



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Áncash, 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores

Abel Alan Lopez Rojas

Omar Enrique Taboada Villanueva

Asesor

M(o). Ángel Cleto Mena Melgarejo

Huacho – Perú
2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Omar Enrique Taboada Villanueva	42209138	12/12/2023
Abel Alan Lopez Rojas	45522662	12/12/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
M(o). Ángel Cleto Mena Melgarejo	15584845	0000-0003-1277-3548
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Félix Gil Caro Soto	32124959	0000-0002-0946-5395
M(o). Carlos Manuel León Sánchez	41199839	0000-0003-0730-5504
M(o). Williams Ramiro Calla Jaimés	41469196	0000-0002-3174-2248

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Áncash, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com	Fuente de Internet	2%
2	repositorio.upn.edu.pe	Fuente de Internet	1%
3	repositorio.escuelamilitar.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unac.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas	Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte	Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Andina del Cusco	Trabajo del estudiante	1%
8	www.slideshare.net	Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unapiquitos.edu.pe	Fuente de Internet	1%

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN
MARCOS, HUARI, ÁNCASH, 2023**

DEDICATORIA

A Dios, a mis familiares y a todos aquellos que contribuyeron día a día en mi formación profesional.

Abel Alan Lopez Rojas

A mis adorados padres, por preocuparse siempre por mi bienestar y educación, por su continuo apoyo y motivación para seguir adelante y por creer siempre en mí.

Omar Enrique Taboada Villanueva

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por brindarme la sabiduría y la fuerza para lograr una de mis metas.

Abel Alan Lopez Rojas

Para empezar, quiero agradecer a Dios por darme la fuerza para perseverar en los desafíos de lograr una de mis mayores metas; a mis padres por su amor y apoyo inquebrantable a lo largo de los años, por inculcarme los valores y principios sobre los cuales he construido mi vida; a mi hija por ser el motor de mi éxito; y a mis hermanos por su inquebrantable aliento y apoyo.

Omar Enrique Taboada Villanueva

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
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
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.1.1. Investigaciones internacionales	5
2.1.2. Investigaciones nacionales	6
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Bases filosóficas.....	15
2.4. Definición de términos básicos	16
2.5. Hipótesis de la investigación	17
2.5.1. Hipótesis general	17
2.5.2. Hipótesis específicas	17
2.6. Operacionalización de las variables	17

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	19
3.1. Diseño metodológico	19
3.2. Población y muestra	19
3.2.1. Población.....	19
3.2.2. Muestra.....	20
3.3. Técnicas de recolección de datos	20
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	20
3.5. Matriz de consistencia	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	23
4.1. Análisis de resultados	23
4.2. Contrastación de hipótesis	38
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	44
5.1. Discusión de resultado	44
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
6.1. Conclusiones	45
6.2. Recomendaciones.....	46
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS	47
7.1. Fuentes bibliográficas	47
7.2. Fuentes electrónicas	48
ANEXOS	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de la Gestión Administrativa	23
Tabla 2. Frecuencia de planeación	24
Tabla 3. Frecuencia de Organización	25
Tabla 4. Frecuencia de Dirección.....	26
Tabla 5. Frecuencia de Control	27
Tabla 6. Frecuencia de la Satisfacción al Usuario.....	28
Tabla 7. Frecuencia de la Tangibilidad	29
Tabla 8. Frecuencia de la Confiabilidad.....	30
Tabla 9. Frecuencia de la Capacidad de Respuesta.....	31
Tabla 10. Frecuencia de la Empatía	32
Tabla 11. Tabla cruzada entre la gestión administrativa y satisfacción al usuario.....	33
Tabla 12. Tabla cruzada entre planeación y satisfacción al usuario.....	34
Tabla 13. Tabla cruzada entre organización y satisfacción al usuario	35
Tabla 14. Tabla cruzada entre dirección y satisfacción al usuario	36
Tabla 15. Tabla cruzada entre control y satisfacción al usuario.....	37
Tabla 16. Supuesto normalidad de las variables y dimensiones.....	38
Tabla 17. Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.....	39
Tabla 18. Correlación entre la planeación y la satisfacción del usuario.....	40
Tabla 19. Correlación entre la organización y la satisfacción del usuario	41
Tabla 20. Correlación entre la dirección y la satisfacción del usuario	42
Tabla 21. Correlación entre el control y la satisfacción del usuario.....	43

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Figura de la gestión administrativa.....	23
Figura 2. Figura de planeación.....	24
Figura 3. Figura de organización	25
Figura 4. Figura de dirección	26
Figura 5. Figura de control.....	27
Figura 6. Figura de satisfacción al usuario.....	28
Figura 7. Figura de la Tangibilidad.....	29
Figura 8. Figura de la Confiabilidad	30
Figura 9. Figura de la capacidad de respuesta.....	31
Figura 10. Figura de la Empatía	32
Figura 11. Figura de la gestión administrativa y satisfacción al usuario	33
Figura 12. Figura de planeación y satisfacción al usuario	34
Figura 13. Figura de organización y satisfacción al usuario	35
Figura 14. Figura de dirección y satisfacción al usuario.....	36
Figura 15. Figura de control y satisfacción al usuario	37

RESUMEN

El **objetivo** es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el distrito de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

Métodos: esta tesis es básico y su enfoque es cuantitativo. No experimental y transversal. Se evaluaron 375 usuarios; y se utilizó una escala Likert como medio para medir sus actitudes.

Resultados: El nivel de GA es calificado como inadecuado por el 28% de los 375 usuarios encuestados, bueno por el 28% y normal por el 44%.

Conclusión: En la municipalidad distrital de San Marcos existió una correlación positiva y alta ($r=0,732$) entre la GA y la satisfacción de los usuarios.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario, Gestión administrativa, Gestión Pública y Dirección.

ABSTRACT

The **objective** is to establish the relationship between administrative management and the satisfaction of the users of the District Municipality of San Marcos, Huari-Ancash, year 2023.

Methods: this thesis is basic and its approach is quantitative. Non-experimental and cross-sectional. 375 users were evaluated; and a Likert scale was used as a means to measure their attitudes. **Results:** The GA level is qualified as inadequate by 28% of the 375 users surveyed, good by 28% and normal by 44%.

Conclusion: In the district municipality of San Marcos there was a positive and high compensation ($r=0.732$) between the GA and user satisfaction.

Keywords: User satisfaction, Administrative management, Public Management and Management.

INTRODUCCIÓN

Es crucial comprender los alcances y límites de las instituciones que conforman la institución más alta de una sociedad, el Estado, para que el uso de los recursos públicos pueda crear valor para sus ciudadanos. Una buena gestión administrativa requiere que las acciones tomadas para liderar una organización mantengan un sistema eficaz y eficiente para gestionar los recursos de la organización con el fin de lograr sus objetivos (Ramírez et al., 2017).

En nuestro país la gestión administrativa ha mejorado en los últimos años, lo que está directamente relacionado con temas de modernización gubernamental. Todo se hace con el objetivo de mantener informados a los ciudadanos y mantener abiertas las líneas de comunicación. En esta situación, se presta más atención a las políticas estatales, las iniciativas educativas, las iniciativas de atención médica y los programas de bienestar social. Además, es importante señalar que los servicios básicos y productivos están recibiendo más atención y se está flexibilizando la eficiencia administrativa para ahorrar tiempo y dinero. Las asignaciones presupuestarias también tienen en cuenta los resultados. Todo esto se hace para que el gobierno sea abierto, eficaz, eficiente, moderno y productivo (Pacaya, 2022).

El objetivo principal de la administración pública siempre será satisfacer las necesidades de las personas que viven en ella. Pero las graves crisis institucionales causadas por la corrupción o un sistema débil de control estatal han hecho que los indicadores de confianza parezcan rotos.

Por estas razones, la satisfacción crea una rutina que conduce al placer y la satisfacción cuando se satisfacen las necesidades y expectativas. En ese sentido, Philip Kotler dice que el nivel de irritación de una persona con un producto o servicio se basa en qué tan bien cumple con sus expectativas (Pacaya, 2022).

Hoy en día, uno de los mayores problemas del Perú es que no hay suficiente poder administrativo sobre los municipios locales y estatales. Esto se debe principalmente a la falta de preparación y desconocimiento de las autoridades locales a cargo de estas agencias gubernamentales, especialmente cuando se trata de temas de políticas públicas. Todos los recursos del gobierno y todos los recursos del estado son manejados bien por el gobierno (Pacaya, 2022).

El municipio de San Marcos aspira a ser una organización sustentable que se preocupa por el medio ambiente, representa a las personas que allí viven y les brinda servicios municipales basados en la calidad y la eficiencia. Sus actividades diarias implican trabajar juntos de forma coordinada, y la comunicación es lo más importante. También es una organización gestionada orgánicamente. Ante esa situación, no se sabe si las personas que llegan a la ciudad para realizar diversas tareas están contentas con el trato que reciben de las personas que trabajan en la entidad pública.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el contexto mundial, la gestión administrativa en las entidades públicas por lo general es criticado por la gran mayoría de los ciudadanos, un claro ejemplo de ello tenemos a España que ocupa el ranking número uno de la insatisfacción de los ciudadanos con la AG en las instituciones públicas; y si esta situación ocurre en un país desarrollado, es aún más grave en los países que no lo están.

Nuestra nación figura como una de las más corruptas de Latinoamérica y claramente eso se ve reflejado en los cambios continuos de los presidentes en estos últimos cinco años. La población peruana en su gran mayoría está insatisfecha con la gestión administrativa en los estamentos públicos; de ésta realidad no se escapan los gobiernos regionales, los gobiernos provinciales ni los gobiernos locales y en particular el problema es aún más latente en la Municipalidad en estudio, debido que se puede observar que los procesos para la buena gestión son muy lentas, debido existe mucha burocracia, no se ve la efectividad por parte de los funcionarios y para contratar a los personales para la gestión administrativa existe muy poca transparencia.

El problema no es de hoy sino se viene gestando de muchos años atrás es por eso que no hay mucho progreso en este distrito siendo considerado uno de los distritos más ricos del país. Ya más de veinte años esta municipalidad recibe el canon minero, sin embargo, no hay proyectos a largo plazo; es más carece de servicios básicos y la población para pedir puestos de trabajo tiene que amanecerse haciendo la cola en la puerta de la municipalidad.

Por tanto, se presume que no se aplica los principios básicos de la GA ni el proceso administrativo.

El descuido de los principios básicos de la GA se ve reflejado a través de informaciones por medios de la comunicación de alcance local y de alcance nacional, en la poca efectividad de los servicios brindados por esta municipalidad.

Esta situación genera la insatisfacción de los usuarios de esta municipalidad evidenciándose los siguientes factores negativos: una larga cola para ser atendido, se extiende el tiempo de atención debido que no manejan la información pertinente, se tiene que retornar más de una ocasión para que puedan agilizar los trámites documentarios en los tiempos establecidos, generando un gran malestar en los usuarios.

De no tomar las cartas en el asunto de las situaciones antes mencionadas, la Municipalidad Distrital de San Marcos continuará brindando pésimo servicio debido a que no mejora en la aplicación de sus procedimientos administrativos; desaprovechando el canon minero que recibe desde más de 20 años puesto que no hay proyectos de mediano y de largo plazo y ni siquiera se cuenta con los servicios básicos. El canon minero puede desaparecer en unos años, convirtiendo a San Marcos en uno de los distritos más pobres y afectando a sus habitantes.

Considerando esta situación, mediante esta investigación, se trata de proponer la mejora de la GA aplicando adecuadamente las etapas del proceso administrativo que rigen a las municipalidades de provincias y distritos. Dando oportunidad a los profesionales en administración que tengan experiencia en gestión pública con principios éticos y morales que ayuden revertir el estado actual de la gobernanza administrativa en este municipio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿De qué manera la planeación se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?

PE2. ¿De qué manera la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?

PE3. ¿De qué manera la dirección se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?

PE4. ¿De qué manera el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

OE2. Establecer la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

OE3. Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

OE4. Establecer la relación que existe entre el control y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación teórica

Desde esta perspectiva se evidenció que existe una gama de bibliografías que permitirá que la presente investigación tenga mayor importancia. variables estudiadas, lo que se refleja en los hallazgos y conclusiones; además, será de ayuda para futuros estudios.

1.4.2. Justificación práctica:

Este estudio pretende mejorar la GA y la satisfacción de los usuarios en el menor tiempo posible identificando deficiencias y proponiendo soluciones para ello.

1.4.3. Justificación metodológica:

El presente proyecto de investigación se justifica metodológicamente ya que utilizará herramientas de recolección de datos para conocer las interrelaciones entre las variables; esta información será de gran utilidad para futuros estudios.

1.4.4. Justificación social:

Con base en los hallazgos de este estudio, San Marcos puede proponer criterios para mejorar sus procesos administrativos básicos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.5 DELIMITACIONES DEL ESTUDIO

1.5.1. Delimitación geopolítica

La presente investigación se realizó en el departamento de Ancash, provincia de Huari, distrito de San Marcos.

1.5.2. Delimitación temporal

El presente estudio se ejecutó durante el año 2023.

.

1.5.3. Delimitación organizacional

La tesis se ejecutó en la Municipalidad Distrital de San Marcos.

1.5.4. Delimitación Social

El grupo social estudiado fueron los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Investigaciones internacionales

Santiago (2016), en su investigación “La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí”. Se ejecutó en la UNIANDES, fue cuantitativo, no experimental, correlacional. 421 clientes conformaron la muestra. Se utilizaron 2 instrumentos validados y confiables. El estudio tenía como **objetivo** comprobar si la gestión administrativa de los empleados municipales contaba con su aprobación. El estudio encontró una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la GA ($\rho=0,816$, $p=,05$). Además, señalaron que los controles son parte esencial de la gestión administrativa.

Cotacachi & Tulcanaza (2017), ejecutó un estudio sobre “La Gestión Administrativa de la Cámara de Comercio de Tulcán y su desempeño en la satisfacción de sus afiliados”, el **objetivo** fue lo mismo. Fue cuantitativo y cualitativo. La muestra incluye 172 miembros del CCT. Se empleó la encuesta y cuestionario. Los hallazgos muestran que la C.C de Tulcán tiene muchas oportunidades que se deben aprovechar para mejorar la prestación de servicios y el reconocimiento comercial, así como implementar internet como una herramienta para mejorar la gestión empresarial y contar con apoyo de otras instituciones. En cuanto a la medición del desempeño, CCT presenta fallas en el servicio y una mala gestión de recursos, lo que resulta en un servicio rápido que no alcanza las expectativas de los afiliados.

Mendoza (2017), ejecutó un estudio sobre la “Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta”, para establecer la incidencia de la GA en la innovación de las empresas mencionadas. Se empleó una metodología cuantitativa analítica, transversal, correlacional. 48 empresarios y trabajadores conformaron la muestra. Las principales conclusiones de Mendoza fueron que la innovación es un tema general y, según muchos expertos, tiene una relación limitada con el marco económico y las

oportunidades de mediano plazo. La innovación es una consecuencia inevitable de la búsqueda de una nueva teoría o paradigma de gestión que reemplace los métodos obsoletos que requieren reestructuración. Todas las estructuras económicas, sociales, políticas y culturales del mundo están siendo impactadas por la globalización. La innovación contable responde a una sociedad globalizada que requiere cambios continuos por parte de las empresas.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Campoverde (2020), ejecutó un estudio sobre “GA y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2020”, para ver qué tan bien se correlacionan las variables; fue un estudio no experimental, transversal. Se encuestó a 180 usuarios de 20 años y más, utilizando los instrumentos de satisfacción del usuario de Barrenechea (2017) GA y Meléndez (2017). Ambos fueron verificados por el Alfa de Crombach y validados por expertos, que le dio al GA un valor de 0,974 y a la satisfacción del usuario 0,928. Según el análisis de Rho Spearman, los resultados muestran una correlación positiva entre ambos. Como resultado, se refuta el HO mientras que se acepta el Ha. Indicando que la satisfacción del cliente determinará la mejor GA en este municipio.

Fuentes (2018), ejecutó el estudio “GA y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017”, para conocer el impacto o correlación entre las variables. El estudio fue transversal, aplicada, no experimental. Una muestra de 86 personas fue seleccionada y los instrumentos desarrollados mediante una escala Likert. Una prueba X^2 con un valor p de 0,000 indica las variables tienen una relación significativa.

Carreño (2021), en su estudio sobre “GA y Satisfacción en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín”, buscó conocer la asociación entre estos. Fue aplicada, descriptiva, correlacional, cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 15 trabajadores administrativos y 45 usuarios que utilizaron. Finalmente, los hallazgos muestran que las variables tienen una alta correlación positiva ($r=,879$).

Tejada (2020) en su estudio “GA y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, 2020, examinó la relación entre ambos. Este estudio fue cuantitativa, no experimental y correlacional. En la muestra estuvieron 80 directivos de esta Municipalidad. Se empleó una encuesta y cuestionario para recoger datos sobre las variables. Los resultados se analizaron estadísticamente mediante Excel, SPSS y coeficientes de correlación de Spearman. Los hallazgos muestran que las variables tienen una correlación significativa ($p < 0,01$) y alta ($\rho = 0,608$).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión Administrativa:

2.2.1.1. Definiciones

Según Bachenheimer y Valencia (2010), es el procedimiento mediante el cual la alta dirección de una empresa toma decisiones acordes con las mejores prácticas administrativas aceptadas.

La administración planifica, organiza, dirige y controla el uso de recursos y competencias para lograr los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2014).

Hitt et al. (2006) describen que es el proceso de organizar y asignar recursos para lograr objetivos y finalizar tareas dentro de un entorno organizacional.

Según Koontz, et al. (2017), es el proceso de crear y mantener un entorno donde las personas puedan trabajar juntas y alcanzar eficazmente los objetivos de la organización.

Según Robbins y Coulter (2005), una buena gestión implica coordinar tareas para que puedan completarse de manera efectiva y eficiente tanto individual como colectivamente.

Considerando lo anterior, la GA es un proceso en el que se desarrollan un conjunto de actividades y/o acciones para alcanzar objetivos organizacionales que benefician a los usuarios.

Para lograr lo trazado en la primera fase de la GA, las empresas se esfuerzan por hacer un uso eficiente de los recursos.

Un gerente administrativo eficaz comprende la importancia de la mejora continua, la familiaridad con la organización y el cumplimiento del proceso administrativo para garantizar el éxito de la empresa.

2.2.1.2 Perspectivas de la administración

Según Koontz et al. (2017), varias cuestiones administrativas incluyen dimensiones empresariales, globales e innovadoras, que pueden examinarse desde múltiples perspectivas.

- Perspectiva global:

Koontz et al. (2017) argumentan que el liderazgo global requiere una comprensión de los factores sociales, políticos, legales y ambientales que trascienden e influyen en las fronteras nacionales y regionales. Los gerentes deben desarrollar habilidades, actitudes y conocimientos para el trabajo internacional. Esto ayuda a comprender las fuerzas en pugna tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados.

- Perspectiva de innovación:

Según Koontz et al. (2017), la innovación es un componente crucial para mejorar las empresas y los gobiernos, ya que impulsa el éxito en el entorno competitivo actual. Debido a esto, es crucial para las sociedades e instituciones, sean rentables o no, y a menudo puede determinar su éxito o fracaso.

- Perspectiva del espíritu emprendedor:

Koontz et al. (2017) destacan el espíritu emprendedor de adoptar una nueva organización. Sin embargo, la innovación tiene un cierto papel en la mejora de los bienes y servicios existentes, donde el emprendedor financia la empresa y el innovador ayuda a desarrollar o mejorar el producto que quiere vender la empresa.

2.2.1.3 Funciones del administrador

Chiavenato (2014) dice que, según la teoría neoclásica, los deberes de un gerente incluyen planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, lo que hizo Fayol en su momento, pero de una manera más moderna. Fayol recomienda que los neoclásicos utilicen el proceso administrativo como foco de su teoría pragmática y utilitaria. Si bien cada autor se distingue por agregar funciones administrativas algo diferentes.

Como regla general, los administradores actuales son responsables del proceso administrativo. Por tanto, las funciones administrativas conforman el ciclo administrativo.

Cumpliendo con el ciclo de administración, se realizarán continuas correcciones y ajustes vía retrofeedback. Esta visión sostiene que el desarrollo de cada ciclo determina los ajustes realizados en el ciclo siguiente, y así sucesivamente.

De hecho, el proceso administrativo no es una secuencia lineal de funciones, sino más bien una interacción dinámica entre ellas. Podría decirse que es cíclico, dinámico e iterativo.

a) PLANEACIÓN

Chiavenato (2014), dice que la planificación es el primer trabajo administrativo porque prepara el escenario para el resto. También dice cuáles son los objetivos y qué se debe hacer para alcanzarlos.

Según Koontz et al. (2017), Las actividades de gerenciales se basan en la planificación, que incluye aclarar metas y tareas y seleccionar tareas para lograrlas. Esto implica tomar decisiones o elegir entre diferentes opciones, de modo que los proyectos faciliten la concentración.

Tipos de planes

- Misiones o propósitos

Según Koontz et al (2017), las responsabilidades principales de una empresa o departamento están marcadas por su misión o propósito.

- Objetivos o metas

Según Koontz et al (2017) es hacia donde una organización quiere llegar después de la planificación.

- Estrategias

Según Koontz et al. (2017), las estrategias de una empresa establecen sus planes de acción, objetivos a largo plazo y asignación de recursos para alcanzarlos.

- Políticas

Dado que las políticas son declaraciones amplias que guían el análisis hacia la opción correcta, Koontz et al. (2017), sostienen que también pueden entenderse como planes.

- Procedimientos

Según Koontz et al. (2017), los procedimientos pueden definirse como planes de acción de cara al futuro.

b) ORGANIZACIÓN

según Chiavenato (2014), es el proceso de definir, formalizar y coordinar los roles, responsabilidades y estructuras de autoridad dentro de una organización.

Chiavenato (2014) divide la organización en 3 niveles:

- Organización a nivel global: Se divide en : funcional, lineal y de línea, abarca a toda la entidad en su conjunto.

- Organización a nivel departamental: Esta forma de organización incluye todos los departamentos de la empresa. También se le llama "departamentalización".

- Organización a nivel de tareas y operaciones: Se centra en cada tarea, también conocida como tareas o diseño de puestos de trabajo, mediante su análisis y descripción.

Diferentes autores distinguen organizaciones formales e informales; ambos ocurren en varias organizaciones.

Organización formal

Según Koontz et al. (2017) es la estructura predeterminada de las funciones de la empresa. Sin embargo, formalidad no significa rigidez, inflexibilidad o exageración.

Por tanto, etiquetar una organización como formal no implica que su estructura sea rígida. Más bien, se refiere a la asignación deliberada de tareas dentro de un marco formalizado.

Organización informal

Las organizaciones informales surgen cuando los individuos se reúnen con un propósito específico, según Koontz et al. (2017). Los grupos organizados informalmente incluyen a los trabajadores de las máquinas, a los que están en una sala, a los que se reúnen para tomar un café, etc.

c) DIRECCION

Chiavenato (2014) la describe como una función administrativa que sigue la planificación y organización, ocupando el tercer lugar en el proceso administrativo y velando por las cosas. El liderazgo inspira la acción y la eficiencia de la entidad. La acción es importante para las personas y conecta con la dirección.

Para Koontz et al. (2017), es influir en las personas para lograr los objetivos organizacionales y grupales. Para comprender completamente la dirección, estudie los factores humanos, la comunicación, la motivación y el liderazgo.

- Factores humanos en la administración.

Según Koontz et al. (2017), los objetivos distinguen a las organizaciones y que los empleados tienen necesidades y deben utilizar sus habilidades para alcanzarlas. Además, reconoce que los gerentes necesitan saber qué hace específicamente cada empleado.

- Motivación

Según Koontz et al. (2017), los gerentes convencerían a sus subordinados para que se desempeñen como quieren si creen que hacerlo satisfará sus propios deseos e impulsos.

- Liderazgo

Según Koontz, et al (2017), es la capacidad de influir en otros para lograr objetivos grupales. En otras palabras, motivar a los empleados a ser capaces de trabajar no es suficiente, sino también a trabajar con pasión y seguridad.

- Comunicación

Según Koontz et al. (2017), requiere que el receptor comprenda lo que dice el emisor. La buena gobernanza institucional requiere comunicación, correspondiente a las funciones ejecutivas.

d) CONTROL

El propósito del control, según Chiavenato (2014), es asegurar que la planificación, organización y dirección proporcionen resultados lo más congruentes posible con las metas establecidas.

Según Koontz et al. (2017), implica medir y ajustar el desempeño para que se cumplan los objetivos y planes de la entidad. Está íntimamente relacionado con la planificación.

Podemos decir que el proceso de control involucra los siguientes pasos:

- Establecer estándares. El conjunto de criterios designados para el desempeño, conocidos como estándares, permite a los gerentes comprender cómo van las cosas dentro de la organización y elimina la necesidad de un seguimiento constante de los planes. Los estándares son un grupo de criterios designados para el desempeño que se encuentran en un proyecto de planificación.

- Medición del desempeño. Indica que la medición temprana del desempeño es preferible cuando sea posible, ya que ayuda a detectar desviaciones con anticipación y evitar que ocurran mediante medidas correctivas.

- Corrección de desviaciones. Debido a que es más fácil corregir las desviaciones del desempeño si se miden adecuadamente, los estándares deben resaltar los diversos costos asociados con la distribución de una empresa.

2.2.1.4 Importancia de la administración

Según Chiavenato (2014), es crucial para la gestión de la sociedad contemporánea y es una forma complicada de hacer las cosas de manera rentable y eficiente.

2.2.1.5 Función del estado

Según Koontz et al. (2017), todos los gobiernos tienen un papel fundamental en el fomento de entornos empresariales e innovadores. Como resultado, las políticas fiscales que ofrecen incentivos comerciales pueden ayudar a establecer empresas centradas en el crecimiento de la industria, impulsando así el empleo y la capacidad en dichas áreas.

Si bien hay algunas situaciones en las que el cambio social sólo puede organizarse mediante la introducción de legislación, muchos líderes empresariales de todos los sectores han mostrado su apoyo a la adopción de medidas para abordar las dificultades sociales.

2.2.2.

Satisfacción al usuario

2.2.2.1. Definiciones

Según Vavra (2006), es una reacción emocional a la brecha entre las nociones preconcebidas del cliente sobre nuestro producto y el desempeño real de la empresa.

El estado de ánimo de un consumidor después de realizar una compra o experimentar una serie de interacciones con los productos de una marca puede definirse como satisfacción (Lovelock y Wirtz, 2009).

Lovelock y cols. (2011) lo definen como una evaluación o actitud, después de comprar o una interacción consumidor-producto.

2.2.2.2. Enfoque de la satisfacción

Según Vavra (2006), los expertos en control de calidad concuerdan en que existen dos enfoques muy claros en la satisfacción:

- El enfoque basado en la conformidad: Según este enfoque un producto tiene éxito si proporciona completa satisfacción al comprador, incluidas otras satisfacciones.

- El enfoque basado en la expectativa: Según este enfoque la satisfacción se obtiene sólo cuando un producto cumple con las expectativas del consumidor es beneficioso. Por tanto, el desafío es distinguir las expectativas de los clientes de otros cambios.

2.2.2.3. La satisfacción del usuario externo de los gobiernos locales

Los esfuerzos del Estado por mejorar la gestión administrativa se reflejan en el Decreto SUPREMO No. 004-2013-PCM, que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Esta política tiene como objetivo implementar la gestión por procesos y la simplificación administrativa en todas las entidades públicas para mejorar los procedimientos y servicios.

2.2.2.4. Calidad de servicio

Según Gosso (2008), el servicio es la estrecha alineación de un producto con las expectativas del cliente. La calidad de un producto o servicio es subjetiva ya que los consumidores la juzgan según sus propios estándares. Para poder hablar de la excelencia en la calidad del servicio es muy importante equilibrar las necesidades de los clientes, la satisfacción de los empleados y los resultados de la empresa. Sin considerar los factores mencionados no podemos hablar de una excelencia en la calidad de los servicios.

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción

Según Zeithaml y Bitner (2002), existen cuatro factores que contribuyen a la satisfacción del usuario:

- Tangibles. Esta dimensión es crucial y afecta la calidad del servicio porque las instalaciones físicas de los edificios de una entidad incluyen más que solo la infraestructura; más bien, también toman en cuenta el equipo, el personal y los materiales al brindar servicios.
- Confiabilidad. Como resultado, cuanto más confiable sea una organización, menor será la probabilidad de que pierda clientes o les deje una impresión negativa. Esto se debe a que el cumplimiento de los compromisos adquiridos por una organización con sus clientes de manera clara y específica es fundamental para la confianza.
- Capacidad de respuesta. Varios autores definen la obligación de ayudar a los administradores y brindar un servicio eficaz, eficiente y empático. La empatía es la capacidad de brindar servicios únicos y especializados a los clientes. Dado que enfatiza a los clientes, esta dimensión es vital.

2.3 BASES FILOSÓFICAS

En todas las organizaciones ya sean privadas o públicas existen un entorno dinámico, retador e intrigante donde intervienen muchos factores tales como lo social, gubernamental, económico, tecnológico, educativo, demográfico, etc. Así, la filosofía de la gestión administrativa es fundamental ya que abarca principios y procesos

fundamentales que guían todas las decisiones organizacionales, ya sean públicas o privadas. El uso de una filosofía relevante permite procesos administrativos óptimos alineados con los objetivos organizacionales. La filosofía de la gestión administrativa es identificar las bases de los procesos administrativos para brindar satisfacción a todas las partes involucradas. En otras palabras, la filosofía de la gestión administrativa es una idea que fomenta una acción correcta; a partir de ahí define una ruta que se tiene que seguir para lograr todos los objetivos y para mantener satisfechos a todas las partes interesadas.

Para posicionarse eficazmente en el mercado, muchas empresas y agencias gubernamentales se adhieren a la filosofía de brindar un buen servicio. Con la aplicación de esta filosofía las organizaciones ya sean privadas o públicas están logrando permanecer en el mercado y mantenerlos satisfechos a todas las partes interesadas.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- ✓ **Estructura:** Muestra la asociación entre las unidades organizativas y sus funciones (Chiavenato, 2009).
- ✓ **Recursos Humanos:** Personas que se incorporan a una organización, permanecen en ella y contribuyen independientemente de su cargo o función (Chiavenato, 2007).
- ✓ **Recursos:** Se trata de los recursos de una organización que se utilizan para completar tareas y alcanzar metas (Chiavenato, 2007).
- ✓ **Innovación:** capacidad de proporcionar beneficios a individuos, comunidades, empresas y sociedades (Chiavenato, 2009).
- ✓ **Servicio:** Hacer algo que beneficie a otro. Incluso si el proceso está vinculado a un objeto físico, su desempeño suele ser independiente de cualquier insumo de producción (Lovelock, y cols).
- ✓ **Calidad:** Esto se relaciona con qué tan bien el producto satisface las necesidades y deseos del cliente (Gosso, 2008).
- ✓ **Desempeño:** Cómo las personas desempeñan sus roles, responsabilidades y deberes (Chiavenato, 2009).
- ✓ **Amabilidad:** Esto se refiere a utilizar elogios para cultivar un ambiente positivo, adoptar una actitud humilde y ser amable cuando sea necesario (Chiavenato, 2009).

2.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

HE1. Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

HE2. Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

HE3. Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

HE4. Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable I: Gestión administrativa

a) Definición Conceptual:

Según Chiavenato (2013), es el proceso mediante el cual las organizaciones públicas y privadas planifican, implementan y monitorean sus actividades y estrategias bajo un liderazgo transformacional.

b) Definición Operacional:

Operacionalmente la variable gestión administrativa para su real comprensión se subdividió en las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control mencionando sus principales indicadores.

Variable II: Satisfacción en el usuario

a) Definición Conceptual:

Schodl (2017), la percepción o evaluación de los usuarios sobre las cualidades del servicio se muestra a través de las actividades administrativas realizadas por los gobiernos locales.

b) Definición Operacional:

Es el comportamiento de los clientes de San Marcos hacia sus servicios. El estudio dividió las dimensiones en aspectos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía, cada una con sus propios indicadores.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Áncash, año 2023

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA
VARIABLE I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.1. Planeación	1.1.1. Misión 1.1.2. Objetivos 1.1.3. Estrategias 1.1.4. Políticas 1.1.5. Procedimientos	1-5	Deficiente Regular Bueno	Escala de Liker
	1.2. Organización	1.2.1. Estructura 1.2.2. Recursos Humanos 1.2.3. ROF / MOF 1.2.4. Tecnología de la información	6-9		
	1.3. Dirección	1.3.1. Factor Humano 1.3.2. Motivación 1.3.3. Liderazgo 1.3.4. Comunicación	10-13		
	1.4. Control	1.4.1. Desempeño 1.4.2. Tipos de control 1.4.3. Acción correctiva	14-16		
VARIABLE II: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	2.1. Tangibles	2.1.1. Equipos modernos 2.1.2. Instalaciones 2.1.3. Apariencia del personal	17-21	Totalmente Satisfecho Satisfecho Insatisfecho	Escala de Liker
	2.2. Confiabilidad	2.2.1. Información precisa 2.2.2. Confianza 2.2.3. Efectividad de servicios	22-24		
	2.3. Capacidad de respuesta	2.3.1. Atención a reclamos 2.3.2. Tiempo de espera 2.3.3. Competencias	25-27		

	2.4. Empatía	2.4.1. Amabilidad 2.4.2. Comprensión de necesidades 2.4.3. Atención personalizada	28-30		
--	--------------	---	-------	--	--

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1. Tipo:

Este estudio es básico, debido a que se va a dar a conocer la correlación entre las variables.

3.1.2. Nivel de investigación:

El estudio es de nivel correlacional.

3.1.3. Diseño:

Las variables no serán manipuladas, por lo que el estudio es no experimentalmente. Además, es transversal porque los datos se recopilarán en un determinado tiempo.

3.1.4. Enfoque:

El estudio adopta un enfoque cuantitativo puesto que se basa en la recopilación de datos y pruebas matemáticas y estadísticas para probar hipótesis.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.2.1. Población:

La población estará conformada por los usuarios, mayormente pobladores del distrito de San Marcos, Huari - Ancash que no están satisfechos con la gestión municipal, teniendo un aproximado de 1,500 usuarios por mes.

3.2.2. Muestra:

La población finita se empleará para determinar la muestra:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)e^2 + Z^2pq}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra que se desea conocer

p= representa la característica a favor

q= representa la característica no a favor

Z= representa el nivel de confianza cuyo valor estadístico es igual a 1.96

N= es el total de la población de estudio

E= es el margen de error permitido por el investigador 5% equivale a 0.05

Reemplazamos los datos:

$$n = \frac{1500 (1.962)^2 0.5 \times 0.5}{(1500-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 375 \text{ usuarios}$$

En el estudio, se trabajará con una muestra de 375 usuarios.

3.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se utilizará el método de encuesta, con un cuestionario escalado que servirá como instrumento para recabar información.

3.4 TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información se procesará utilizando SPSS-25 para análisis descriptivo y prueba de hipótesis.

3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables, Dimensiones e Indicadores	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p>	<p>Variable I: Gestión Administrativa</p> <p>1.1. Planeación 1.1.1. Misión 1.1.2. Objetivos 1.1.3. Estrategias 1.1.4. Políticas 1.1.5. Procedimientos</p> <p>1.2. Organización 1.2.1. Estructura 1.2.2. Recursos Humanos 1.2.3. ROF / MOF 1.2.4. Tecnología de la información</p> <p>1.3. Dirección 1.3.1. Factor Humano 1.3.2. Motivación 1.3.3. Liderazgo 1.3.4. Comunicación</p> <p>1.4. Control 1.4.1. Desempeño 1.4.2. Tipos de control 1.4.3. Acción correctiva</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Alcance de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: La población está conformada por 15,000 usuarios.</p> <p>Muestra: Calculado mediante fórmula estadística: 375 usuarios</p> <p>Técnica: Se utilizará la encuesta</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>PE1. ¿De qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?</p> <p>PE2. ¿De qué manera la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1. Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p> <p>OE2. Establecer la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>HE1. Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p> <p>HE2. Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San</p>	<p>1.3. Dirección 1.3.1. Factor Humano 1.3.2. Motivación 1.3.3. Liderazgo 1.3.4. Comunicación</p> <p>1.4. Control 1.4.1. Desempeño 1.4.2. Tipos de control 1.4.3. Acción correctiva</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: La población está conformada por 15,000 usuarios.</p> <p>Muestra: Calculado mediante fórmula estadística: 375 usuarios</p> <p>Técnica: Se utilizará la encuesta</p>

<p>Marcos, Huari-Ancash, año 2023?</p> <p>PE3. ¿De qué manera la dirección se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?</p>	<p>Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p> <p>OE3. Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p>	<p>Ancash, año 2023.</p> <p>HE3. Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p>	<p>Variable II:</p> <p>Satisfacción del Usuario</p> <p>2.1. Tangibles</p> <p>2.1.1. Equipos modernos</p> <p>2.1.2. Instalaciones</p> <p>2.1.3. Apariencia del personal</p> <p>2.2. Confiabilidad</p> <p>2.2.1. Información precisa</p> <p>2.2.2. Confianza</p> <p>2.2.3. Efectividad de servicios</p> <p>2.3. Capacidad de respuesta</p> <p>2.3.1. Atención a reclamos</p> <p>2.3.2. Tiempo de espera</p> <p>2.3.3. Competencias</p> <p>2.4. Empatía</p> <p>2.4.1. Amabilidad</p> <p>2.4.2. Comprensión de necesidades</p> <p>2.4.3. Atención personalizada</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario tipo escala</p> <p>Instrumento de procesamiento de datos:</p> <p>Software SPSS-25</p>
<p>PE4. ¿De qué manera el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023?</p>	<p>OE4. Establecer la relación que existe entre el control y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p>	<p>HE4. Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.</p>		

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1.1. Resultado respecto a la gestión administrativa y sus dimensiones

Tabla 1.

Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	105	28%
Deficiente	103	28%
Regular	165	44%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

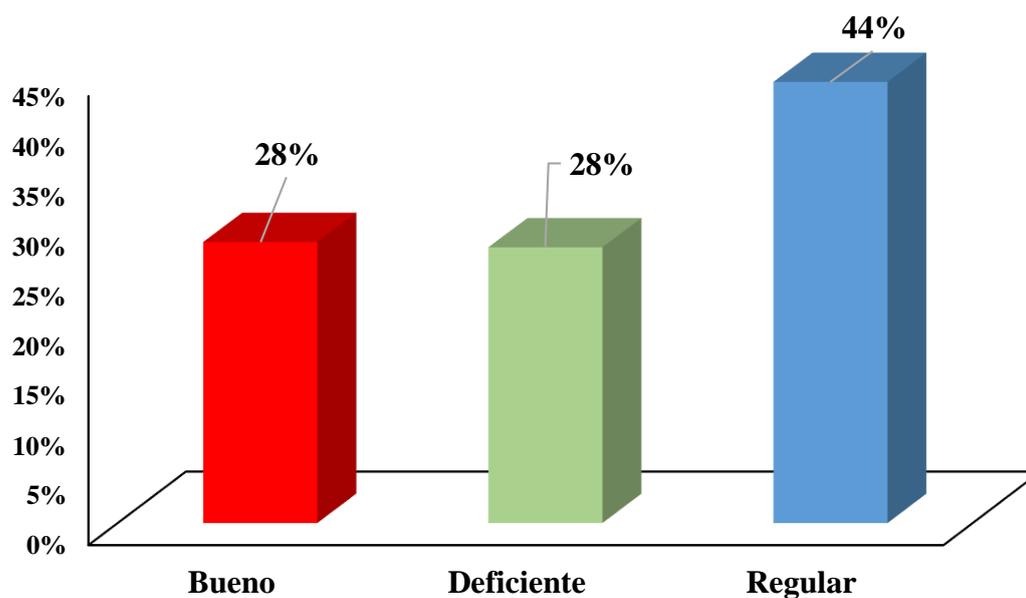


Figura 1. Gestión Administrativa

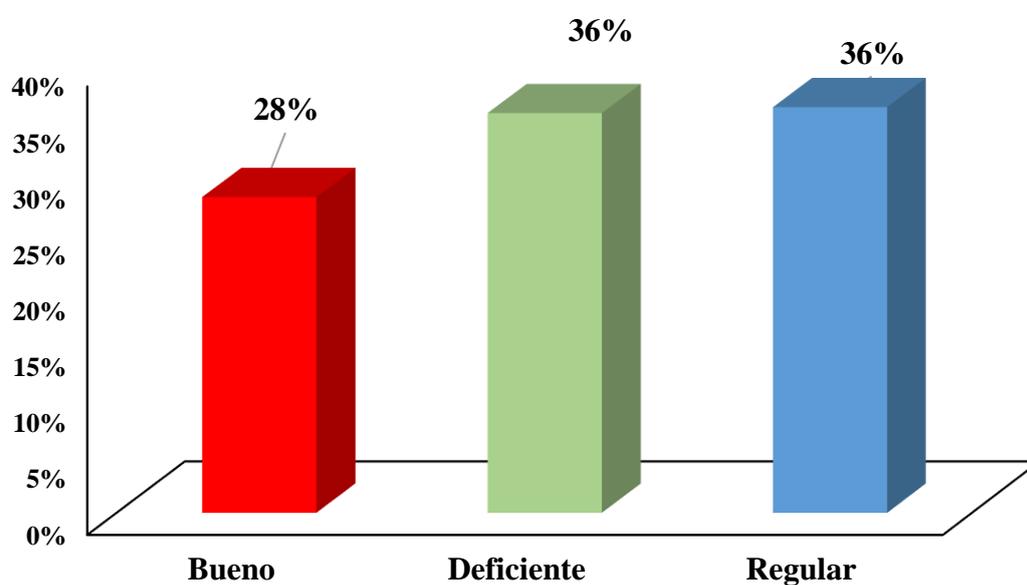
Interpretación:

Se aprecia en la tabla y figura 1, que el 44% de los encuestados afirma que la gestión administrativa es regular. Además, el 28% lo califican como buena la gestión administrativa. Mientras tanto el 28% califican como deficiente el nivel de gestión administrativa.

Tabla 2.***Planeación***

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	105	28%
Deficiente	133	36%
Regular	135	36%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

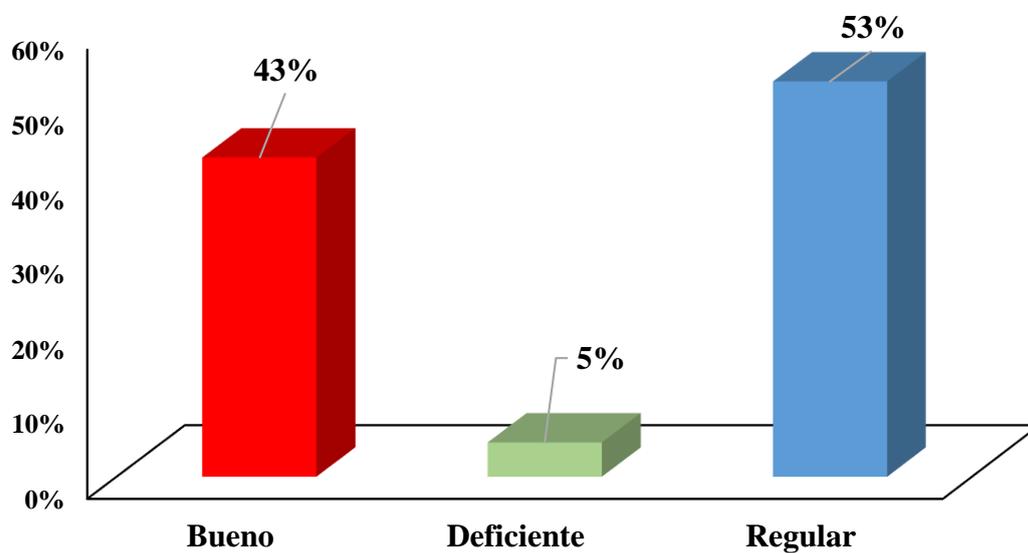
Figura 2. Planeación**Interpretación:**

Se muestra en la tabla y figura 2, que el 36%, indican que la planeación es regular, es decir, que en la Municipalidad se aplican regularmente la misión, objetivos, estrategias, políticas y procedimientos. También se aprecia, que el 36% de lo califican como deficiente la planeación y finalmente el 28% califican como buena la planeación.

Tabla 3.**Organización**

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	159	43%
Deficiente	17	5%
Regular	197	53%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

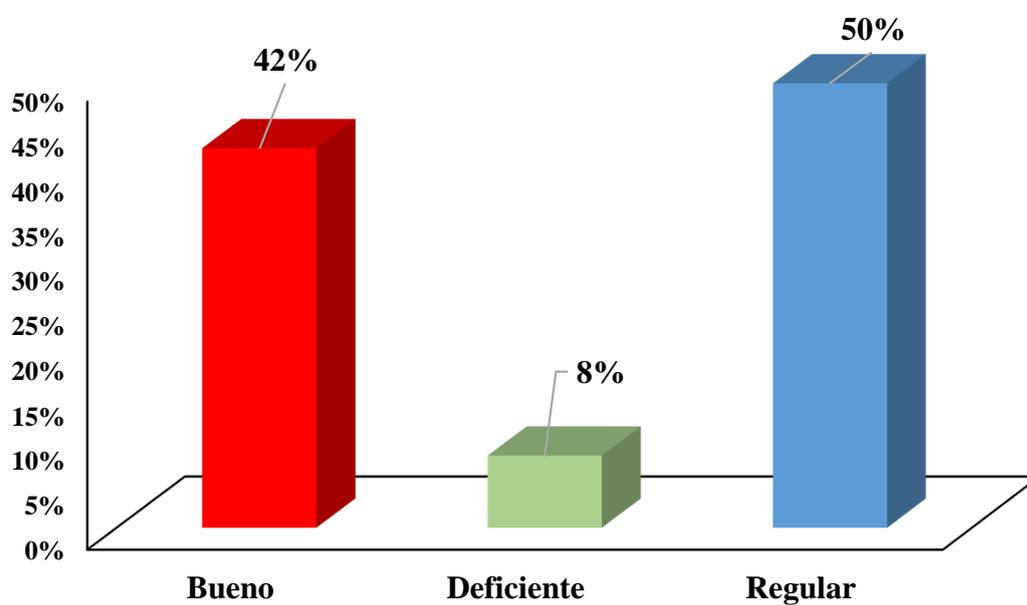
**Figura 3. Organización****Interpretación:**

Se observa en la tabla y figura 3 que, el 53%, indican que la organización es regular. También se evidencia, que el 43% lo califican como buena la organización y finalmente el 5% califican como deficiente la organización.

Tabla 4.***Dirección***

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	158	42%
Deficiente	30	8%
Regular	185	50%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

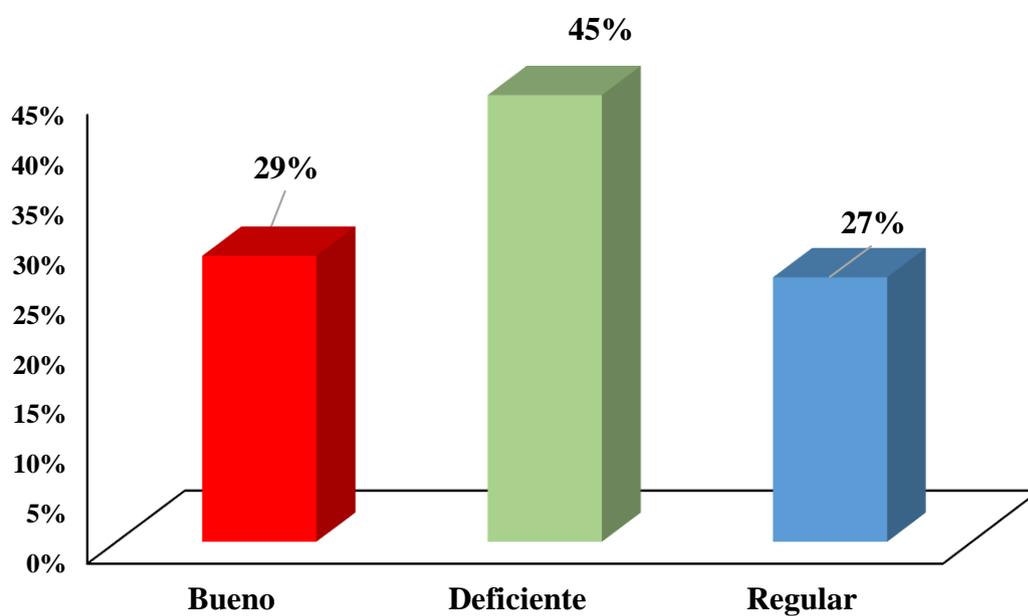
Figura 4. Dirección**Interpretación:**

Se observa en la tabla y figura 4 que, el 50%, consideran que la dirección es regular, es decir, la Municipalidad sólo aplican ocasionalmente los factores motivadores de liderazgo como por ejemplo el factor humano, motivación, liderazgo y comunicación. También podemos apreciar, que el 42% de los encuestados, califican como buena la dirección y finalmente el 8% califican como deficiente la dirección.

Tabla 5.**Control**

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	107	29%
Deficiente	167	45%
Regular	99	27%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

Figura 5. Control**Interpretación:**

En la tabla y figura 5 se muestra que el 45%, indica que existe un control deficiente, es decir, la Municipalidad no se aplica el desempeño, tipos de control, acción correctiva. También podemos apreciar, que el 29% de los encuestados, califican como el control como bueno y finalmente el 27% califican como regular dichos controles.

4.1.2. Resultado respecto satisfacción del usuario y sus dimensiones

Tabla 6.

Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	27	7%
Satisfecho	228	61%
Totalmente satisfecho	118	32%
Total	373	100%

N. Test aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

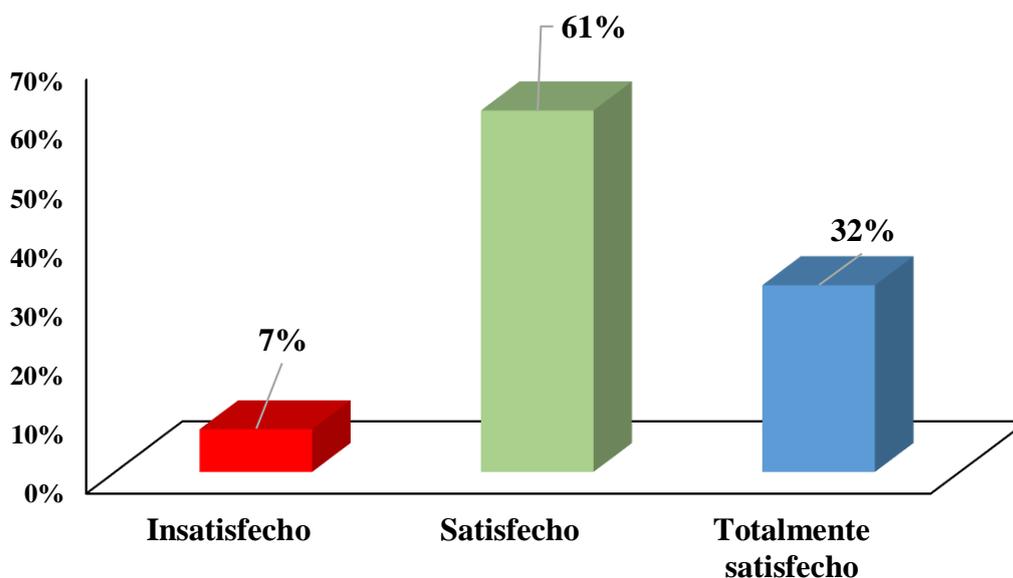


Figura 6. Satisfacción del usuario

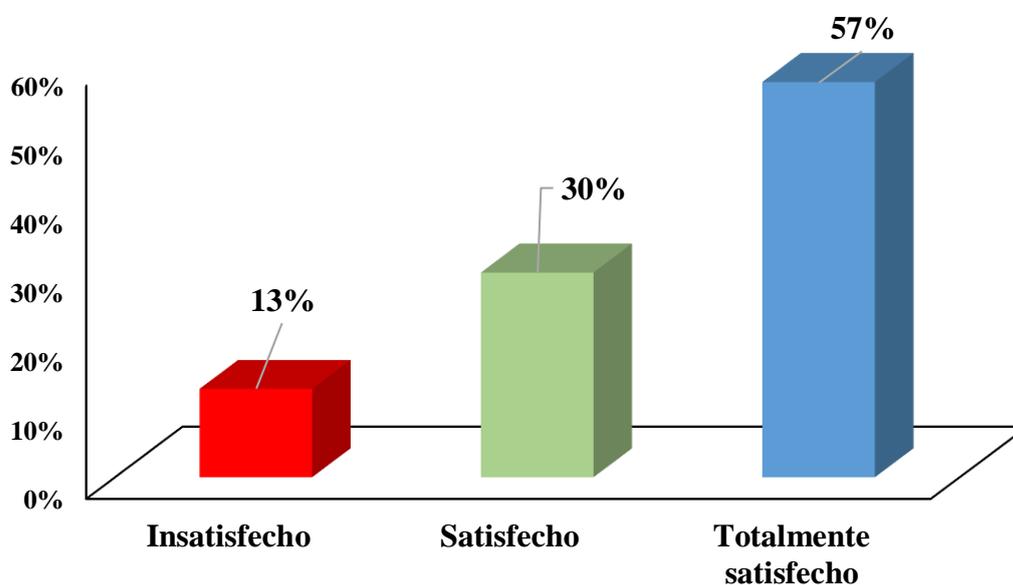
Interpretación:

En la tabla y figura 6 se observa, que el 61%, indican que la satisfacción del usuario se encuentra satisfechos. Además, el 32% se sienten totalmente satisfechos con la atención brindada. Mientras tanto el 7% califican como insatisfecho por el servicio que brinda la Municipalidad.

Tabla 7.***Tangibilidad***

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	48	13%
Satisfecho	111	30%
Totalmente satisfecho	214	57%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

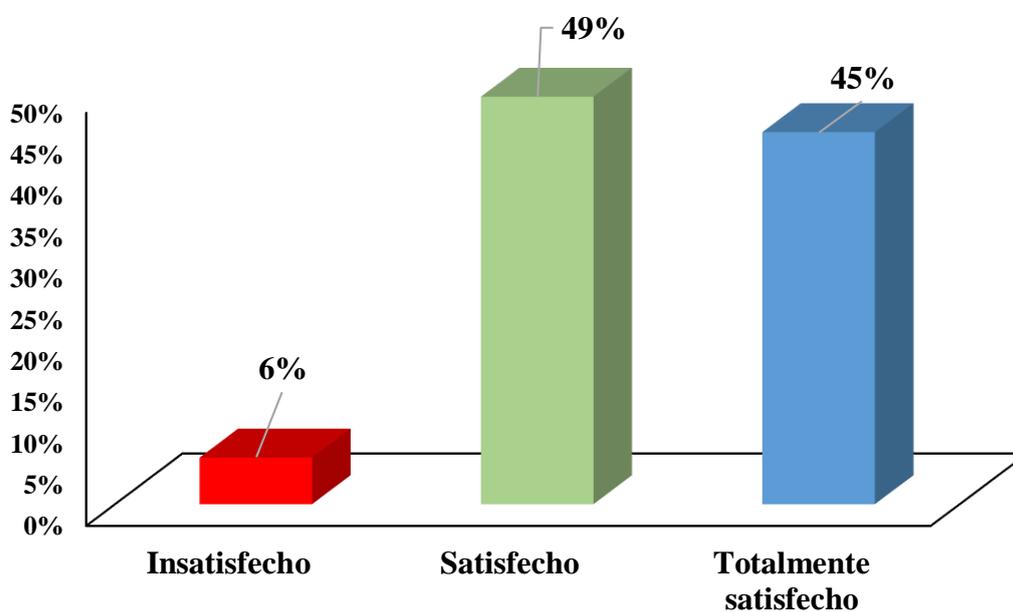
**Figura 7. Tangibilidad****Interpretación:**

En la tabla y figura 7 se observa que el 57% de los encuestados, consideran que los elementos tangibles son totalmente satisfechos, es decir, la Municipalidad cuenta con un equipamiento moderno, con instalaciones agradables, apariencia del personal. Además, el 30% de los encuestados, califican como satisfecho los elementos tangibles y finalmente el 13% califican como insatisfecho dichos elementos tangibles.

Tabla 8.**Confiabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	21	6%
Satisfecho	184	49%
Totalmente satisfecho	168	45%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

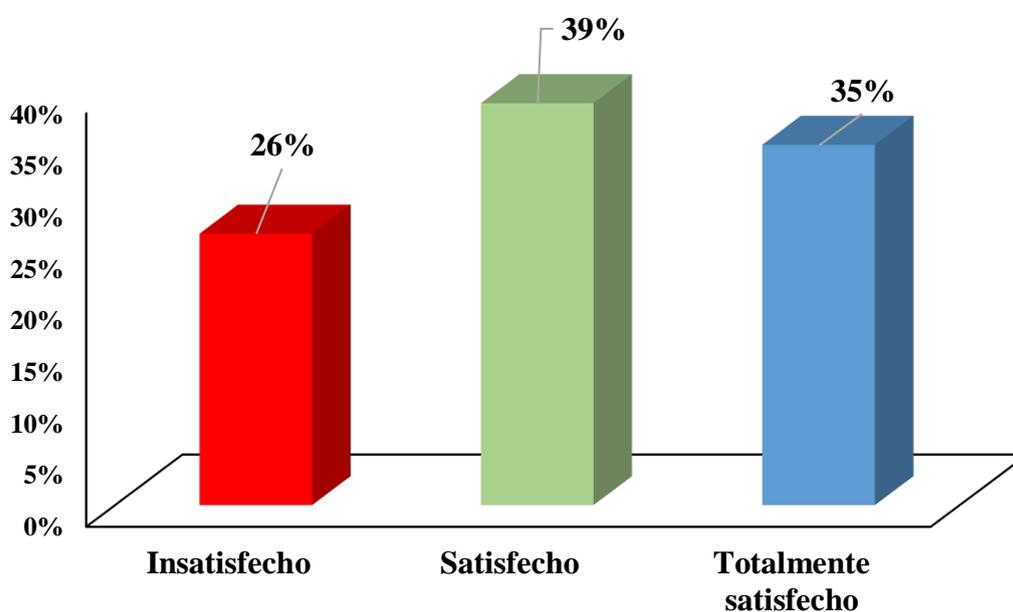
**Figura 8. Confiabilidad****Interpretación:**

Se muestra en la tabla y figura 8 que el 49%, consideran un nivel de confiabilidad es satisfecho, es decir, la Municipalidad resuelve las inquietudes de los usuarios brindando información precisa, confianza y efectividad de servicios. El 45% lo califican como totalmente satisfecho y finalmente el 6% califican el nivel de confiabilidad insatisfecho.

Tabla 9.**Capacidad de respuesta**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	98	26%
Satisfecho	145	39%
Totalmente satisfecho	130	35%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a usuarios del distrito de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

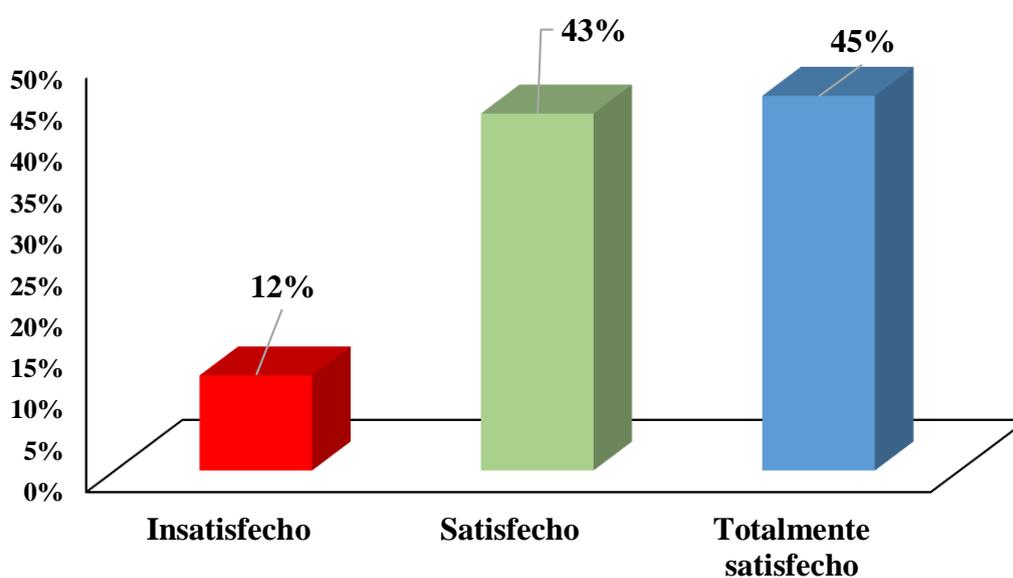
**Figura 9. Capacidad de respuesta****Interpretación:**

Se observa en la tabla y figura 9 que el 39%, consideran un nivel de capacidad de respuesta satisfecho, es decir, la Municipalidad cumple con los usuarios en la atención a sus reclamos, tiempo de espera y competencias. Además, el 35% lo califican como totalmente satisfecho, mientras el 26% lo califican insatisfecho.

Tabla 10.***Empatía***

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	43	12%
Satisfecho	161	43%
Totalmente satisfecho	169	45%
Total	373	100%

Nota: Test aplicado a usuarios del distrito de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

**Figura 10. Empatía****Interpretación:**

Se muestra en la tabla y figura 10 que el 45%, consideran un nivel de empatía totalmente satisfecho, es decir, la Municipalidad brinda una excelente atención a los usuarios, demostrando amabilidad, comprensión de necesidades y atención personalizada. Por otro lado, el 43% de los encuestados, califican como satisfecho, mientras el 12% no demuestran empatía a los usuarios, por lo cual se estaría calificando en el nivel de insatisfecho.

4.1.3. Tablas de contingencia y figuras:

Tabla 11

Tabla cruzada GESTIÓN ADMINISTRATIVA * SATISFACCIÓN DEL USUARIO

% del total

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	BUENO		4,0%	24,1%	28,2%
	DEFICIENTE	4,8%	20,1%	2,7%	27,6%
	REGULAR	2,4%	37,0%	4,8%	44,2%
Total		7,2%	61,1%	31,6%	100,0%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas.

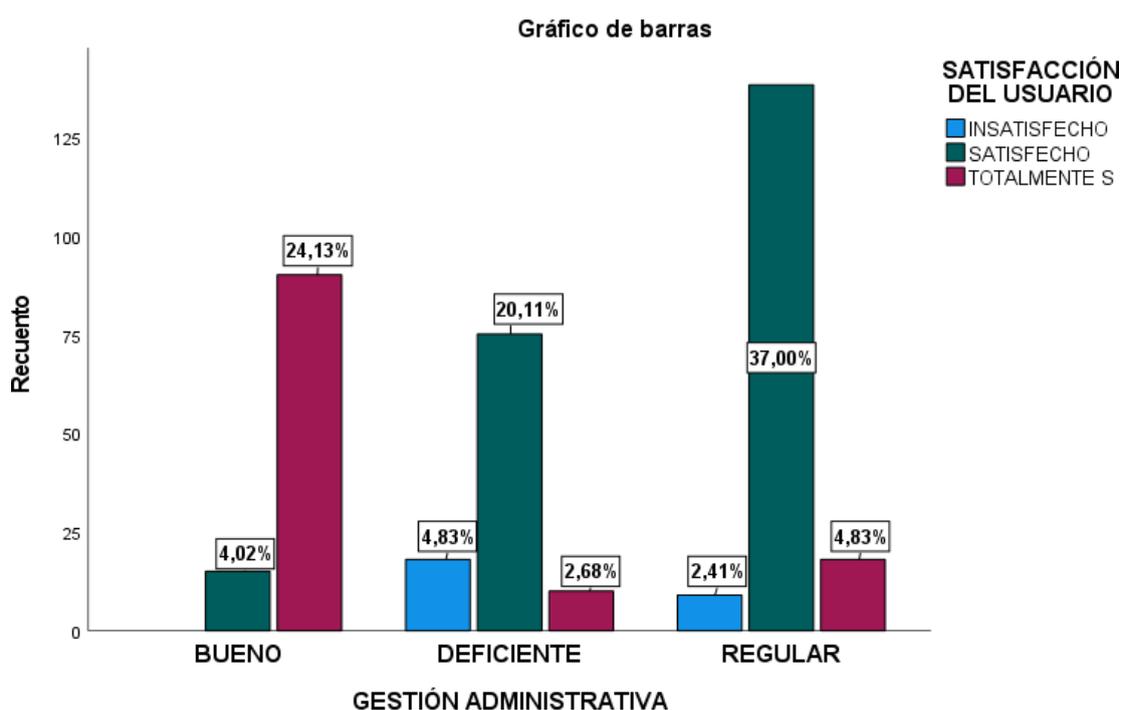


Figura 11. Gestión Administrativa y satisfacción del usuario

Interpretación:

El valor más alto es el 37%, que cree que la gobernanza municipal asociada con la satisfacción de los usuarios es regular, seguido del 24,13% que cree que la gobernanza municipal relacionada con la misma es buena, y sólo el 20,11% cree que es regular.

Tabla 12

Tabla cruzada PLANEACIÓN*SATISFACCIÓN DEL USUARIO

% del total

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTALMENTE S	
PLANEACIÓN	BUENO		6,4%	21,7%	28,2%
	DEFICIENTE	5,6%	26,5%	3,5%	35,7%
	REGULAR	1,6%	28,2%	6,4%	36,2%
Total		7,2%	61,1%	31,6%	100,0%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas.

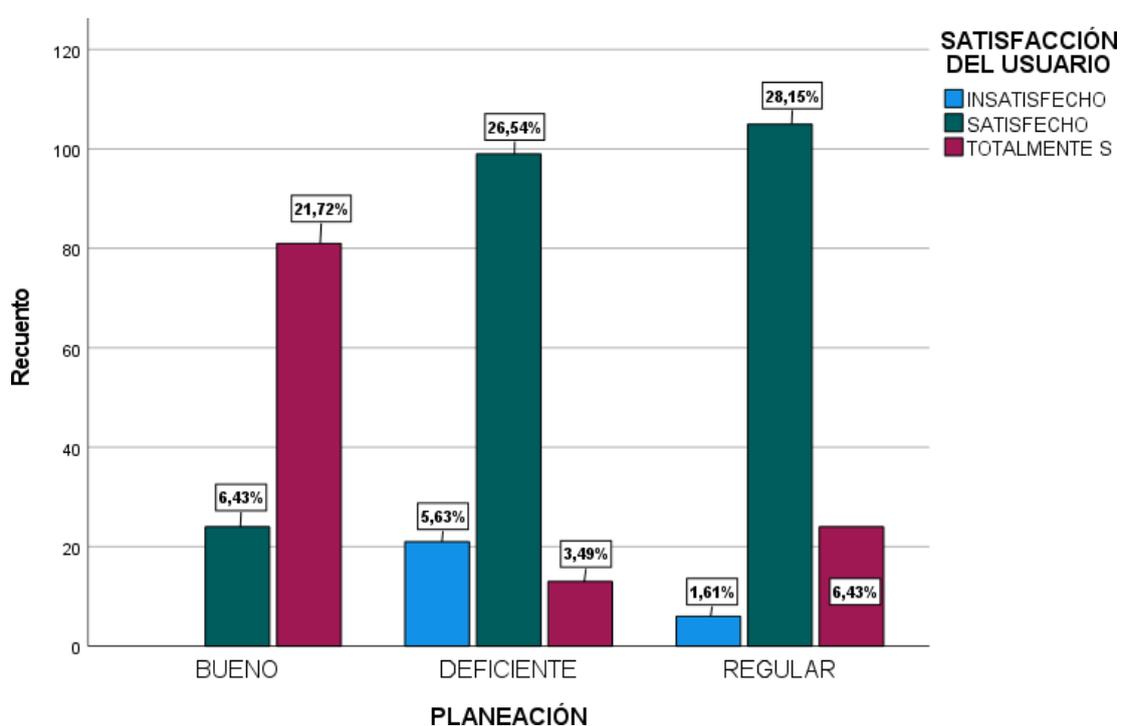


Figura 12. La planeación y la satisfacción del usuario

Interpretación:

El valor más alto es un 36,20% que cree que el plan relacionado con la satisfacción del usuario es regular, seguido del 35,70% que cree que el plan relacionado con la misma es inadecuado, y solo el 28,20% cree que es bueno.

Tabla 13

Tabla cruzada ORGANIZACIÓN*SATISFACCIÓN DEL USUARIO

% del total

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTALMENTE S	
ORGANIZACIÓN	BUENO		15,3%	27,3%	42,6%
	DEFICIENTE	2,4%	2,1%		4,6%
	REGULAR	4,8%	43,7%	4,3%	52,8%
Total		7,2%	61,1%	31,6%	100,0%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas.

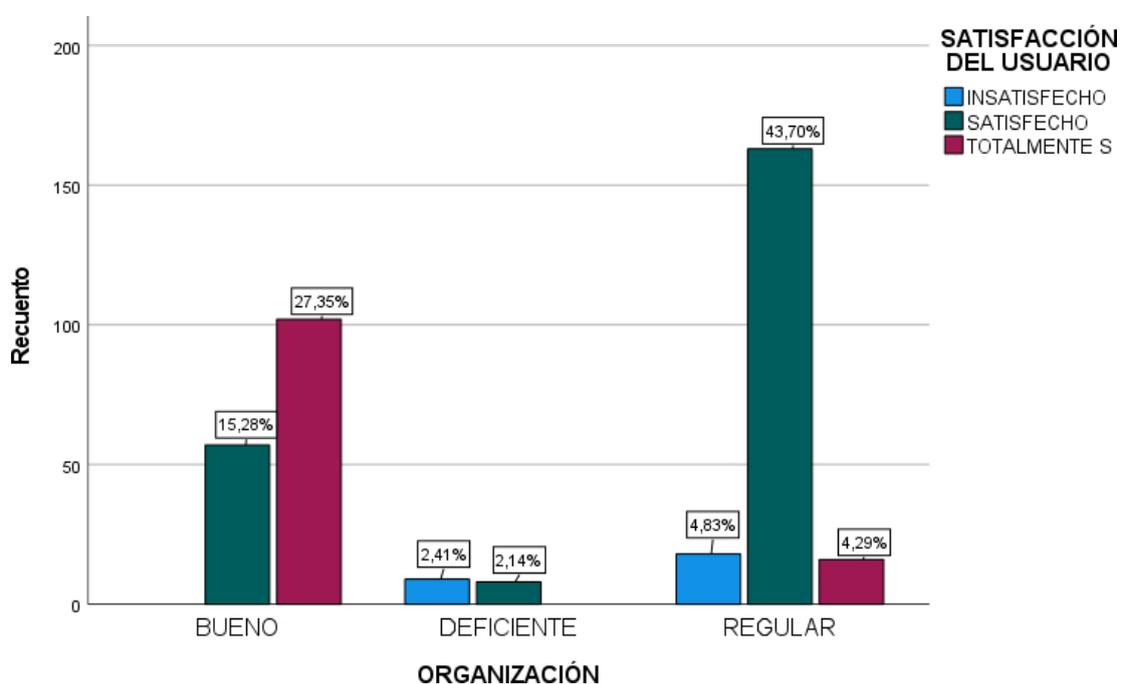


Figura 13. La organización y la satisfacción del usuario

Interpretación:

El valor más alto es el 52,80%, que cree que la asociación de la organización con la satisfacción del usuario es regular, seguido del 42,60% que cree que la relación de la organización con la misma es buena, y sólo el 4,60% cree que es deficiente.

Tabla 14

Tabla cruzada DIRECCIÓN*SATISFACCIÓN DEL USUARIO

% del total

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTALMENTE S	
DIRECCIÓN	BUENO		14,2%	28,2%	42,4%
	DEFICIENTE	2,4%	5,6%		8,0%
	REGULAR	4,8%	41,3%	3,5%	49,6%
Total		7,2%	61,1%	31,6%	100,0%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas.

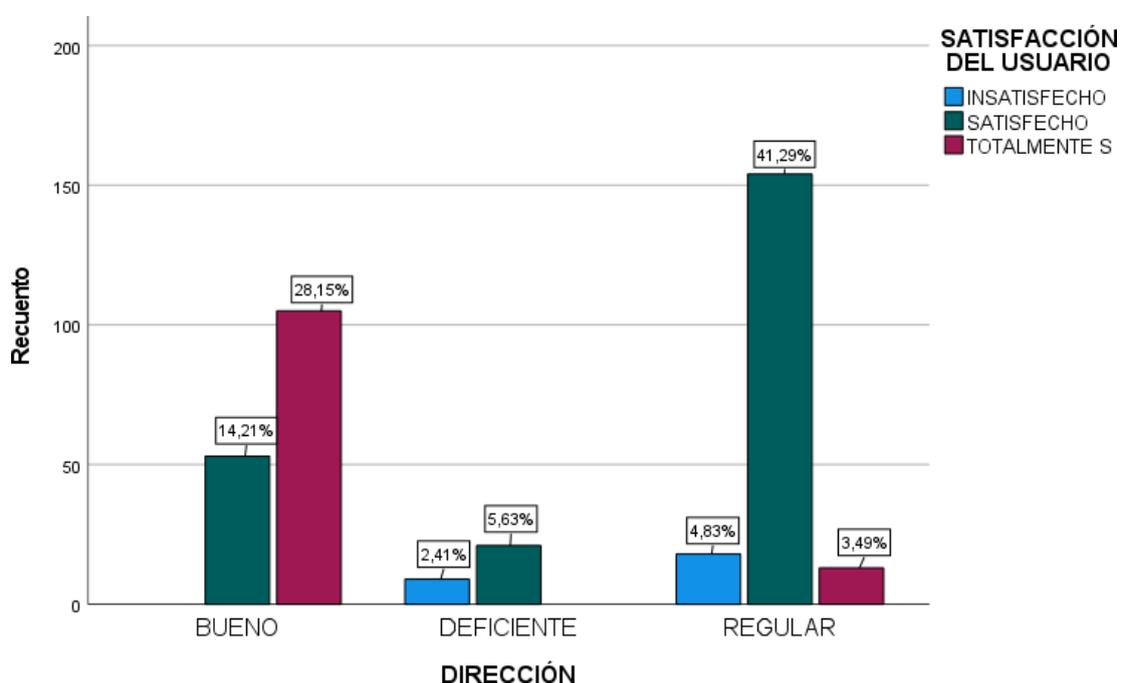


Figura 14. La dirección y la satisfacción del usuario

Interpretación:

El valor más alto es el 49,60%, que cree que la dirección relacionada con la satisfacción del usuario es regular, seguido del 42,40% que cree que la organización relacionada con la misma es buena, y sólo el 8,00% cree que es mala.

Tabla 15

Tabla cruzada CONTROL *SATISFACCIÓN DEL USUARIO

% del total

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTALMENTE S	
CONTROL	BUENO	0,8%	5,4%	22,5%	28,7%
	DEFICIENTE	5,6%	36,5%	2,7%	44,8%
	REGULAR	0,8%	19,3%	6,4%	26,5%
Total		7,2%	61,1%	31,6%	100,0%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas.

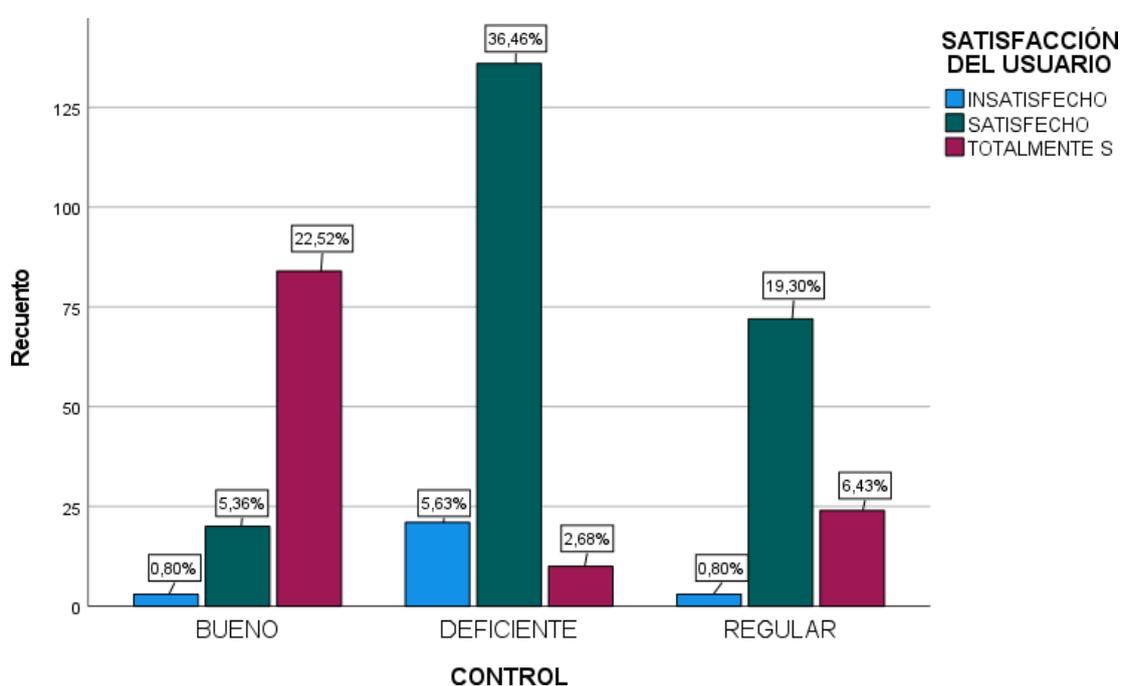


Figura 15. El control y la satisfacción del usuario

Interpretación:

Se evidencia que el 44.80% considera que el control realizado dentro de la satisfacción del usuario es deficiente, 28.70% considera que es buena y solo el 26.50% considera que es regular.

4.1.4. Supuesto de Normalidad:

Tabla 16

Supuesto de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0,109	373	0,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0,116	373	0,000
PLANEACIÓN	0,116	373	0,000
ORGANIZACIÓN	0,113	373	0,000
DIRECCIÓN	0,128	373	0,000
CONTROL	0,156	373	0,000
TANGIBLES	0,114	373	0,000
CONFIABILIDAD	0,098	373	0,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,179	373	0,000
EMPATÍA	0,140	373	0,000

Nota: Elaboración propia

El estadístico Kolmogorov-Smirnov fue utilizado para calcular la normalidad, ya que la muestra es mayor de 30. Además, el nivel de significancia de variables y dimensiones es inferior al 5%, lo que indica que los hallazgos de la encuesta no cumplen con el supuesto de normalidad. Motivo por el cual se utilizó Rho de Spearman para demostrar la hipótesis del estudio.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

4.2.1. Contrastación de hipótesis general

1. Demostración de la hipótesis general

H1. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

H0. No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

Criterios para la contrastación de la hipótesis:

- Nivel de significancia (P=0.05).

- Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.
- Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

Correlación entre Gestión Administrativa y satisfacción del usuario

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	0,732**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	373	373
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	0,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	373	373

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

Nota: Elaboración propia.

Se aprecia en la Tabla 17, un nivel de sig. de ($P=0.001$). Por lo que se rechaza la H_0 , lo que permite afirmar la existencia de una relación entre las variables. Además, el Rho es de Spearman es de 0,732.

2. Demostración de la hipótesis específica 1 (HE1)

H1. Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

H0. No existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

Criterios para la contrastación de la hipótesis:

- Nivel de significancia ($P=0.05$).
- Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.
- Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18
Correlación entre Planeación y satisfacción de los usuarios

			PLANEACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,607**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	373	373
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	0,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	373	373

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

Nota: *Elaboración propia.*

En la Tabla 18 se observa un nivel de sig. de ($P=0.001$). Por lo que se rechaza la H_0 , permitiendo afirmar que existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios. Además, el Rho es de Spearman es de 0,607.

3. Demostración de la hipótesis específica 2 (HE2)

H1. Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

H0. No existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

Criterios para la contrastación de la hipótesis:

- Nivel de significancia ($P=0.05$).
- Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.
- Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19
Correlación entre Organización y satisfacción de los usuarios

			ORGANIZACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,784**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	373	373
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	0,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	373	373

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

Nota: Elaboración propia.

Se aprecia en la Tabla 19, un nivel de sig. De ($P=0.001$). Por lo que se rechaza la H_0 , Permitiendo afirmar que existe una relación significativa la organización y la satisfacción de los usuarios. Además, el Rho es de Spearman es de 0,784. La Escala de Bisquerra los considera una correlación es positiva alta.

4. Demostración de la hipótesis específica 3 (HE3)

H1. Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

H0. No existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

Criterios para la contrastación de la hipótesis:

- Nivel de significancia ($P=0.05$).
- Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.
- Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20
Correlación entre Dirección y satisfacción de los usuarios

			DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,730**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	373	373
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	0,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	373	373

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

Nota: Elaboración propia.

Se aprecia en la Tabla 20, un nivel de sig. de ($P=0.001$). lo que refuta la H_0 , permitiendo afirmar que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los de los usuarios. Además, el Rho es de Spearman es de 0,730. La Escala de Bisquerra indica una correlación positiva alta.

5. Demostración de la hipótesis específica 4 (HE4)

H1. Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

H0. No existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari-Ancash, año 2023.

Criterios para la contrastación de la hipótesis:

- Nivel de significancia ($P=0.05$).
- Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.
- Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21
Correlación entre Control y satisfacción de los usuarios

			CONTROL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	0,653**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	373	373
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	0,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	373	373

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

Nota: Elaboración propia.

Se aprecia en la Tabla 21, un nivel de sig. de ($P=0.001$). lo que refuta la H_0 , Permitiendo afirmar que existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios. Además, el Rho es de Spearman es de 0,653.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio examinó la GA y la satisfacción del cliente en el Distrito Municipal de San Marcos, que atiende a 375 personas mensualmente. El estudio encuestó a los usuarios para ver si la GA afecta el servicio al cliente de los empleados y propuso hipótesis estadísticas para respaldar esta hipótesis. Los hallazgos indican una correlación positiva significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0,732.

Este hallazgo está relacionado con el estudio de Santiago (2016) El Rol de la GA en la Satisfacción del Cliente en el Municipio de Manabí, que encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre estas variables (ρ Spearman = 0,81, valor p .05). Además, indicaron que el control es una consideración esencial en los procesos de GA.

Respecto a la primera hipótesis, los resultados mostraron que la planificación tiene un efecto alto en la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,607. Este hallazgo está relacionado con Tejada (2020), quien encontró una correlación positiva moderada ($r=0,554$) entre ellos, con una significancia de 0,000.

El coeficiente de correlación de 0,784, indica un alto nivel de correlación positiva, los resultados de la segunda hipótesis demostraron que los factores organizacionales influyen significativamente en la satisfacción del usuario. Este resultado es consistente con los hallazgos de Cotacachi y Tulcanaza (2017) de que las estructuras organizativas internas débiles y la capacitación inadecuada de los empleados tienen un impacto directo en la satisfacción.

Respecto a la tercera hipótesis, los hallazgos mostraron que la gestión tiene un efecto significativo sobre el coeficiente de correlación de la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de 0,737. Este hallazgo es consistente con Carreño (2021) quien concluye que el trabajo en equipo es un indicador positivo y alta. (0,788), mientras que la supervisión directa y la motivación fueron indicadores negativos.

Los hallazgos apoyan la cuarta hipótesis, mostrando que el control afecta significativo a la satisfacción del usuario ($r=0,653$), lo que indica una correlación positiva y estadísticamente significativa. Este hallazgo concuerda con los hallazgos de Merino et al. (2016), quienes concluyeron que la efectividad del control administrativo tuvo un efecto directo en la satisfacción de los usuarios del Municipio de Comas a lo largo de 2016 ($r=0,682$).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES:

Después de realizar la contrastación de la hipótesis concluyo en:

1. Se encontró que la GA y la satisfacción del cliente en la municipalidad de San Marcos, tienen una correlación significativa. La rho de Spearman es 0,73 y el valor r es bastante alto. Además, encontramos en la municipalidad, que un alto nivel de satisfacción del cliente con el servicio recibido estaba directamente correlacionado con la calidad de la planificación, organización, liderazgo y control.
2. En segundo lugar, se demostró que, en la esta municipalidad, existe una correlación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios. Además, el valor Rho del Spearman es 0,607%. Según la Escala Moderada de Bisquerra, se encontró que no todos los empleados la municipalidad entendieron la misión, objetivos, estrategias, políticas y procedimientos de la entidad.
3. El estudio encontró una correlación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios. Por otra parte, Spearman Rho es de 0,784. Según la Escala de Bisquerra la correlación es altamente positiva. En la municipalidad de San Marcos, los trabajadores no cumplen con todas las funciones de investigación aprobadas en base a estructura, recursos humanos, ROF/MOF y tecnología, generando descontento entre los usuarios.
4. Además, se encontró una correlación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios. El Spearman Rho es de 0,73. Según la Escala de Bisquerra, la elevación es positiva alta, ya que no hay evidencia de comunicación correcta entre áreas, dificultando la atención oportuna a los usuarios. Además, los colaboradores no cumplen con el plazo legal para atención de solicitudes.
5. Se encontró correlación significativa entre control y satisfacción de los usuarios en municipalidad. Además, Spearman Rho es de 0,653. La Escala de Bisquerra indica

una correlación algo positiva, lo que indica control frecuente en esta institución. Sin embargo, es necesario un seguimiento continuo para evitar deficiencias de GA.

6. Vemos que la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de San Marcos, Huari-Ancash, en el año 2023 es moderada, producto de varios factores que influyen en que los empleados no den todo su esfuerzo en el trabajo.

6.2 RECOMENDACIÓN:

1. La municipalidad de San Marcos debe definir su misión y objetivos para inspirar compromiso y alinear los esfuerzos de capital humano. Además, de brindar capacitaciones y charlas continuas al personal con el fin de informarles sobre las estrategias, políticas y procedimientos de la organización.
2. El organigrama debe ser fácilmente accesible para todos los empleados para que estén familiarizados con la estructura de la empresa y puedan apreciar la importancia de su trabajo. Además, es crucial que el personal reciba educación y capacitación en sus funciones de acuerdo con los métodos y tecnologías de investigación y desarrollo aprobados.
3. Para evitar inconsistencias y retrasos en los procesos administrativos, se recomienda mejorar la comunicación entre departamentos y brindar capacitación consistente sobre la satisfacción del cliente y capacitación dirigida a cada área para mejorar el conocimiento.
4. Es crucial medir el desempeño de los subordinados y la satisfacción del usuario para alinear los resultados deseados con los objetivos organizacionales y garantizar el éxito. Lo mismo ocurre con las acciones correctivas cuando se encuentran errores.
5. Las investigaciones futuras deberían explorar cada causa organizacional que puede cambiar el CO de los empleados y las dimensiones que contribuyen a la prestación de servicios al usuario, ya que pueden cambiar con el tiempo.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

5.1. BIBLIOGRAFIA

- 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.). México: Panorama Editorial. S.A. de C.V.
- Gosso, F. (2008) Estructuras organizativas (1 ed.). México: Panorama Editorial. S.A. de C.V.

5.2. 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:
UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN

Cuestionario de la Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la
Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Áncash, 2023

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental recopilar información referente a la Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Áncash, 2023. El cuestionario y la información recopilada, será empleada solamente para fines académicos, por ende, se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Desde los 18 a los 24 años	
Desde los 25 a los 31 años	
Desde los 32 a los 45 años	
Más de 45 años	

c. Grado de instrucción

Ilustrado	
Primaria	
Secundaria	
Superior técnico	
Superior universitario	

II. Instrucciones:

En el siguiente cuadro de preguntas, marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
VARIABLE I: GESTION ADMINISTRATIVA					
DIMENSIÓN: PLANEACION.					
1. ¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Marcos, tienen conocimiento de la misión y visión establecidos por la Entidad?					
2. ¿Considera usted que los objetivos establecidos por la Municipalidad Distrital de San Marcos son los adecuados?					
3. ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de San Marcos, interactúa con organismos y/o instituciones privadas para ejecutar diversas estrategias?					
4. ¿Considera usted que las políticas y normas establecidas por la Municipalidad Distrital de San Marcos, son las más adecuadas?					
5. ¿Considera usted que el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Distrital de San Marcos es de libre acceso para el usuario?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
6. Respecto a la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de San Marcos ¿Considera usted que es la adecuada?					
7. ¿Considera usted que para una buena gestión municipal, es necesario un buen proceso de selección de personal?					
8. ¿Considera usted que los trabajadores conocen el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
9. ¿Considera usted que los equipos tecnológicos con los que cuenta la Municipalidad Distrital de San Marcos, son suficientes para que el personal pueda realizar sus funciones correctamente?					

DIMENSIÓN: DIRECCION					
10. ¿Considera usted que se realizan constantemente las capacitaciones a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
11. ¿Considera usted que sea necesario que se les brinde charlas de motivación a todo el personal de la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
12. ¿Considera usted que el Alcalde lidera de manera oportuna la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
13. ¿Considera usted que existe una correcta comunicación entre las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
DIMENSIÓN: CONTROL					
14. ¿Considera usted que se mide el desempeño laboral de todo el personal de la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
15. ¿Considera usted que la Contraloría General de la República hace auditorías a la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
16. ¿Se toman acciones correctivas luego de hacerse las auditorías para corregir las fallas?					
VARIABLE II: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS					
DIMENSIÓN: TANGIBLE					
17. ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de San Marcos cuenta con la tecnología necesaria que permita ofrecer una buena atención?					
18. ¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad Distrital de San Marcos donde brinda sus servicios a los usuarios son las adecuadas?					
19. ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de San Marcos cuenta con letreros, carteles o paneles que ayuden a orientar a los usuarios?					
20. ¿Considera usted que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
21. ¿Considera usted que la identificación mediante fotocheck del personal ayuda en la atención?					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
22. ¿Considera usted que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de San Marcos es clara y precisa?					
23. ¿Considera usted que el personal que labora en la Municipalidad Distrital de San Marcos le brinda la confianza para solución a su reclamo o la atención de su solicitud?					
24. ¿Considera usted que el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Marcos cumple con sus expectativas?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
25. ¿Considera usted que los procedimientos de atención de reclamos de los usuarios son eficientes en la Municipalidad Distrital de San Marcos?					

26. ¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar su trámite en la Municipalidad Distrital de San Marcos es el apropiado?					
27. ¿Considera usted que los colaboradores que trabajan en la Municipalidad Distrital de San Marcos son eficientes en sus funciones administrativas?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
28. ¿Considera usted como un factor importante la amabilidad del trabajador al momento de brindar el servicio en la Municipalidad Distrital de San Marcos?					
29. ¿Considera usted que el trabajador de la Municipalidad Distrital de San Marcos comprende sus problemas como usuario?					
30. ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad Distrital de San Marcos brinda un servicio de atención personalizada a sus usuarios?					



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Unidad de Grados y Títulos

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

En Huacho, el día **martes 12 de diciembre del 2023**, siendo las **16:00**, reunidos en la Sala de Conferencias de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador y Asesor, integrado por:

PRESIDENTE:	Dr. FELIX GIL CARO SOTO	DNI N° 32124959
SECRETARIO:	M(o). CARLOS MANUEL LEON SANCHEZ	DNI N° 41199839
VOCAL:	M(o). WILLIAMS RAMIRO CALLA JAIMES	DNI N° 41469196
ASESOR:	M(o). ANGEL CLETO MENA MELGAREJO	DNI N° 15584845

Los postulantes al Título Profesional, don: **OMAR ENRIQUE TABOADA VILLANUEVA**, identificado con D.N.I N°42209138 & don: **ABEL ALAN LOPEZ ROJAS**, identificado con D.N.I N° 45522662, procedió a la Sustentación de Tesis, titulada: **Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Áncash, 2023**, autorizado mediante **Resolución de Decanato N°0790-2023-FCE**, de fecha **06 de diciembre del 2023**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigente, N°0944-2021- CU- UNJFSC, absolviéron las interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando los candidatos **Aprobados** por **unanimidad** con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
17	Diecisiete	Bueno	Aprobado

Siendo las **16:00** del día **martes 12 de diciembre del 2023**, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador y Asesor(a) las Actas de Sustentación de tesis, para obtener el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**, inscrito en el folio N° **43** del **LIBRO DE ACTAS DE SUSTENTACION DE TESIS N° IV**.



Dr. FELIX GIL CARO SOTO
PRESIDENTE



M(o). CARLOS MANUEL LEON SANCHEZ
SECRETARIO



M(o). WILLIAMS RAMIRO CALLA JAIMES
VOCAL



ANGEL CLETO MENA MELGAREJO
ASESOR(A)