

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
VEGUETA, 2019”**

**Presentado por:**

**BACHILLER CARMEN ROSA QUICHIZ RAMIREZ**

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

**ASESOR:**

**Dr. JUAN CARLOS REYES ULFE**

**HUACHO – PERÚ**

**2023**

# CARMEN ROSA QUICHIZ RAMIREZ

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
2	es.scribd.com Fuente de Internet	2%
3	1library.co Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
8	www.doccity.com Fuente de Internet	1%
9	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEGUETA, 2019**

**QUICHIZ RAMIREZ, CARMEN ROSA**

**TESIS DE PREGRADO**

**ASESOR: Dr. JUAN CARLOS REYES ULFE**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**2023**

### **DEDICATORIA**

A mis adorados padres, por no dejarme sola en ninguna etapa, por procurar siempre mi bienestar y educación, por el apoyo brindado continuamente, por ser mi motivación constante para salir adelante, por confiar y creer en mí en todo momento.

*Carmen Rosa Quichiz Ramirez*

### **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a Dios, por otorgarme aquella fortaleza para seguir en este arduo proceso para lograr uno de mis más grandes deseos, a mis padres debido a su constante apoyo y dedicación en todos estos años, por inculcarme valores y principios, por impulsarme a ser cada día mejor y a mis hermanos debido al apoyo incondicional, a mis docentes universitarios por el apoyo académico.

*Carmen Rosa Quichiz Ramirez*

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE .....	iii
INDICE DE TABLAS .....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
Capítulo I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema General:.....	4
1.2.2. Problema específico: .....	4
1.3. Objetivos de la Investigación .....	4
1.3.1.Objetivos Generales: .....	4
1.3.2Objetivos Específicos: .....	4
1.4. Justificación:.....	5
1.5. Delimitación del estudio.....	6
1.6. Viabilidad del estudio.....	7
Capítulo II .....	8
MARCO TEORICO.....	8
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales: .....	10
2.2. Bases teóricas .....	13
2.2.1. Gestión Administrativa:.....	13
2.2.2. Satisfacción al usuario .....	25
2.3. Definición de términos básicos: .....	29

2.4. Formulación de las hipótesis .....	30
2.4.1. Hipótesis General .....	30
2.4.2. Hipótesis Específica: .....	30
Capítulo III .....	32
METODOLOGIA .....	32
3.1. Diseño Metodológico: .....	32
3.1.1. Tipo: .....	32
3.1.2. Nivel de investigación: .....	32
3.1.3. Diseño: .....	32
3.1.4. Enfoque: .....	32
3.2. Población y Muestra: .....	33
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	34
3.3.1. Técnica a emplear: .....	34
3.3.2. Descripción de los Instrumentos: .....	34
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información: .....	34
Capítulo IV .....	35
RESULTADOS .....	35
4.1. Análisis de resultados .....	35
4.2. Contrastación de hipótesis .....	45
Capítulo V .....	50
DISCUSION CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	50
5.1. Discusión .....	50
Capítulo VI .....	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52
6.1. Conclusiones .....	52
6.2. Recomendaciones .....	54
Capítulo VI .....	55
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	55

7.1. Fuentes Bibliográficas .....	55
7.2. Fuentes electrónicas.....	56

## **ANEXO**



**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Frecuencia de la Gestión Administrativa.....	35
Tabla 2. Frecuencia de planeación.....	36
Tabla 3. Frecuencia de Organización.....	37
Tabla 4. Frecuencia de Dirección .....	38
Tabla 5. Frecuencia de Control.....	39
Tabla 6. Frecuencia de la Satisfacción al Usuario .....	40
Tabla 7. Frecuencia de la Tangibilidad.....	41
Tabla 8. Frecuencia de la Confiabilidad .....	42
Tabla 9. Frecuencia de la Capacidad de Respuesta .....	43
Tabla 10. Frecuencia de la Empatía.....	44
Tabla 11. Correlación entre gestión administrativa y satisfacción al usuario.....	45
Tabla 12. Correlación entre planeación y satisfacción al usuario.....	46
Tabla 13. Correlación entre organización y satisfacción al usuario .....	47
Tabla 14. Correlación entre dirección y satisfacción al usuario .....	48
Tabla 15. Correlación entre control y satisfacción al usuario.....	49

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de la gestión administrativa .....	35
Figura 2. Frecuencia de planeación .....	36
Figura 3. Frecuencia de organización .....	37
Figura 4. Frecuencia de dirección.....	38
Figura 5. Frecuencia de control .....	39
Figura 6. Frecuencia de satisfacción al usuario .....	40
Figura 7. Frecuencia de la Tangibilidad .....	41
Figura 8. Frecuencia de la Confiabilidad.....	42
Figura 9. Frecuencia de la capacidad de respuesta .....	43
Figura 10. Frecuencia de la Empatía.....	44

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar de qué manera la Gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**Métodos:** La tesis que se presenta a continuación es de tipo aplicada, cuyo enfoque es cuantitativo, así mismo, el diseño señalado es no experimental de corte transversal, se consideró como población a 463 usuarios registrados en un mes a través del muestreo probabilístico, teniendo como muestra 210 usuarios a evaluar, se hizo uso de la escala de Likert como instrumento de medición de actitudes, teniendo como dimensiones para la Gestión Administrativa: Planeación, Dirección, Organización y Control; así mismo se considera dimensiones del Satisfacción al usuario: Tangibles, confiabilidad, Capacidad de respuesta y empatía. **Resultados:** De los 210 usuarios encuestados un 8% califica como bajo el nivel de gestión administrativa, el 71% manifiesta respecto al nivel de gestión administrativa considerando que es medio y el 21% consideran alto el nivel de gestión administrativa. **Conclusión:** La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con una significancia asintomática de 0,000 el cual es, inferior a 0.05, con una correlación de Rho de Spearman de 0.904

**Palabra Clave:** Satisfacción al usuario, Gestión administrativa.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine how administrative management influences user satisfaction in the District Municipality of Vegueta, period 2019.

**Methods:** The thesis that is presented below is of an applied type, whose approach is quantitative, likewise, the indicated design is non-experimental of cross section, 463 users registered in one month were considered as a population through probabilistic sampling, taking As a sample of 210 users to be evaluated, the Likert scale was used as an instrument for measuring attitudes, having as dimensions for Administrative Management: Planning, Direction, Organization and Control; Likewise, dimensions of user satisfaction are considered: Tangibles, reliability, responsiveness and empathy. **Results:** Of the 210 users surveyed, 8% qualify the level of administrative management as low, 71% state that the level of administrative management is medium, and 21% consider the level of administrative management high. **Conclusion:** Administrative management significantly influences user satisfaction in the District Municipality of Vegueta, period 2019, with an asymptomatic significance of 0.000, which is less than 0.05, with a Spearman Rho correlation of 0.904.

**Keywords:** Administrative management, User satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta a continuación esta denominada “Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019”, cuyo objetivo principal es señalar de qué forma la gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

La tesis en mención fue efectuada en la Municipalidad Distrital de Végueta, específicamente a los administrados que reciben los servicios de esta entidad.

Esta investigación se sustenta en la Gestión administrativa considerando la planeación, dirección, organización y control, también se sustenta en la satisfacción al usuario teniendo en cuenta los aspectos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía.

La presente cuenta con 06 capítulos, los cuales se encuentran organizados, como a continuación se detalla:

Dentro del capítulo número uno, describimos el Planteamiento del Problema en el cual se expone la descripción de la realidad problemática, así como la formulación del problema, los objetivos, la justificación, la delimitación y la viabilidad del estudio.

Dentro del capítulo número dos comprende el Marco Teórico, se detallan los antecedentes de la investigación, asimismo se detallan las bases teóricas, la definición de términos básicos, la hipótesis y por último se detalla la operacionalización de las variables.

Dentro del capítulo número tres contiene la Metodología, abarca desde el diseño metodológico de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos hasta las técnicas para el procesamiento de la información.

En el cuarto capítulo denominado Resultados, el cual comprende el análisis de los resultados, así como la contratación de hipótesis.

En el quinto capítulo, dentro de este capítulo se encuentra comprendido la Discusión, las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

La gestión administrativa es esencial en una organización ya que sostiene el soporte necesario a la hora de realizar y fortalecer las tareas constituyendo una red funcional las cuales se relacionan con la finalidad de alcanzar los objetivos determinados por la entidad.

Chiavenato (2006) afirmó que: “La vida de las personas depende íntimamente de las organizaciones y estas dependen del trabajo de las primeras”, partiendo de este enunciado podemos definir la vital importancia de la relación individuo- organización. Es necesario que la Municipalidad cuente con la aceptación y la satisfacción de parte de los ciudadanos, así mismo los usuarios requieren de la Municipalidad debido a que los provee de diferentes servicios públicos.

Végueta es un distrito emprendedor y turístico forma parte de uno de los doce distritos de la provincia de Huaura. Es reconocido por ser tierra de artesanos y agricultores, lo caracteriza su tradicional fiesta patronal de su Santo Patrón San Juan Bautista, es reconocido en el norte chico como uno de los lugares más agradables para el reposo.

Se puede definir a la Municipalidad Distrital de Végueta como un gobierno local que busca fomentar el desarrollo humano, provee de servicios y promueve el ordenamiento territorial. Entre las funciones principales de dicha entidad podemos definir, la promoción de la educación, cultura y deporte, así mismo fomenta el crecimiento económico local, así como salvaguardar y proteger el medio ambiente.

La Municipalidad Distrital de Végueta administra grupos humanos con funciones específicas y organizadas en unidades orgánicas, los cuales mediante la aplicación de sus

conocimientos permiten el funcionamiento de la misma. Por lo que, el efecto que ocasione una adecuada o inadecuada gestión administrativa afectara tanto en los colaboradores como en los usuarios, quienes perciben el servicio de dicha entidad.

De acuerdo a la gestión administrativa, se ha podido detectar que cierta parte de los colaboradores no conocen los objetivos, tampoco la misión y la visión de esta entidad, por ende, los trabajadores no sabrán a que dirección orientar sus esfuerzos; Así mismo, se evidencia que el personal no cumple muchas de las funciones establecidas en el MOF. Por otro lado, se ha podido detectar que dentro de la entidad no se cuenta con los instrumentos tecnológicos necesarios para una eficiente gestión del trámite documentario.

La satisfacción al usuario es un indicador de calidad que va de la mano con el grado de concordancia existente respecto a las expectativas generadas por el usuario acerca de un servicio ideal y la percepción acerca del servicio recibido. El alto grado de satisfacción de los usuarios construye una imagen positiva de la entidad, partiendo de esta premisa podemos indicar que la Municipalidad Distrital de Végueta no es ajena a diversos problemas que aquejan a las organizaciones, los cuales repercuten de forma negativa en la atención brindada al usuario, la cual es provocada por una mala Gestión Administrativa.

Dentro de la Municipalidad Distrital de Végueta se logró evidenciar que muchos de los administrados que se apersonan a recibir servicios de esta entidad, indican que no se sienten satisfechos con la atención brindada por parte de los colaboradores que trabajan en esta entidad.

Así mismo de acuerdo a la satisfacción del usuario, se ha podido percibir diversas quejas de parte de los usuarios, quienes indican que las respuestas a sus solicitudes, no se realizan



dentro de los plazos legales establecidos; comunican también que, no se encuentran bien guiados en cuanto a sus trámites documentarios.

Dentro de esta entidad, se ha pedido detectar una serie de deficiencias, los cuales de persistir acabarían afectando la apreciación que las personas tienen respecto al desempeño del Estado en nuestro país.

La Municipalidad Distrital de Végueta debe tener claro la importancia de capacitar al personal para que pueda brindar un buen servicio a los ciudadanos, ya que ellos son la razón de ser de las entidades públicas. Así mismo, debe realizar un monitoreo constante del servicio que ofrecen los trabajadores. La implementación de sistemas informáticos permitiría mejorar el trámite administrativo, reduciendo el tiempo de espera de los usuarios.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General:**

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019?

### **1.2.2. Problema específico:**

- ¿De qué manera la planeación influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019?
- ¿De qué manera la dirección influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019?
- ¿De qué manera la organización influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019?
- ¿De qué manera el control influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivos Generales:**

Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019

### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar de qué manera planeación repercute en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

- Determinar de qué manera dirección repercute en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.
- Determinar de qué manera la organización repercute en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.
- Determinar de qué manera el control repercute en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

#### **1.4. Justificación:**

##### **Justificación teórica**

La investigación que se presenta a continuación, está compuesta por enfoques y teorías, los cuales aportaran en gran medida a los conocimientos de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Végueta, lo cual contribuirá a la correcta toma de decisiones, así como el aporte teórico que servirá de guía para posteriores trabajos de investigación, así mismo, podemos afirmar que la investigación que se plantea es importante, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos se planteara recomendaciones con el objetivo de ofrecer soluciones a las problemáticas encontradas en esta institución.

##### **Justificación practica**

El proyecto propuesto contribuirá a proyectar un prototipo con el fin de describir y comprender la forma en la que la gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta 2019, ya que nos ayudará a conocer las deficiencias existentes con el objetivo de plantear posibles opciones de solución, los cuales apoyaran al mejoramiento de la gestión administrativa, así como mejorar la percepción de los administrados.

## **Justificación metodológica**

Acerca de la justificación metodológica, el presente proyecto emplea herramientas para la recopilación de datos para evaluar la gestión administrativa y la satisfacción al usuario, a la vez estos serán de mucha utilidad para futuros trabajos de investigación.

## **1.5. Delimitación del estudio**

### **Delimitación geopolítica**

El lugar donde se efectuó la presente investigación fue en la Región de Lima, provincia de Huaura, distrito de Végueta.

### **Delimitación temporal**

El presente estudio se ejecutó dentro del periodo comprendido entre diciembre del 2019 a abril del 2020.

### **Delimitación organizacional**

La tesis que se presenta a continuación, se realizó en la Municipalidad Distrital de Végueta.

### **Delimitación Social**

El grupo social a estudiar fueron los usuarios de la Municipalidad Distrital de Végueta.

## **1.6. Viabilidad del estudio**

La investigación es viable debido a que se cuenta con los recursos necesarios para la realización de la misma, así mismo se cuenta con la autorización de los funcionarios para llevar a cabo la investigación en la Municipalidad Distrital de Végueta, el costo que implique la ejecución de la presente investigación será asumida por el investigador, todo ello garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación.

## Capítulo II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Estupiñan (2018), en su proyecto de investigación denominada: *“La Gestión Administrativa en los restaurantes de la Ciudad de Tulcán y la satisfacción en los clientes en el año 2017-2018”*, teniendo como objetivo general, “Diagnosticar la gestión administrativa de los restaurantes de la ciudad de Tulcán para la determinación del grado de satisfacción en los clientes en el año 2017-2018”. cuyo diseño fue no experimental, enfoque mixto. Así mismo, el autor considera que la población es infinita debido a que no se puede identificar la cantidad exacta de clientes que llegan a los diversos restaurantes. El instrumento aplicado es el cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones: “En el análisis que se realizó a los establecimientos que ofrecen el servicio de restauración en la ciudad de Tulcán se pudo concluir que la mayoría de los restaurantes no cuentan con los indicadores de planificación y control por lo cual existe una inadecuada gestión administrativa”. Asimismo, al identificar el grado de satisfacción en los consumidores, se logró verificar la existencia de insatisfacción en casi todos los establecimientos, sin embargo, se evidencio la existencia de satisfacción en 6 restaurantes, lo cual origino una impresión negativa o insatisfacción respecto a los servicios ofrecidos en la ciudad de Tulcán.

Cotacachi, D. Tulcanaza, F. (2017), en su proyecto de investigación denominada *“La Gestión Administrativa de la Cámara de Comercio de Tulcán y su desempeño en la satisfacción de sus afiliados”*, teniendo como objetivo general, *“Realizar un estudio de la gestión administrativa de la Cámara de Comercio de Tulcán y el desempeño en la satisfacción de sus afiliados”*. De enfoque cualitativo y cuantitativo. La población en estudio corresponde a 172 integrantes de la CCT. Se hizo uso de la encuesta, como técnica a emplear. Así mismo se aplicó el cuestionario como instrumento. El autor llegó a las siguientes conclusiones: *“El diagnóstico situacional determinó que la Cámara de Comercio de Tulcán, posee diversas oportunidades las cuales deben ser aprovechadas con el objetivo de mejorar la prestación del servicio como el reconociendo a nivel comercial, además de implementar al internet como una herramienta que mejora la gestión comercial, también cuenta con el apoyo de otras instituciones es que pueden brindar apoyo a los comerciantes”*. Respecto a la medición de desempeño, se evidenció la presencia de fallas existentes en el servicio que ofrece la CCT, y la baja gestión de recursos que posee, a causa que ofrece un servicio ágil, sin embargo, no satisface las expectativas impuestas por sus afiliados.

Gordon (2013), en su proyecto de investigación denominada *“La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”*, cuyo objetivo general es: *“Realizar un estudio de la Gestión Administrativa del servicio de transporte pesado en la ciudad de Tulcán, y su incidencia en la satisfacción de los clientes”*. La tesis es de enfoque cualitativo. La población en estudio 3225 comerciantes registrados ante la Cámara de Comercio de la ciudad de Tulcán. La técnica empleada es la encuesta.

El instrumento aplicado en la presente investigación es cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones: Las relaciones con el cliente, deben tratarse con buena actitud y predisposición del personal; la implementación del modelo de gestión ayudara a crear un ambiente de servicio donde la persona más importante es el cliente y todo el comportamiento organizacional gira en torno a estrategias de fidelización de este, a partir de la satisfacción de sus necesidades y expectativas de servicio; la gestión se logra a través de un trabajo directo con el nivel administrativo conjuntamente con el recurso humano para designar, responsabilidades y funciones para los cargos. La gestión del talento humano debe hacerse realizando una revisión contractual de cada empleado.

#### **2.1.2. Antecedentes Nacionales:**

Santiago (2017), en su proyecto de investigación denominada “*Gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017*”, cuyo objetivo general es “Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.” La investigación muestra un diseño no experimental, cuyo enfoque es cuantitativo, así mismo, la población estuvo constituida por los administrados del área de atención al usuario de la Municipalidad Metropolitana de Lima, atendidos en un mes, siendo un total de 1,108. Se utilizó un muestreo probabilístico. En la presente investigación se emplearon diversas técnicas las cuales son la observación directa y la encuesta. En el presente proyecto, se hizo uso del cuestionario, así mismo la técnica que se empleó fue la encuesta y la observación directa. Llegando a las conclusiones que



se detallan a continuación: “Se ha encontrado que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017”, confirmándose la hipótesis propuesta de dicha investigación. Así mismo se recomendó a esta entidad, recabar información que ayude a comprender al usuario, sus expectativas, lo cual se lograría destinando mensualmente encuestas a los usuarios con el objetivo de plantear indicadores de desempeño, lo que facilitaría evaluar los avances obtenidos en el área.

Perez (2019), en su trabajo de investigación denominada “*Gestión Administrativa y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*”, cuyo objetivo general fue, “Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora”. El diseño fue no experimental, enfoque cuantitativo. En la presente investigación, la población estuvo comprendida por diversos hombres y mujeres que habitan en el distrito de la Pólvora, tomando de referencia el censo del 2015, ejecutado por el INEI el año 2015, por lo que la población estaría compuesta por 13,684 habitantes. Asimismo, se utilizaron como técnicas la revisión bibliográfica y la encuesta. Se utilizó el cuestionario como instrumento. Llegando a las conclusiones que a continuación se detallan: “Estadísticamente existe relación entre la variable independiente gestión administrativa y la satisfacción a los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Pólvora”. Asimismo, el autor recomendó a esta entidad lo siguiente: “Efectuar una gestión administrativa adecuada de acuerdo a las normas y procedimientos

administrativos que emite el gobierno local referente a los diversos sistemas administrativos con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios”.

Merino, Saenz y Silva (2016). En su trabajo de investigación denominada “*La influencia de la Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas*”, cuyo objetivo general es “Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016”. Asimismo, se consideró no experimental el diseño, cuyo enfoque fue cuantitativo. En el presente proyecto los habitantes del distrito de Comas fueron la población en estudio, se consideró tanto hombres como mujeres, de acuerdo con el Censo efectuado por la INEI durante el año 2007, por lo que la población estuvo compuesta por 286,954 habitantes. Se utilizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Las técnicas empleadas fueron técnicas de recolección de información. Asimismo, para la recolección de datos, se hizo uso del cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: “La gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016”. Se recomendó lo siguiente: “la gestión administrativa, este orientada a la modernización de la administración pública, también aplicando el gobierno electrónico a fin de lograr la eficiencia y eficacia en la atención al usuario”.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión Administrativa:**

#### **2.2.1.1 Definiciones**

Bachenheimer y Valencia (2010) precisan que la gestión administrativa es “el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección control de una entidad, administración, y basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa” (pág. 7).

Chiavenato (2014) señala que la administración es el “proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las competencias con el fin de alcanzar los objetivos de la organización” (p.8).

Hitt, Black y Porter (2006), definen la administración como “el proceso de estructurar y utilizar conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (p.8).

Koontz, Weihrich y Canice, (2017) indica que la administración es “proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera grupal y cumplen con las metas establecidas por la organización de manera eficaz” (p.5).

Robbins y Coulter (2005) mencionan que la administración se basa en “coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (p.7).

Por lo señalado anteriormente, podemos definir a la gestión administrativa como un proceso mediante el cual se desarrolla una serie de actividades y/o

acciones, los cuales tienen como objetivo el logro de metas organizacionales que beneficien a los usuarios.

Las organizaciones buscan utilizar sus recursos de manera eficiente, con el objetivo de lograr las metas establecidas en la primera fase de la gestión administrativa.

La importancia de la gestión administrativa radica en ser competente en la conducción de la organización y para alcanzarlo es necesario la mejora continua, conocer a la organización y cumplir con el proceso administrativo.

#### **2.2.1.2 Perspectivas de la administración**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) indican que diversas interrogantes respecto a la administración poseen diversas dimensiones denominadas emprendedoras, globales y de innovación; por ende, dichas perspectivas pueden ser analizadas desde varios puntos de vista.

##### **- Perspectiva global:**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) indica que, al considerar la administración desde una perspectiva global, requiere entender los aspectos sociales, políticos, legales y ambientales, que pasan las fronteras nacionales y regionales y a la vez influyen en ella. Así mismo, los gerentes deberían desenvolver habilidades, actitudes y conocimientos indispensables para trabajar en un ambiente internacional, así mismo, nos permite entender no solamente aquellas fuerzas que intervienen en los países nacies y en vías de crecimiento, así como en las naciones desarrolladas

- **Perspectiva de innovación:**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) consideran como uno de los componentes más valiosos que buscan mejorar las empresas y los gobiernos es la innovación, debido a que se puede considerar como aquella fuerza que nos impulsa a lograr el éxito en el ambiente competitivo que hoy en día vivimos. En efecto, esto puede marcar frecuentemente la diferencia existente respecto al éxito y el fracaso en una institución, en tal sentido, es sumamente imprescindible para las sociedades, así como para las instituciones, ya sean estas lucrativas o no.

- **Perspectiva del espíritu emprendedor:**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) menciona respecto al espíritu emprendedor, que es la acción de iniciar una organización que no había existido antes. Por otro lado, se indica que la innovación tiene cierto declive por el proceso de mejorar los bienes y servicios ya existentes, esta perspectiva esta referida a una variable organizacional donde el emprendedor origina la organización y el innovador apoya en el desarrollo o mejora del producto que la empresa desea vender.

### **2.2.1.3 Funciones del administrador**

Chiavenato (2014) menciona que de acuerdo a la teoría neoclásica, las funciones del administrador se congregan en los elementos de la administración como son planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, las cuales fueron expuestas por Fayol en su momento, pero con un ropaje actualizado. De acuerdo a lo propuesto

por Fayol, el proceso administrativo fue acogido por diversos autores neoclásicos como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. Sin embargo, cada autor se aparta de los demás en el momento que implanta funciones administrativas levemente diferentes.

Normalmente, hoy se admite que la planeación, la organización, la dirección y el control son las funciones básicas que el administrador debe desarrollar, y que las cuatro componen el llamado proceso administrativo.

En consecuencia, las funciones del administrador forman el ciclo del administrador.

En tanto que se cumpla el ciclo de la administración se expondrá una corrección y un ajuste continuos, a raíz de la retroalimentación. De acuerdo a esta perspectiva, el progreso de un ciclo permite determinar las correcciones que se deberán incluir en el siguiente ciclo y así sucesivamente.

De hecho, las funciones del administrador que componen el proceso administrativo, no solo es una secuencia cíclica, ya que se encuentran relacionadas estrechamente a través de una interacción dinámica. Así mismo, se puede afirmar que el proceso administrativo es cíclico, dinámico e iterativo.

Se denomina funciones administrativas cuando la planeación, organización, dirección y control son considerados de forma aislada, sin embargo cuando las funciones administrativas son consideradas como un todo integrado conforman el proceso administrativo.

## **a) PLANEACION**

Chiavenato (2014) indica que “la planeación es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás. Asimismo, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos” (p.124).

Koontz, Weihrich y Canice (2017) indica que la base de las funciones gerenciales es la planeación y esta radica en la indagación de objetivos y misiones, y seleccionar las tareas necesarias con el objetivo de alcanzarlos, esto involucra la toma de decisiones, es decir, se selecciona un actuar entre diversas alternativas propuestas, de modo que los proyectos faciliten un enfoque racional para lograr los propósitos ya determinados.

### **Tipos de planes**

#### **- Misiones o propósitos**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) afirman que la misión o propósito determinan las tareas o funciones primordiales en una organización o de alguna de sus áreas.

#### **- Objetivos o metas**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) afirman que los objetivos o metas, es a donde se quiere llegar con el desarrollo de tareas; esto no solo simboliza la terminación de la planeación, es decir representan a donde quiere llegar una organización

- **Estrategias**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) afirman que las estrategias son la definición a largo plazo de los objetivos en una organización, así como el cumplimiento de los planes de acción y la destinación de recursos a fin de lograr objetivos.

- **Políticas**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) Mencionan que las políticas pueden ser consideradas también como planes, ya que son declaraciones o exegesis generales que guían el análisis para una correcta toma de decisiones.

- **Procedimientos**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) Indican que podemos definir los procedimientos como planes que implantan una forma de actuar para afrontar situaciones futuras.

## **b) ORGANIZACIÓN**

Chiavenato (2014) afirma que “la organización es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración, así como en establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos” (p. 129).

Chiavenato (2014) afirma que podemos dividir la organización en tres diferentes niveles distintos:



- Organización a nivel global.- Este prototipo de organización engloba la entidad como un todo, así mismo, es considerado como diseño organizacional, que se dividen en tres tipos: lineal, funcional y de línea staff.
- Organización a nivel departamental.- Este modelo de organización comprende los departamento de la entidad, asimismo, es considerado como departamentalización o diseño departamental.
- Organización a nivel de tareas y operaciones.- Este modelo de organización se centra en cada una de las operaciones, actividades y tareas, también es denominado tareas o diseño de puestos, los cuales se realizan a través del análisis de puestos y la descripción.

Koontz, Weihrich y Canice (2017) afirman que la organización está constituida por la distribución intencional y formal de puestos y funciones.

Diversos autores diferencian la organización formal de la organización informal, además, ambas se encuentran en diversas organizaciones.

### **Organización formal**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) afirman que “la organización formal es la estructura intencional de funciones de una empresa formalmente organizada, sin embargo, catalogar a una organización como formal no significa que haya algo, o bien inherentemente inflexible o bien que la confine en exceso” (p.216).

La organización formal está referida a la distribución intencional de las funciones en una organización organizada formalmente, así mismo, indica que denominar a una organización como formal, no quiere decir que exista algo propiamente inflexible

### **Organización informal**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) afirman que la organización informal constituye una cadena de relaciones interpersonales, los cuales nacen cuando los individuos se reúnen con algún fin, de esta manera las organizaciones informales pueden estar conformado por los grupos de talleres de máquinas, los designados en un piso, los que juegan boliche los viernes y los que se congregan a compartir un café.

### **c) DIRECCION**

Chiavenato (2014) indica respecto a la dirección, que comprende una función administrativa, el cual es posterior a la planeación y la organización, es decir es, dentro del proceso administrativo, esta función comprende el tercer lugar, se prosigue a garantizar que las cosas marchen y sucedan de manera correcta. Esta

es la función de la dirección: imprimir acción y eficacia en la organización. La acción está asociada con la dirección, con colocarla en acción, y también sostiene mucha significancia con las personas. Está estrechamente relacionado con el actuar del recurso humano de la organización.

Koontz, Weihrich y Canice (2017) menciona que “la dirección es el proceso de influir en las personas para que contribuyan en las metas organizacionales y de grupo. Para poder comprender perfectamente la dirección es necesario estudiar los siguientes puntos, factores humanos, motivación, liderazgo y comunicación” (p. 401).

- **Factores humanos en la administración.**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) afirman que los objetivos diferencian una organización de otra, de igual forma se entiende que los colaboradores tienen sus necesidades y a la vez se debe utilizar su capacidad a fin de aportar a las metas de la entidad. Así mismo, reconoce la importancia de que los administradores entiendan las funciones que asume cada trabajador desde su individualidad.

- **Motivación**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) Indica que la motivación está referido a todo tipo de deseo, impulso, anhelos y necesidades, declarar que los subordinados son motivados por los gerentes, es como afirmar que mediante su actuar quieren satisfacer dichos deseos e impulsos, y que los persuadirán a proceder de la forma esperada.

- **Liderazgo**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) definen el liderazgo como la influencia, es decir la facultad de influir en las personas con el objetivo que trabajen con aptitud y pasión a fin de lograr metas grupales. Dicho de otra manera, no solo se debe animar a los colaboradores a tener la capacidad de trabajar, si no a que trabajen con pasión y seguridad.

- **Comunicación**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) señalan respecto a la comunicación que es la transmisión de información entre un emisor y un receptor, en dicho proceso, el receptor debe entender lo que quiere decir el emisor. La comunicación es indispensable para el buen manejo de las instituciones, ya que forma parte de las funciones gerenciales.

**d) CONTROL**

Chiavenato (2014) Indica que el fin del control incide en que los resultados obtenidos en la planeación, organización y dirección, se adaptan lo más posible a los fines planteados.

Koontz, Weihrich y Canice (2017) mencionan que “el control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear” (p. 515).

Podemos afirmar que el proceso de control contempla los siguientes pasos:

- Establecer estándares. Los estándares son considerados como criterios del desempeño, el conjunto de apartados designados de un proyecto de planeación, mediante el cual se disponen las medidas del desempeño, lo que permite a los gerentes, percibir la información de cómo están marchando las cosas en la organización, y de esa manera no será necesario la vigilancia constante de los planes.
- Medición del desempeño. indica, que, aunque no siempre sea factible, la medición del desempeño debe realizarse de manera temprana, esto permitirá identificar las desviaciones por anticipado y de esta manera poder prevenir que ocurran mediante la implementación de acciones.
- Corrección de desviaciones. Los estándares deben evidenciar los diferentes cargos en la distribución de una empresa, debido a que, si se mide adecuadamente el desempeño, será más sencillo corregir las desviaciones.

#### **2.2.1.4 Importancia de la administración**

Chiavenato (2014) indica que la administración es indispensable para manejar la sociedad moderna, así mismo, afirma que es un medio a través del cual se logra realizar las cosas de la manera correcta, a un menor costo y con eficiencia y eficacia.

### **2.2.1.5 Función del estado**

Koontz, Weihrich y Canice (2017) afirman que los gobiernos locales, regionales y nacionales realizan una función esencial al momento de desarrollar ambientes en los que se pueda desarrollar el espíritu emprendedor y la innovación. Por tanto, las políticas fiscales que suministran incentivos comerciales que contribuyen a implantar grupos de empresas orientadas al crecimiento de industrias con las cuales se fortalecen los empleos y la capacidad en esas regiones.

Así mismo, existen diversos casos donde los cambios sociales, únicamente puede organizarse por medio de la promulgación de leyes; no obstante, diversos administradores de empresas lucrativas y de diferentes áreas, se han favorecido al realizar acciones para resolver los problemas sociales.

## **2.2.2. Satisfacción al usuario**

### **2.2.2.1. Definiciones**

Vavra (2006) Indica que “la satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado” (p. 25)

Lovelock y Wirtz (2009) indican que “la satisfacción se puede definir como un juicio de actitud después de una acción de compra o una serie de interacciones entre consumidor y producto” (p. 58)

Lovelock, Reynoso, D’Andrea, Huete y Wirtz (2011) indican que “la satisfacción se define como una actitud, como la evaluación después de una compra o una serie e interacciones entre el consumidor y el producto” (p. 215).

Por lo antes expuesto, podemos definir a la satisfacción al usuario como la medida de relación lógica entre las expectativas de atención del usuario respecto a la prestación de bienes y servicios, y la verdadera atención percibida.

### **2.2.2.2. Enfoque de la satisfacción**

Vavra (2006) afirma respecto a la satisfacción, que diversos especialistas de control de calidad coinciden en que existen dos enfoques diferentes:

- El enfoque basado en la conformidad. - también llamado como la perspectiva del ingeniero. Dicha perspectiva nos afirma respecto a un producto, el cual llega a ser beneficioso si esta cumple con las características por las que fue creado (cuando estas características son similares en su totalidad con las expectativas del cliente, se puede indicar que, la conformidad comprende otra manera de satisfacción)
  
- El enfoque basado en la expectativa: Este punto de vista afirma que un producto es beneficioso, solo si logra cumplir con las expectativas del consumidor. Es decir, el problema reside en distinguir los diversos cambios originados en las expectativas de los clientes.

### **2.2.2.3. La satisfacción del usuario externo de los gobiernos locales**

Los esfuerzos por mejorar la gestión pública en nuestro país son diversos, queda evidenciado que el estado busca mejorar la gestión administrativa, mediante DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual busca “Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”.



#### **2.2.2.4. Calidad de servicio**

Gosso (2008) indica que el servicio es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente. En consecuencia, la calidad es un concepto subjetivo, ya que, de acuerdo a sus propias expectativas, los clientes pueden calificar con distintos grados de calidad a un mismo producto o servicio (p.42).

Gosso (2008) indica que la excelencia en la calidad de un servicio implica encontrar el equilibrio entre la satisfacción de las necesidades del cliente, la satisfacción del personal y los beneficios de las empresas (p.43).

### **2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción**

Según Zeithaml y Bitner, (2002) indican que la satisfacción al usuario contempla 04 dimensiones, las cuales se señalan a continuación:

- Tangibles. Esta dimensión es fundamental y a la vez incide en la calidad del servicio, debido a que el aspecto de las instalaciones físicas de la entidad, no solo comprende la infraestructura, es decir, también se considera el equipo, el personal y los materiales que se emplea en el momento que se brinda el servicio.
- Confiabilidad. La confiabilidad está estrechamente asociada con cumplir con los compromisos efectuados por la empresa a sus clientes de forma certera y concreta, no solo es importante el brindar un servicio, sino también el cliente debe gozar de los beneficios que ofrece la prestación de dicho servicio, así mismo, indica que mientras la empresa sea más confiable, la posibilidad de perder clientes o que les genere una negativa percepción disminuye.
- Capacidad de respuesta. Esta dimensión está definida por diversos autores como una obligación, que comprende la facultad de ayudar a los administrados, de ofrecer un servicio eficaz y eficiente frente a algún reclamo o dificultad que pueda surgir
- Empatía. Se menciona que la empatía es la capacidad de brindar a los consumidores, un servicio personalizado, debido a que son considerados como únicos y especiales, esta dimensión se considera como la fundamental ya que se centra en la importancia de los clientes.

### 2.3. Definición de términos básicos:

**Estructura:** Simboliza la relación entre los órganos y las funciones dentro de una organización. (Chiavenato, 2009).

**Recursos Humanos:** Se refiere a las personas que se incorporan, permanecen mantienen y colaboran dentro de una organización, sin importar su nivel jerárquico o su tarea. (Chiavenato, 2007).

**Recursos:** Esta referido a los medios que posee una organización, las cuales son utilizadas para el desarrollo de las tareas a fin de lograr objetivos. (Chiavenato, 2007).

**Innovación:** Es la capacidad de producir algo cuyo valor sea considerable para una persona, grupo, organización, industria o sociedad. (Chiavenato, 2009).

**Servicio.** - “Es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción”. (Lovelock, C. y cols., 2011, p. 4).

**Calidad.** - Se refiere a la relación existente entre lo que ofrece el producto y las expectativas del consumidor. (Gosso, 2008).

**Desempeño.** - Es la forma como las personas realizan sus funciones, tareas y obligaciones. (Chiavenato, 2009).

**Amabilidad.** - Esta referido al uso de elogios, a fin de lograr un buen clima, así como la adopción de una actitud humilde y tratar en lo posible de ser amistoso cuando se requiere algo (Chiavenato, 2009).

## **2.4. Formulación de las hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019

### **2.4.2. Hipótesis Específica:**

- La planeación influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.
- La organización influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.
- La dirección influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.
- El control influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

## 2.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN REAL: DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL: INDICADORES
<b>VARIABLE (X):</b> Gestión Administrativa	Planeación	Misión
		Objetivos
		Estrategia
		Políticas
		Procedimientos
	Organización	Estructura
		Recursos Humanos
		MOF
		Tecnología de la información
	Dirección	Factor Humano
		Motivación
		Liderazgo
		Comunicación
	Control	Desempeño
		Acción correctiva
	<b>VARIABLE (Y):</b> Satisfacción al usuario	Tangibles
Instalaciones		
Apariencia del personal		
Confiabilidad		Información precisa
		Confianza
		Efectividad de servicios
Capacidad de respuesta		Atención a reclamos
		Tiempo de espera
		Competencias
Empatía		Amabilidad
		Comprensión necesidades
		Atención personalizada

## **Capítulo III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño Metodológico:**

##### **3.1.1. Tipo:**

La presente tesis es de tipo básica.

##### **3.1.2. Nivel de investigación:**

La presente tesis es de nivel correlacional causal debido a que se relacionan las variables para una población o grupo, por medio de un patrón predecible, así mismo, busca entender la relación o grado de asociación existente respecto a dos o más variables, categorías o conceptos.

##### **3.1.3. Diseño:**

El presente proyecto es de diseño no experimental transversal, debido a que las variables estudiadas no serán manipuladas. Es transversal debido a que se recogerá la información en un solo lapso de tiempo.

##### **3.1.4. Enfoque:**

El presente estudio es de enfoque cuantitativa debido a que se emplea la recolección de información con el objetivo de comprobar las hipótesis utilizando la medición numérica, así como el empleo del análisis estadístico, cuyo objetivo es probar teorías e implantar un patrón del comportamiento.

### 3.2. Población y Muestra:

#### 3.2.1. Población:

Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Végueta conforman la población del presente estudio, siendo estos un número de 463, registrados en un mes.

#### 3.2.2. Muestra

$$n = \frac{N \times P \times Q \times Z^2}{E^2 \times (N-1) + P \times Q \times Z^2}$$

Donde reemplazando los datos se obtiene lo siguiente:

$$\frac{463 \times 0.5 \times 0.5 \times (1.96^2)}{(0.05)^2 \times (463 - 1) + 0.5 \times 0.5 \times (1.96^2)}$$

$$\frac{115,75 \text{ (3,8416)}}{0.0025 \times 462 + 0.25 \times 3.8416}$$
$$\frac{444,6652}{1,155 + 0.9604}$$

$$\frac{444,6652}{2,1154} = 210,203838$$

$$n = 210$$

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnica a emplear:**

La técnica utilizada en el presente estudio, es la encuesta.

#### **3.3.2. Descripción de los Instrumentos:**

En el presente proyecto se utilizará el cuestionario como técnica

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información:**

En la presente tesis, se hará uso del análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias, para el tratamiento de la información.

Así mismo, se hará uso del estadístico de prueba Rho de Spearman.

Para ello, haremos uso de los siguientes software:

- El software SPSS-25
- El software Microsoft Excel



## Capítulo IV

### RESULTADOS

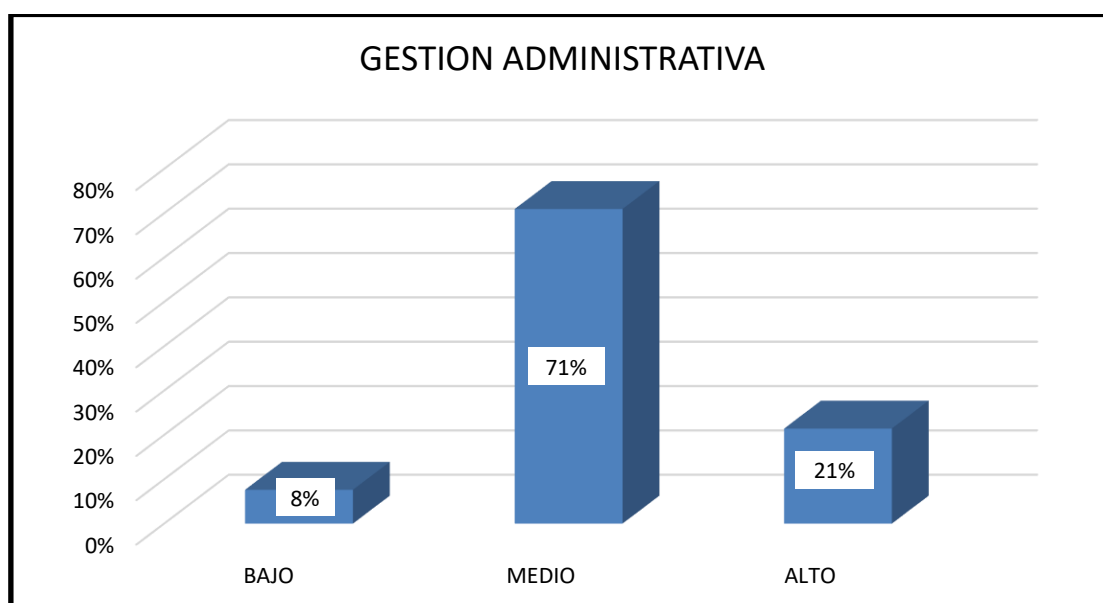
#### 4.1. Análisis de resultados

Resultado respecto a la gestión administrativa y satisfacción al usuario

Tabla 1.

*Frecuencia de la Gestión Administrativa*

Gestión Administrativa			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	16	8%	
Medio	149	71%	
Alto	45	21%	
Total	210	100%	



**Figura 1. Frecuencia de la gestión administrativa**

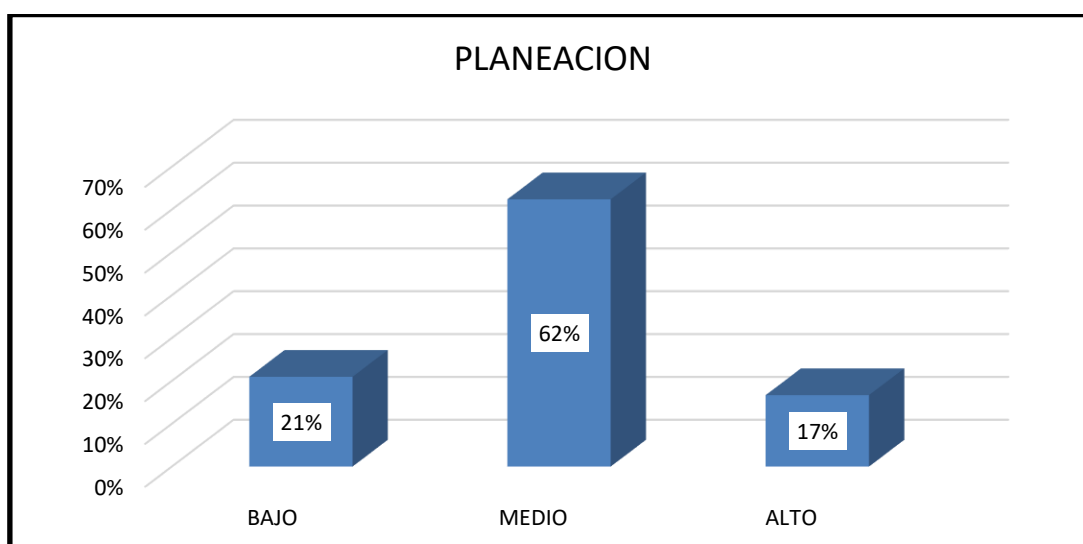
Interpretación:

De los 210 usuarios evaluados un 8% cataloga como bajo el nivel de gestión administrativa, el 71% califica como medio el nivel de gestión administrativa y el 21% consideran que el nivel de gestión administrativa es alto.

Tabla 2.

*Frecuencia de planeación*

Planeación		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	21%
Medio	131	62%
Alto	35	17%
Total	210	100%



**Figura 2. Frecuencia de planeación**

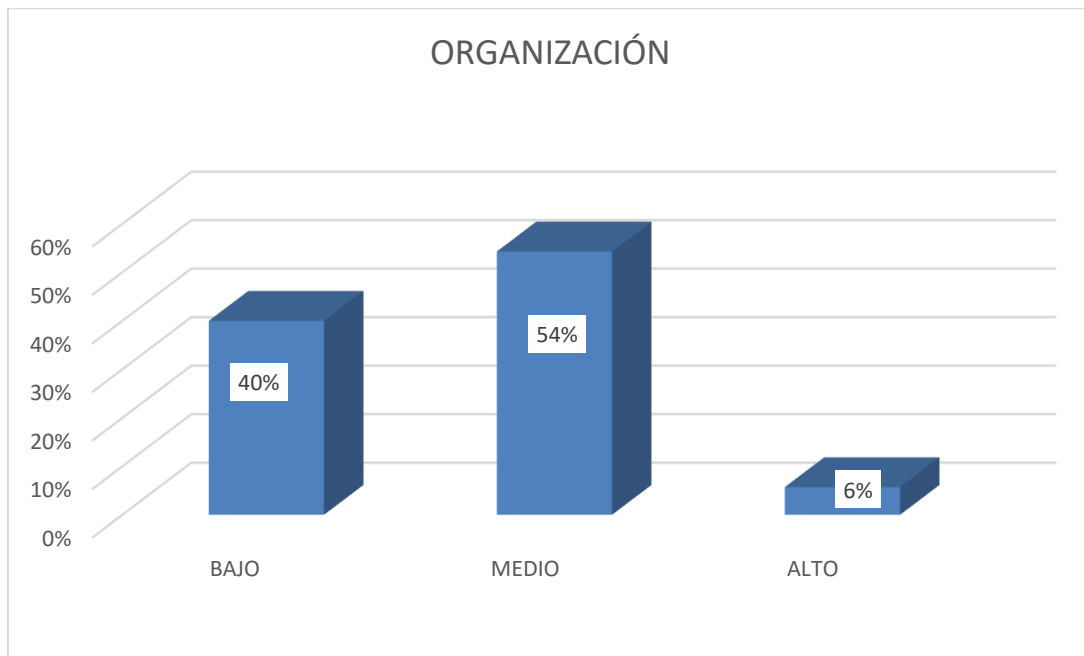
Interpretación:

De los 210 usuarios encuestados el 21% consideran como bajo el nivel de planeación, el 62% consideran como medio el nivel de planeación, así mismo, el 17% consideran como alto el nivel de planeación.

Tabla 3.

*Frecuencia de Organización*

Organización		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	84	40%
Medio	114	54%
Alto	12	6%
Total	210	100%



**Figura 3. Frecuencia de organización**

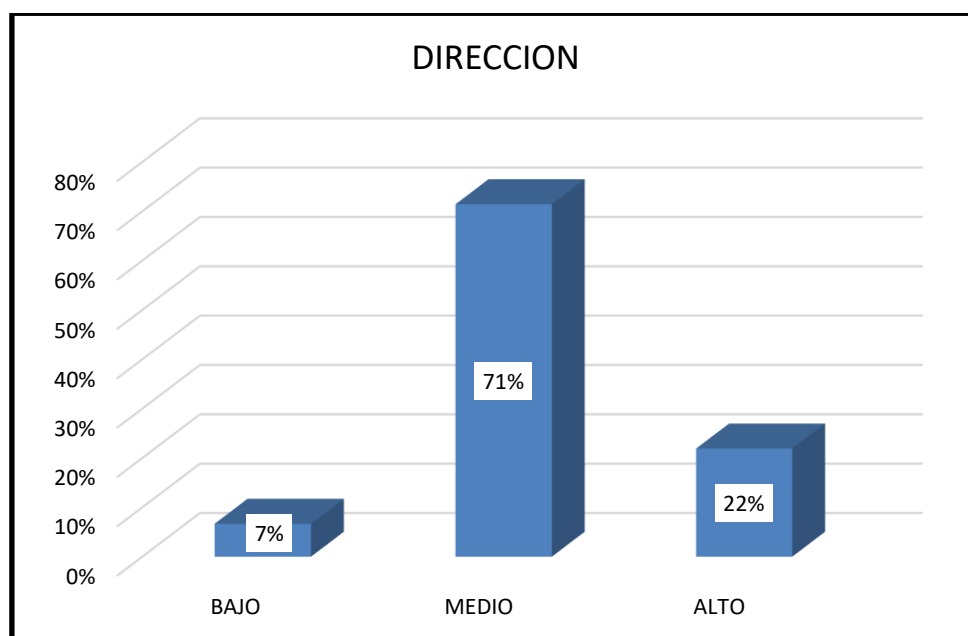
**Interpretación:**

De los 210 usuarios encuestados el 40% manifiesta que el nivel de organización es bajo, el 54% consideran como medio el nivel de organización y el 6% consideran como alto el nivel de organización.

Tabla 4.

*Frecuencia de Dirección*

Dirección		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	7%
Medio	150	71%
Alto	46	22%
Total	210	100%



**Figura 4. Frecuencia de dirección**

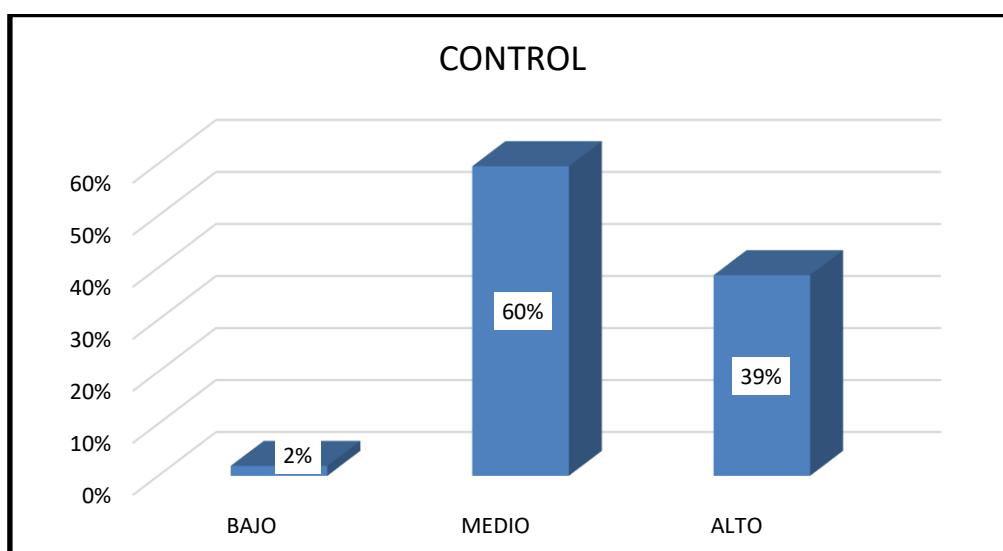
Interpretación:

De los 210 usuarios encuestados el 7% consideran que el nivel de dirección es bajo, el 71% consideran que el nivel de dirección es medio y el 22% consideran que el nivel de dirección es alto.

Tabla 5.

*Frecuencia de Control*

Control		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2%
Medio	125	60%
Alto	81	39%
Total	210	100%



**Figura 5. Frecuencia de control**

Interpretación:

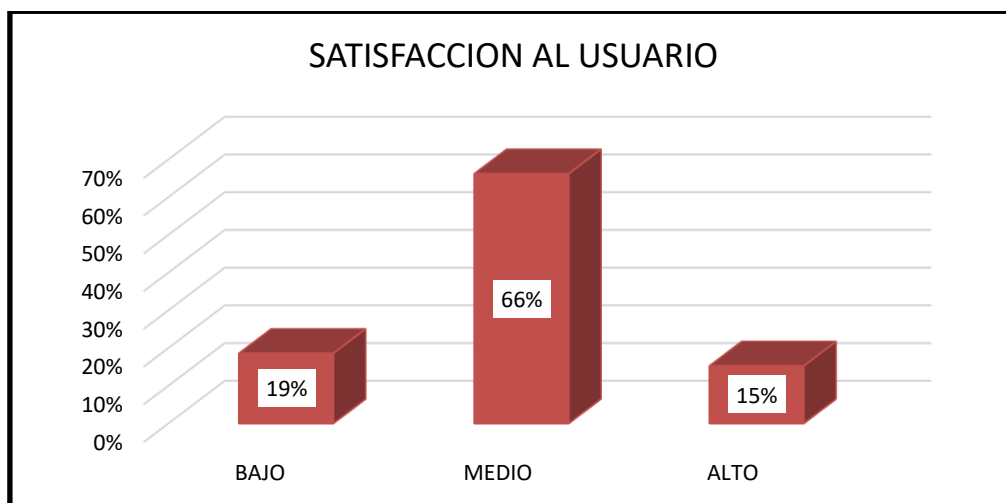
De los 210 usuarios encuestados el 2% consideran como bajo el nivel de control, el 60% consideran como medio el nivel de control y el 39% consideran como alto el nivel de control.

Resultado de la variable satisfacción al usuario y sus dimensiones.

Tabla 6.

*Frecuencia de la Satisfacción al Usuario*

Satisfacción al Usuario		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	19%
Medio	139	66%
Alto	32	15%
Total	210	100%



**Figura 6. Frecuencia de satisfacción al usuario**

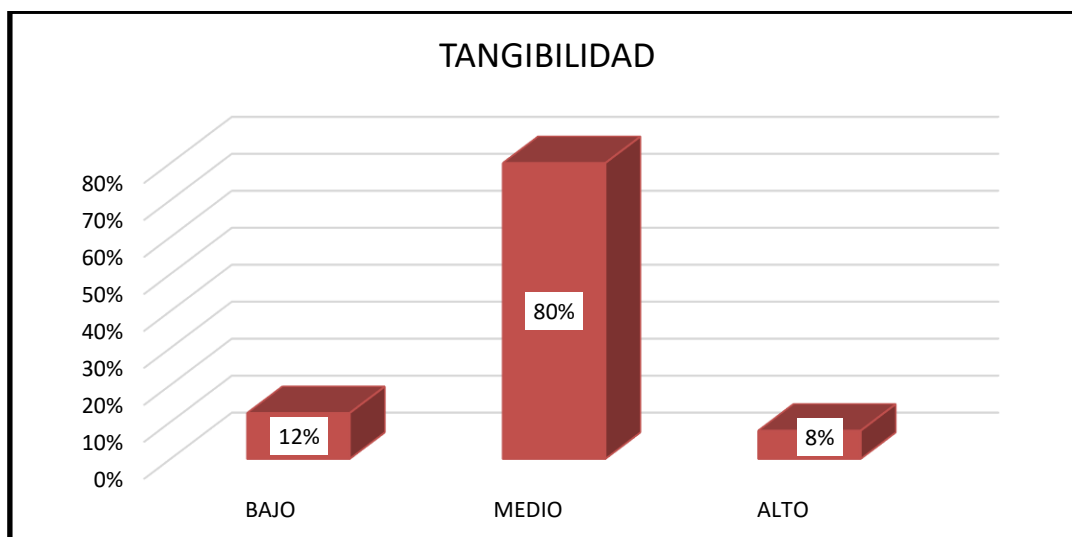
Interpretación:

De los 210 usuarios encuestados un 19% consideran como bajo el nivel de satisfacción al usuario, el 66% consideran como medio el nivel de satisfacción al usuario y el 15% denomina como alto el nivel de satisfacción al usuario.

Tabla 7.

*Frecuencia de la Tangibilidad*

Tangibilidad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	12%
Medio	168	80%
Alto	16	8%
Total	210	100%



**Figura 7. Frecuencia de la Tangibilidad**

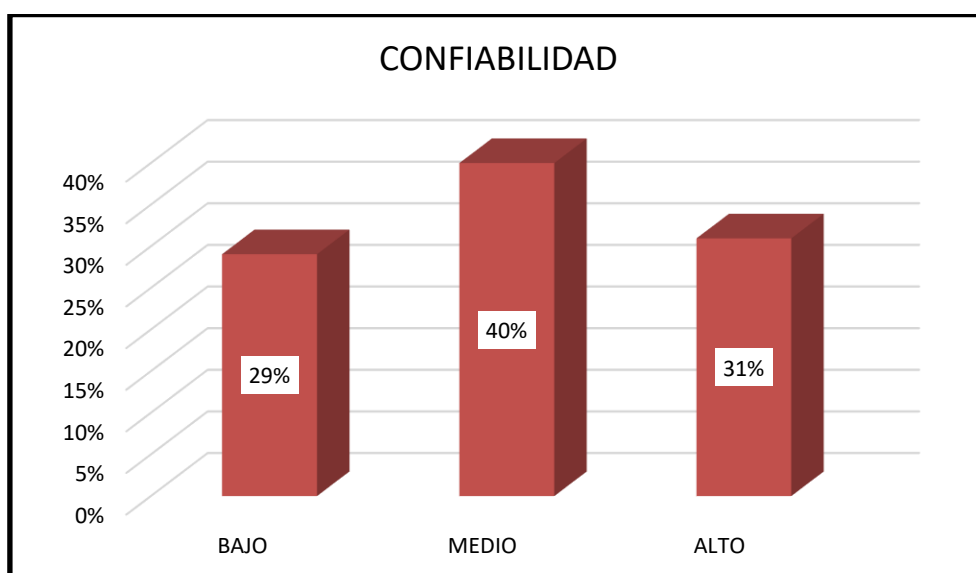
Interpretación:

De los 210 usuarios evaluados, un 12% consideran que el nivel de tangibilidad es bajo, el 80% consideran que el nivel de tangibilidad es medio y el 8% consideran que el nivel de tangibilidad es alto.

Tabla 8.

*Frecuencia de la Confiabilidad*

Confiabilidad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	29%
Medio	84	40%
Alto	65	31%
Total	210	100%



**Figura 8. Frecuencia de la Confiabilidad**

Interpretación:

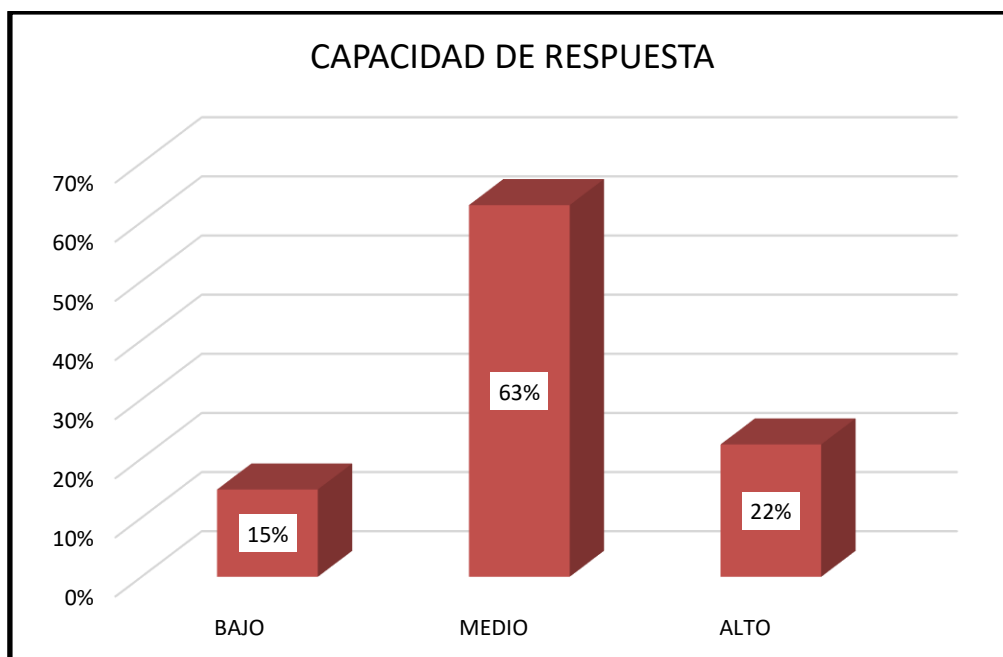
De los 210 usuarios evaluados, un 29% consideran que el nivel de confiabilidad es bajo, el 40% consideran que el nivel de confiabilidad es medio y el 31% consideran que el nivel de confiabilidad es alto.



Tabla 9.

*Frecuencia de la Capacidad de Respuesta*

Capacidad de Respuesta		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	15%
Medio	132	63%
Alto	47	22%
Total	210	100%



**Figura 9. Frecuencia de la capacidad de respuesta**

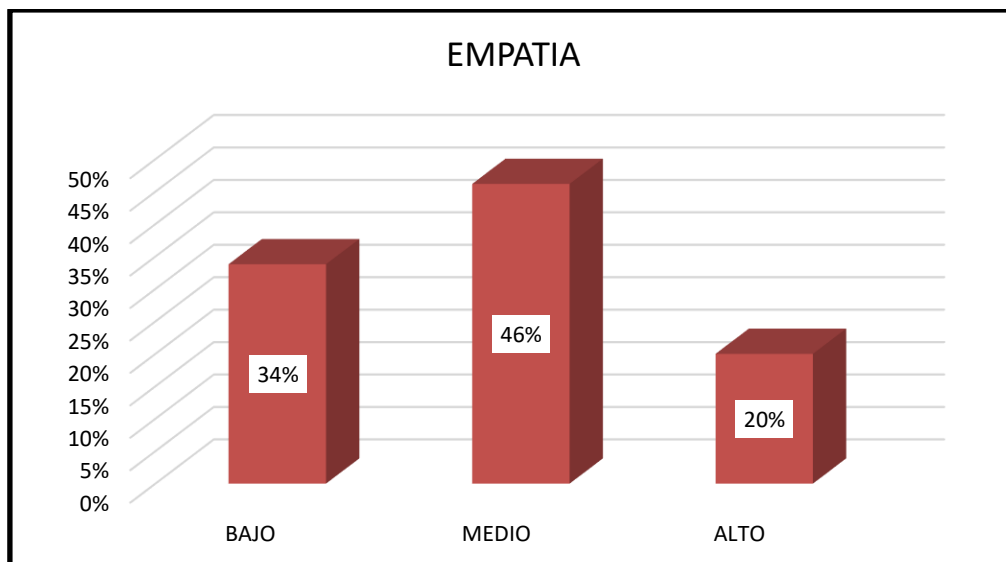
Interpretación:

De los 210 usuarios encuestados un 15% consideran que el nivel de capacidad de respuesta es bajo, el 63% consideran que el nivel de capacidad de respuesta es medio y el 22% consideran que el nivel de capacidad de respuesta es alto.

Tabla 10.

*Frecuencia de la Empatía*

Empatía		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	71	34%
Medio	97	46%
Alto	42	20%
Total	210	100%



**Figura 10. Frecuencia de la Empatía**

Interpretación:

De los 210 usuarios evaluados, un 34% consideran que el nivel de Empatía es bajo, el 46% consideran que el nivel de Empatía es medio y el 20% consideran que el nivel de Empatía es alto.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019

**H<sub>a</sub>:** La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019

### DEMOSTRACION DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Utilizamos el siguiente criterio:

Si el p-valor (Significación bilateral) > 0.05, se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el p-valor (Significación bilateral) <0.05, se rechaza la H<sub>0</sub>.

### Aplicamos SPS v25

Tabla 11.

*Correlación entre gestión administrativa y satisfacción al usuario*

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Satisfacción Usuario
Rho De	Gestión	Coeficiente De Correlación	1,000
Spearman	Administrativa	Sig. (Bilateral)	,904**
		N	210
	Satisfacción	Coeficiente De Correlación	,904**
	Usuario	Sig. (Bilateral)	1,000
		N	210

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

De acuerdo a la tabla 11, se aprecia el valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000 considerándose inferior a 0.05, al respecto se indica, que se rechaza la hipótesis nula, es decir se demuestra una correlación positiva muy fuerte respecto a la gestión administrativa y la satisfacción al usuario.

a) **Hipótesis específica 1**

**PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1**

**H<sub>0</sub>:** La planeación influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**H<sub>a</sub>:** La planeación influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**DEMOSTRACION DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si el p-valor (Significación bilateral) > 0.05, se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el p-valor (Significación bilateral) <0.05, se rechaza la H<sub>0</sub>.

**Aplicamos SPS v25**

Tabla 12.

*Correlación entre planeación y satisfacción al usuario*

		Correlaciones	
		Planeación	Satisfacción Usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,841**
		N	,000
		210	210
Satisfacción Usuario	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,841**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		210	210

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

De acuerdo a la tabla 12, se aprecia el valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, considerándose inferior a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir se evidencia una correlación positiva muy fuerte entre la planeación y la satisfacción al usuario.

b) **Hipótesis específica 2**

**PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2**

**H<sub>0</sub>:** La organización influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**H<sub>a</sub>:** La organización influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**DEMOSTRACION DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si el p-valor (Significación bilateral) > 0.05, se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el p-valor (Significación bilateral) <0.05, se rechaza la H<sub>0</sub>.

**Aplicamos SPS v25**

Tabla 13.

*Correlación entre organización y satisfacción al usuario*

		<b>Correlaciones</b>	
		Organización	Satisfacción Usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,868**
		N	,000
	Satisfacción Usuario	Coefficiente de correlación	210
		Sig. (bilateral)	,868**
		N	,000

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

De acuerdo a la tabla 13, se aprecia el valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, considerándose inferior a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir se evidencia una correlación positiva muy fuerte respecto a la organización y la satisfacción al usuario.

c) **Hipótesis específica 3**

**PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3**

**H<sub>0</sub>:** La dirección influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**H<sub>a</sub>:** La dirección influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**DEMOSTRACION DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si el p-valor (Significación bilateral) > 0.05, se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el p-valor (Significación bilateral) <0.05, se rechaza la H<sub>0</sub>.

**Aplicamos SPS v25**

Tabla 14.

*Correlación entre dirección y satisfacción al usuario*

		<b>Correlaciones</b>	
		Dirección	Satisfacción Usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,729**
		N	210
Satisfacción Usuario	Satisfacción Usuario	Coefficiente de correlación	,729**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	210

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

De acuerdo a la tabla 14, se aprecia un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, considerándose inferior 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir se evidencia una correlación positiva considerable respecto a la dirección y la satisfacción al usuario.

d) **Hipótesis específica 4**

**PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4**

**H<sub>0</sub>:** El control influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**H<sub>a</sub>:** El control influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.

**DEMOSTRACION DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si el p-valor (Significación bilateral) > 0.05, se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el p-valor (Significación bilateral) <0.05, se rechaza la H<sub>0</sub>.

**Aplicamos SPS v25**

Tabla 15.

*Correlación entre control y satisfacción al usuario*

		Correlaciones	
		Control	Satisfacción Usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,640**
		N	210
Satisfacción Usuario	Satisfacción Usuario	Coefficiente de correlación	,640**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 210

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

En la tabla 15, se aprecia el valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, considerándose inferior a 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, es decir se evidencia una correlación positiva considerable respecto a la dirección y la satisfacción al usuario.

## Capítulo V

### DISCUSION CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusión

En el presente proyecto de investigación se estudió la gestión administrativa y satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, donde se atiende a 463 personas aproximadamente al mes, se realizó una encuesta a los usuarios con la finalidad de determinar si la gestión administrativa influye en la forma en cómo los trabajadores brindan el servicio al usuario, en base a esto se plantearon las hipótesis estadísticas en las que se basa la presente investigación.

Los resultados obtenidos demostraron que la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.904, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte.

Este resultado guarda relación con Perez (2019), en su trabajo de investigación titulada “*Gestión Administrativa y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*”, concluye que estadísticamente existe relación entre la variable independiente gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, y la correlación de Spearman lo califica con un grado de correlación negativo moderado, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. ( $r_s = -0,044$ , Sig. Bilateral  $0,502 > 0,005$ ).

Respecto al resultado de la primera hipótesis, los resultados obtenidos demostraron que la planeación influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.841, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte, este resultado guarda relación con Estupiñan (2018), en su trabajo de investigación titulada “*La Gestión Administrativa en los restaurantes de la Ciudad de Tulcán y la satisfacción en los clientes en el año 2017-2018*”, quien concluye que la mayoría de los restaurantes no cuentan con los indicadores de planificación y control por lo cual existe una inadecuada gestión administrativa.



Respecto al resultado de la segunda hipótesis, los resultados obtenidos demostraron que la organización influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.868, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte, este resultado guarda relación con Cotacachi, D. Tulcanaza, F. (2017), en su trabajo de investigación titulada “*La Gestión Administrativa de la Cámara de Comercio de Tulcán y su desempeño en la satisfacción de sus afiliados*”, quien concluye que se detectó una deficiente organización interna y la poca capacitación a los empleados, lo cual afecta directamente a la prestación del servicio y por ende la insatisfacción de los afiliados.

Respecto al resultado de la tercera hipótesis, los resultados obtenidos demostraron que la dirección influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.729, lo que indica que existe una correlación positiva considerable, este resultado guarda relación con Santiago (2017), en su trabajo de investigación titulada “*Gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017*”, quien concluye que existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. La correlación de Spearman fue de 0,248 ( $p < 0,05$ ).

Respecto al resultado de la cuarta hipótesis, los resultados obtenidos demostraron que el control influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva considerable, este resultado guarda relación con Merino, Saenz y Silva (2016). En su trabajo de investigación titulada “*La influencia de la Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas*”, quien concluye que la eficiencia del control administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016, donde la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.682.

## **Capítulo VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Conclusiones**

Después de realizar las pruebas, se llegó a las conclusiones que se detallan a continuación:

- 1 Se comprobó que la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con una significancia asintomática de 0,000 el cual es, inferior al nivel de significación ( $<0.05$ ), con un coeficiente de correlación de 0.904, es decir se pudo comprobar que en la Municipalidad Distrital de Végueta, una buena planeación, organización, dirección y control conlleva a que los usuarios se sientan satisfechos de la atención brindada por parte de los colaboradores.
- 2 Se comprobó que la planeación influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con una significancia asintomática de 0,000 el cual es, inferior al nivel de significación ( $<0.05$ ), con un coeficiente de correlación de 0.841, es decir, no todos los colaboradores identifican la visión, misión y objetivos de esta entidad, por ende, no sabrían a qué horizonte direccionar sus esfuerzos.
- 3 Se comprobó que la organización influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con una significancia asintomática de 0,000 el cual es, inferior al nivel de significación ( $<0.05$ ), con un coeficiente de correlación de 0.868, lo que quiere decir que, los trabajadores no asumen todas las funciones establecidas en el ROF y MOF aprobados por la entidad, lo cual genera un malestar en los usuarios.
- 4 Se comprobó que la dirección influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con una significancia asintomática de 0,000 el cual es, inferior al nivel de significación ( $<0.05$ ), con un coeficiente de correlación de 0.729, lo que quiere decir que, no evidencia la existencia de una correcta

comunicación entre las diversas áreas, lo que dificulta la atención oportuna a lo solicitado por los administrados, así mismo, debido a la falta de conocimiento respecto al plazo legal para la atención a las solicitudes, esta no se viene cumpliendo por parte de los colaboradores.

- 5 Se comprobó que el control influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con una significancia asintomática de 0,000 el cual es, inferior al nivel de significación ( $<0.05$ ), con un coeficiente de correlación de 0. 640, en otras palabras, el control frecuentemente se realiza en esta institución, sin embargo, este deberá ser constante, para evitar deficiencias en las gestiones administrativas
- 6 Notamos que la satisfacción que percibe el administrado de la municipalidad Distrital de Végueta es intermedio, debido a que existen un sin número de factores que inciden en los colaboradores a no ofrecer el 100 % de sus habilidades dentro de la institución donde laboran.

## 6.2. Recomendaciones

- 1 La Municipalidad Distrital de Végueta, deberá establecer claramente su misión, visión y objetivos, los cuales a través del área de recursos humanos, se deberá dar a conocer al personal, a fin de generar un compromiso y alinear los esfuerzos del capital humano, así mismo, se debe brindar charlas y capacitaciones constantes para dar a conocer al personal respecto a las políticas de esta entidad.
- 2 El organigrama debe ser de fácil acceso para todo el personal, a fin de que estos conozcan la estructura organizacional de esta entidad, de dicha manera los colaboradores comprenderán la importancia de su labor, así mismo, es muy importante que se informe y capacite al personal respecto a sus funciones de acuerdo al ROF y MOF aprobado por la entidad, para de esta manera evitar inconvenientes al momento de atender al usuario.
- 3 Se recomienda reforzar la comunicación entre las diversas áreas, mediante coordinaciones constantes con respecto a los trámites administrativos, de los usuarios, para evitar la incomodidad y retrasos en los trámites, se deberá brindar constantes capacitaciones respecto a atención y satisfacción al usuario, así como capacitaciones direccionadas a cada área, para reforzar el conocimiento del recurso humano.
- 4 Para asegurar que los resultados esperados se ajusten lo más posible a las metas de la organización, se deberá comprobar si estos cambios implementados nos están permitiendo alcanzar los resultados deseados, por lo cual se deberá medir constantemente el desempeño del personal, así como la satisfacción del usuario. Así mismo se deberán implementar acciones correctivas cuando se detecten fallas.
- 5 Se recomienda para posteriores investigaciones examinar cada una de las causas organizacionales que podrían alterar el clima laboral de los colaboradores y las dimensiones que contribuyan a ofrecer el servicio al usuario, debido a que durante el tiempo estos podrían ser distintos.

## Capítulo VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 7.1. Fuentes Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hitt, M., Black, J. y Porter L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación de México S.A de CV.
- Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de CV.
- Robbins, S., Coulter, M. (2005). *Administración* (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Vavra, Terry G. (2006). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. (2 ed.), España: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Lovelock, C., Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia*. (6 ed) México: Pearson Educación.
- Lovelock, C. y cols. (2011). *Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios*. (2 ed.) México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Gosso, F. (2008) *Hipersatisfacción del cliente* (1 ed.). Mexico: Panorama Editorial. S.A. de C.V.
- Gosso, F. (2008) *Estructuras organizativas* (1 ed.). Mexico: Panorama Editorial. S.A. de C.V.

## 7.2. Fuentes electrónicas

Estupiñan, E. (2018). *“La Gestión Administrativa en los restaurantes de la Ciudad de Tulcán y la satisfacción en los clientes en el año 2017-2018”*, Tesis de grado, Universidad Politécnica estatal del Carchi, Ecuador.

<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/751>

Cotacachi, D. Tulcanaza, F. (2017), *“La Gestión Administrativa de la Cámara de Comercio de Tulcán y su desempeño en la satisfacción de sus afiliados”*. Tesis de grado. Universidad Politécnica estatal del Carchi, Ecuador.

<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/532>

Gordon, R. (2013), *“La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”*. Tesis de grado. Universidad Politécnica estatal del Carchi, Ecuador. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/151>

Santiago, T. (2017), *“Gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017”*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23084>

Perez, G. (2019), *“Gestión Administrativa y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín”*, Tesis de grado. Universidad Nacional Agraria de la Selva en Tingo María, Perú.

<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>

Merino, A. Saenz, E. Silva, M. (2016), en su trabajo de investigación titulada *“La influencia de la Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas”*. Tesis de grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1297>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿De qué manera la planeación influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019? ¿De qué manera la dirección influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019? ¿De qué manera la organización influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019? ¿De qué manera el control influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019?</p>	<p><b>Objetivos Generales:</b> Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019?</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar de qué manera la planeación influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. Determinar de qué manera dirección influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. Determinar de qué manera la organización influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. Determinar de qué manera el control influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.-</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019</p> <p><b>Hipótesis Específica:</b> La planeación influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. La organización influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. La dirección influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. El control influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>Planeación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Estrategias</li> <li>- Políticas</li> <li>- Procedimientos</li> </ul> <p><b>Organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Recursos humanos</li> <li>- MOF</li> <li>- Tecnología de la información</li> </ul> <p><b>Dirección</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factor Humano</li> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- comunicación</li> </ul> <p><b>Control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño</li> <li>- Acción correctiva.</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente:</b> <b>SATIFACCION AL USUARIO</b></p> <p><b>Tangibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos moderno</li> <li>- Instalaciones</li> <li>- Apariencia personal</li> </ul> <p><b>Confiableidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información precisa</li> <li>- Confianza</li> <li>- Efectividad de servicio</li> </ul> <p><b>Capacidad Respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención a reclamos</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Competencias</li> </ul> <p><b>Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad</li> <li>- Comprensión Necesidades</li> <li>- Atención Personalizada</li> </ul>	<p><b>DISEÑO</b> El diseño es no experimental, transversal, correlacional causal.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN TÉCNICA:</b> Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario.</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Végueta, siendo estos un número de 463, registrados en un mes.</p> <p><b>MUESTRA</b> Consta de 210 usuarios de la Municipalidad Distrital de Végueta.</p>





# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ

## CARRIÓN

### CUESTIONARIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA

El cuestionario que se muestra a continuación busca recopilar información referente a la GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DEL USUARIO. La información recopilada será empleada solamente para fines académicos, por ende, se asegura confidencialidad, cabe señalar que el cuestionario es anónimo.

#### 1. Por favor señale con una equis (X) en el espacio correspondiente:

Género

- a) Masculino
- b) femenino

Edad

- a) Desde los 18 a los 24 años
- b) Desde los 25 a los 31 años
- c) Desde los 32 a los 45 años
- d) Más de 45 años

Grado de instrucción

- a) Iltrado
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnico
- e) Superior universitario

#### 2. Instrucciones

A continuación, señale con una “X”, según considere tomando en consideración la escala de valoración que se muestra a lado derecho del cuadro, en la parte superior.

ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>INDICADOR 1: GESTION ADMINISTRATIVA</b>					
<b>DIMENSIÓN: PLANEACION.</b>					
1. Respecto a la misión y visión establecidos por esta entidad ¿Considera que los trabajadores tienen conocimiento referente a ello?					
2. ¿Considera que los objetivos establecidos por la Municipalidad Distrital de Végueta son los adecuados?					
3. ¿La Municipalidad Distrital de Végueta interactúa con organismos y/o instituciones privadas para ejecutar diversas estrategias?					
4. ¿Considera que las políticas y normas establecidas por la Municipalidad Distrital de Végueta, son las adecuadas?					

5. ¿Considera que el TUPA de esta entidad es de libre acceso para el administrado?					
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>					
6. Respecto a la estructura orgánica que presenta esta entidad ¿considera que es la adecuada?					
7. ¿Considera que el área en la que se desempeña cada trabajador(es) está de acorde a su experiencia laboral?					
8. ¿Considera que los trabajadores tienen claramente definidas sus funciones que realizan en la Municipalidad Distrital de Végueta?					
9. ¿Considera que los equipos tecnológicos, con los que cuenta esta entidad, son suficientes para que el personal pueda realizar sus funciones correctamente?					
<b>DIMENSIÓN: DIRECCION</b>					
10. ¿Considera necesario que se brinde capacitación a todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Végueta?					
11. ¿Considera necesario que se brinde charlas de motivación a todo el personal de esta entidad?					
12. ¿Considera que nuestro alcalde lidera de manera oportuna la Municipalidad Distrital de Végueta?					
13. ¿Considera que existe una correcta comunicación entre las diversas áreas de esta entidad?					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>					
14. ¿Considera necesario que se mida el desempeño del capital humano que trabaja en la Municipalidad Distrital de Végueta?					
15. ¿Se toman acciones correctivas cuando se encuentran fallas y se soluciona de forma rápida?					

ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>INDICADOR 2: SATISFACCION AL USUARIO</b>					
<b>DIMENSIÓN: TANGIBLE</b>					
16. ¿La Municipalidad Distrital de Végueta cuenta con la tecnología necesaria que permite ofrecer una buena atención?					
17. Respecto a las instalaciones donde la Municipalidad Distrital de Végueta brinda sus servicios ¿Considera que son las adecuadas?					
18. ¿Considera que la Municipalidad Distrital de Végueta cuenta con letreros, carteles o periódicos murales que ayuden a orientar a los administrados?					
19. ¿Considera que la manera de vestir de los trabajadores de esta entidad es la apropiada?					
20. ¿Considera que la identificación mediante fotocheck del personal ayuda en la atención?					
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>					
21. ¿Considera que los colaboradores de la institución le informan y explica de forma adecuada los pasos a seguir en cuanto a su trámite?					

22. Respecto a la información proporcionada por los trabajadores de esta entidad ¿Considera que la información que le es precisa?					
23. ¿Los colaboradores que trabajan en la Municipalidad Distrital de Végueta le inspira confianza para la atención a su solicitud?					
24. ¿Considera que el servicio que ofrecen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Végueta, cumple con sus expectativas?					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
25. ¿Considera adecuado la forma en la que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Végueta realizan la atención a reclamos?					
26. ¿Considera que el tiempo de espera en su trámite es el apropiado?					
27. ¿Considera que los colaboradores que trabajan en la Municipalidad Distrital de Végueta son eficientes en sus funciones administrativas?					
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>					
28. ¿Considera que el personal de la municipalidad es amable a la hora de brindar el servicio?					
29. ¿Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Végueta comprende sus necesidades?					
30. Respecto a la atención brindada por los colaboradores de esta entidad ¿considera que es una atención personalizada?					



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Unidad de Grados y Títulos**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°0334 - 2023- FCE**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

En Iquitos, el día 07 de febrero del 2023, siendo las 02:00 PM en la Sala virtual de Sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador de Tesis, integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE:	Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES	DNI N° 13387139
SECRETARIO:	Dr. ELVIS RICHAZ SANCHEZ GARCIA	DNI N° 13736456
VOCAL:	Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA	DNI N° 13739623
ASESOR :	Dr. JUAN CARLOS REYES ULFE	DNI N° 13622453

La postulante al Título Profesional, doña CARMEN ROSA QUICHIZ RAMIREZ, identificada con D.M.J N° 72498495; procedió a la Sustentación de Tesis: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEGUETA, 2019", autorizada mediante Resolución de Decanado N°0074-2023-FCE, de fecha 06 de febrero del 2023, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados académicos y Títulos Profesionales vigente, N°0944-2021-CD-UNFSC, absolvió los interrogatorios que le formularon los señores miembros del jurado.

Concluida la sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando la candidata **APROBADA** por UNANIMIDAD con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
18	DIECIOCHO	EXCELENTE	APROBADO(A)

Siendo las 03:00 PM del día 07 de febrero del 2023, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador las Actas de Sustentación de: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEGUETA, 2019", para obtener el Título Profesional de LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN, inscrito en el folio N° 0334 del LIBRO DE ACTAS.



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES  
 PRESIDENTE - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. ELVIS RICHAZ SANCHEZ GARCIA  
 SECRETARIO - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA  
 VOCAL - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. JUAN CARLOS REYES ULFE  
 ASESOR DE TESIS