. *(tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill.
- Santana, S. (2016). La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (gadm) de tungurahua. *(tesis de Maestría)*. Universidad Técnica de Ámbato, Ambato, Ecuador.
- Soria, B. (2011). *Diccionario Peruano Municipal* (Segunda ed.). Perú, Perú: Nova Print S.A.C.
- Tejeda, L. (2014). "Gestion Administrativa y Su Mejora En La Municipalidad Distrital Bella Vista Callao". *(tesis de Título)*. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Zuluaga, R. (2008). *Creación y consolidación de empresas*. Colombia: ECOE Ediciones.



ANEXOS



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin?</p>	<p><u>Objetivos General</u></p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>La gestión administrativa se relaciona positiva o directamente con la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>La planificación se relaciona positiva o directamente con la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.</p> <p>La organización se relaciona positiva o directamente con la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Gestión administrativa				
			DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem	Nivel/Rango	
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo Estrategia Procedimiento 	1,2,3	Nunca	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> División del trabajo Jerarquización Departamentalización 	4,5,6		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión directa Motivación Trabajo en equipo 	7,8,9		Casi nunca
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de estándares Medición de resultados Evaluación de desempeño 	10,11,12	A veces	
							Casi Siempre
							Siempre
			VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Satisfacción de los usuarios				
			DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem	Nivel/Rango	
Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> Credibilidad Confianza Seguridad Satisfacción percibida 	1,2,3,4	Nunca				

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.</p>	<p>La dirección se relaciona positiva o directamente con la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.</p>	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio adecuado • Producto con calidad • Atención personalizada • Expectativa 	5,6,7,8	Casi nunca
	<p>Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin.</p>	<p>El control se relaciona positiva o directamente con la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin.</p>	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad • Promotor • Fidelización • Nivel de satisfacción 	9,10,11,12	Casi Siempre Siempre

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

ESCUELA DE POSTGRADO

Doctorado en Administración

Estimado colaborador es agradable poder dirigirme hacia su persona, el suscrito Danilo Hugo Carreño Ramírez, aspirante al grado de Doctor en Administración en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión. La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación intitulado “**Gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin**”, donde se establecen solo finalidades académicas, además que su aporte será confiable y protegido.

Agradezco anticipadamente el involucramiento de usted, por favor proceda a poder realizar una equis(X) en las escalas donde sea de su mayor apreciación.

Escala de autoevaluación de la gestión administrativa

	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)				
N°	Ítems				Alternativa				
					5	4	3	2	1
VI: Gestión Administrativa									
D1: Planeación									
1	¿Los objetivos trazados por la institución son debidamente difundidos a todos los colaboradores?								
2	¿En la municipalidad en la cual usted trabaja, las estrategias están definidas con enfoque hacia los usuarios?								
3	¿Los procedimientos administrativos están diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?								
D2: Organización									
4	¿La asignación de los puestos de trabajo y sus respectivas tareas, está de acuerdo a su manual de funciones?								
5	¿Las ordenes que usted recibe, son siempre decretadas por su jefe inmediato de acuerdo a su jerarquía?								
6	¿En la municipalidad se respeta la especialización de los trabajadores para ocupar un puesto de trabajo?								
D3: Dirección									
7	¿El trabajo que ustedes realizan en las diferentes áreas, son constantemente supervisadas?								
8	¿Siente usted que su desempeño laboral tiene algún reconocimiento que lo motiva para seguir mejorando?								
9	¿Recibe usted el apoyo de sus compañeros o de su jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente en la ejecución de su trabajo?								
D5: Control									
10	¿El logro de los objetivos establecidos en la gestión, se evaluados sobre algunos estándares de control?								
11	¿En la municipalidad, con que periodicidad se reúnen los colaboradores con sus jefes para evaluar el desarrollo de la gestión?								
12	¿Su jefe inmediato, con que periodicidad evalúa su rendimiento laboral para mejorar el servicio hacia el usuario?								

Escala de autoevaluación de la satisfacción de los usuarios

	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)					
N°	Ítems					Alternativa				
						5	4	3	2	1
VI: satisfacción de los usuarios										
D1: Rendimiento percibido										
1	¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, se ajustan a la realidad de su necesidad como usuario?									
2	¿El alcalde, funcionarios y trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brindan confianza cuando le ofrecen un servicio?									
3	¿Usted siente que los servicios prestados por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, le brinda seguridad plena como usuario?									
4	¿Siente usted satisfacción por los servicios y la atención prestada por los trabajadores de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?									
D2: Expectativas										
5	¿Cuándo usted va a las oficinas de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin, es atendido con un trato adecuado y de manera eficiente?									
6	¿Cree usted que el servicio y la atención en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin son con calidad?									
7	¿Las veces que usted ha ido a las instalaciones de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin por una gestión, fue atendido de manera personalizada?									
8	¿Percibe usted que sus expectativas son satisfechas con el servicio y la atención prestada por la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?									
D3: Nivel de satisfacción										
9	¿El servicio y la atención que le brindan a usted, le motiva para sentirse satisfecho y leal con la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?									
10	¿Estaría usted como usuario dispuesto a recomendar a otros los servicios y la atención brindada en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?									
11	¿Se siente usted un usuario, fidelizado con los servicios y la atención que brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?									
12	¿El nivel de satisfacción que usted percibe, está de acuerdo con el trato y el servicio que le brindan en la municipalidad distrital de Caleta de Carquin?									

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUÉCES

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del juez : Sánchez García Elvis Richar
 Cargo e institución donde labora : Docente de la universidad José Faustino Sánchez Carrón
 Nombre del instrumento evaluado : Gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin, 2021.

ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente	Bajo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
Objetividad	Permite medir hechos observables.					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
Organización	Presentación ordenada.					X
Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		0	0	0	1	5
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1XA + 2XB + 3XC + 4XD + 5XE}{50} = 0.96$$

CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	(0,61 – 0,70)
Aprobado	(0,71 – 1,00)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

Huacho: 14 de enero del 2021


 Dr. Elvis Richar Sánchez García
 JUEZ
 Firma del juez

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del juez : Lecca Ascate Daniel
 Cargo e institución donde labora : Docente de la universidad José Faustino Sánchez Carrión
 Nombre del instrumento evaluado : Gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin, 2021.

ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Bajo 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
Objetividad	Permite medir hechos observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Presentación ordenada					X
Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		0	0	0	1	9
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1XA + 2XB + 3XC + 4XD + 5XE}{50} = 0,98$$

CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	(0,61 – 0,70)
Aprobado	X [0,71 – 1,00]

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

Huacho, 18 de enero del 2021


 Fianza del Juez

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del juez : Lita Román Bustinza
 Cargo e institución donde labora : Docente de la universidad José Faustino Sánchez Carrión
 Nombre del instrumento evaluado : Gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta de Carquin, 2021.

ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Bajo 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
Cantidad	Está formulado con lenguaje apropiada y comprensible					X
Objetividad	Permite medir hechos observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Presentación ordenada					X
Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
Consistencia	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (califique el conteo en cada una de las categorías de la escala)		0	0	0	1	9
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{30} = 0.94$$

CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	(0,61 – 0,70)
Aprobado	(0,71 – 1,00)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

Huacho: 20 de enero del 2021


 Firma del juez
 Dra. Lita Román Bustinza
 D.O. N.º 104

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA													SUMA V1
	PLANIFICACIÓN			ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	20	
2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	30	
3	2	2	3	4	4	3	1	2	4	2	3	4	34	
4	2	2	2	3	5	1	2	3	4	2	3	4	33	
5	2	1	3	4	4	2	1	3	4	2	3	4	33	
6	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	1	2	19	
7	2	1	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	34	
8	2	1	2	1	4	3	1	2	4	1	2	3	26	
9	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	21	
10	1	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	26	
11	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	26	
12	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	38	
13	1	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	4	28	
14	1	2	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3	28	
15	2	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	38	



N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO															SUMA V2
	RENDIMIENTO PERCIBIDO				EXPECTATIVA				NIVEL DE SATISFACCIÓN							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12				
1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	16		
2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30		
3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	5	2	5	5	42		
4	3	3	1	2	2	3	1	2	2	5	2	5	5	31		
5	1	4	1	4	4	1	4	1	1	5	1	5	5	32		
6	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	16		
7	3	4	2	4	4	3	4	3	3	2	3	1	1	36		
8	2	2	2	4	2	2	1	2	2	5	2	5	5	31		
9	1	3	2	4	3	1	1	1	1	2	1	1	1	21		
10	3	2	1	2	2	2	1	2	2	5	2	5	5	29		
11	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	17		
12	2	3	4	3	4	3	1	3	3	5	3	5	5	39		
13	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	17		
14	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	18		
15	2	4	4	4	4	3	4	3	2	5	2	5	5	42		
16	1	4	4	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	34		
17	3	2	1	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	22		
18	1	3	4	2	4	2	4	2	2	5	2	5	5	36		
19	2	2	2	3	2	3	1	3	3	5	3	5	5	34		
20	3	4	1	3	4	1	4	1	1	2	1	1	1	26		
21	2	4	1	3	3	3	4	3	3	5	3	5	5	39		
22	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	24		
23	2	2	2	2	3	2	1	2	2	5	2	5	5	30		
24	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	39		
25	1	3	2	3	4	1	3	1	1	5	1	5	5	30		
26	2	3	1	3	4	2	3	3	3	5	3	5	5	37		
27	1	2	4	2	2	2	1	2	2	5	2	5	5	30		
28	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	33		
29	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	2	3	3	34		
30	3	2	1	2	3	1	1	1	1	5	1	5	5	26		
31	1	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	1	1	27		
32	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	1	1	27		
33	3	3	4	3	4	3	1	3	3	5	3	5	5	40		
34	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	1	1	27		
35	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3	23		
36	2	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	5	5	41		
37	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	22		
38	1	2	4	3	3	1	3	1	1	2	1	1	1	23		
39	2	4	4	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	40		
40	3	3	1	2	3	1	4	1	1	2	1	1	1	23		
41	1	2	4	3	2	1	3	1	1	5	1	5	5	29		
42	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	28		
43	3	3	1	2	3	1	4	1	1	2	1	1	1	23		
44	1	2	1	3	2	1	3	1	1	5	1	5	5	26		
45	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	27		



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**



ACTA DE SUSTENTACIÓN N°009-2021-V

En Huacho, el día 07 de julio de 2021, siendo las 9:00 am, en la aplicación de videoconferencia Meet de la Escuela de Posgrado, los miembros del Jurado Evaluador integrado por:

PRESIDENTE Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES DNI N° 15557359
SECRETARIO Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA DNI N° 15762004
VOCAL Dr. FELIX GIL CARO SOTO DNI N° 32124869
VOCAL Dr. JESUS JACOBO CORDONADO ESPINOZA DNI N° 15591398
ASESOR Dr. CRISTIAN IVAN ESCURRA ESTRADA DNI N° 17633022

El(los) postulante al Grado Académico Don(ña) **DANILO HUGO CARREÑO RAMÍREZ**, identificado(a) con DNI N° 15569843, procedió a la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE CARQUÍN**, autorizado mediante Resolución Directoral N°0042-2021-EPG, de fecha 05 de julio de 2021, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, absolvió las interrogantes que le formularon los señores del Jurado.

Concluida la Sustentación de la tesis, se procedió a la votación correspondiente resultando el(los) candidato(s) APROBADO por UNANIMIDAD con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NUMERO	LETRAS		
16	DIECISEIS	BUENO	APROBADO

Siendo las 10:05 am del día 07 de julio de 2021, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el Jurado evaluador las Actas de Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE CARQUÍN**, para obtener el Grado Académico de Doctor(a) en **ADMINISTRACIÓN**, inscrito en el FOLIO N° 9 del LIBRO DE ACTAS.



Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES
PRESIDENTE



Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
SECRETARIO



Dr. FELIX GIL CARO SOTO
VOCAL



Dr. JESUS JACOBO CORDONADO ESPINOZA
VOCAL

Dr. CRISTIAN IVAN ESCURRA ESTRADA
ASESOR