

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FILIAL CHINCHA**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018**

TESIS

**PRESENTADA POR LA BACHILLER
HUAMÁN ECHEGARAY SHEYLA DERENISE**

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

CHINCHA - PERÚ

2019

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018**

ASESORA METODOLÓGICA:

Mg. ROSA MERCEDES PALOMINO HUAMÁN

ASESORA TEÓRICA:

Mg. ROSA MERCEDES PALOMINO HUAMÁN

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su apoyo sincero e incondicional, por los valores que me han inculcado, y haberme brindado la oportunidad de tener una carrera universitaria.

A los docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista por otorgarme los conocimientos necesarios para culminar satisfactoriamente mis estudios universitarios.

A mi asesora Rosa Mercedes Palomino Huamán por toda la instrucción y orientación brindada, ya que gracias a sus enseñanzas y metodología de estudio pude realizar mi investigación.

Finalmente, un agradecimiento especial a la Municipalidad Provincial de Pisco por haberme otorgado la autorización de realizar mi investigación en su prestigiosa institución.

DEDICATORIA

A Dios por protegerme siempre y otorgarme las fortalezas necesarias para seguir adelante y poder superar los obstáculos a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, Rosa Mery Echegaray Tataje por ser un factor muy importante y estar conmigo en cada paso que doy; gracias a su gran apoyo, esfuerzo y motivación pude terminar mi carrera profesional.

A mis demás familiares que también colaboraron y fueron partícipes de la culminación de mis estudios.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre las variables Gestión administrativa y Nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco. El tipo de estudio es correlacional, debido a que nos permite definir si ambas variables se encuentran correlacionadas o no. La muestra estuvo conformada por 110 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pisco; cuya técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, en el primer cuestionario se detallan preguntas relacionadas sobre la gestión administrativa representado por 10 ítems, en el segundo cuestionario se detallan preguntas relacionadas sobre el nivel de satisfacción de los usuarios representado también por 10 ítems, ambos cuestionarios fueron validados por un grupo de expertos. En los resultados se puede observar que, en la hipótesis general el valor de significancia es $0.004 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que la gestión administrativa si se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco. Finalmente se concluye que se aceptan las hipótesis planteadas, como se puede observar en los resultados estadísticos, así como también se detallan recomendaciones que contribuyan a la mejora de la institución.

PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa y Nivel de satisfacción de los usuarios

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship between the variables Administrative management and Level of satisfaction of the users in the Provincial Municipality of Pisco. The type of study is correlational, because it allows us to define if both variables are correlated or not. The sample consisted of 110 users of the Provincial Municipality of Pisco. The technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire, in the first questionnaire there are related questions about administrative management represented by 10 items, in the second questionnaire are related questions about the level of user satisfaction also represented by 10 items, both questionnaires were validated by a group of experts. In the results it can be seen that, in the general hypothesis, the value of significance is $0.004 < 0.05$; the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, that is to say, that the administrative management is favorably related to the level of user satisfaction in the Provincial Municipality of Pisco. Finally, it is concluded that the hypotheses are accepted, as can be seen in the statistical results, as well as recommendations that contribute to the improvement of the institution.

KEY WORDS: Administrative Management and Level of user satisfaction

PRESENTACIÓN

En muchas instituciones públicas se ha podido apreciar un alto grado de insatisfacción en usuarios que hacen uso de estos servicios; en este caso la Municipalidad Provincial de Pisco viene atravesando un proceso que busca mejorar su gestión administrativa y por ende elevar el nivel de satisfacción en sus usuarios.

La gestión administrativa es muy importante porque contribuye a llevar un proceso ordenado que permite cumplir cada uno de los planes y lograr buenos resultados.

Por otro lado, los cambios sociales y tecnológicos hacen cada vez más exigentes a los usuarios sobre el servicio que desean recibir, y para poder conocer que tan bueno es ese servicio es necesario determinar a primera instancia la forma en cómo medirlo, que de acuerdo a estudios e investigaciones anteriores, la mejor manera es mediante la opinión de los usuarios que acuden a las instituciones.

Por tal motivo, se consideró importante desarrollar una investigación sobre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos tomando en cuenta una lógica secuencial conforme al Reglamento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Privada “San Juan Bautista”.

En el Primer Capítulo: Encontramos el Problema, en el cual se detallan el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito principal de la investigación.

En el Segundo Capítulo: Se presenta el Marco Teórico, en el cual se describen los antecedentes bibliográficos, base teórica, hipótesis, variables y definición operacional de términos.

En el Tercer Capítulo: Se presenta la Metodología de la Investigación, en el cual se exponen el tipo de investigación, área de estudio, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de investigación y procesamiento y análisis de datos.

En el Cuarto Capítulo: Se presenta el Análisis de los Resultados, aquí abarcará los resultados y discusión propios de la investigación.

En el Quinto Capítulo: Se hace referencia a las Conclusiones y Recomendaciones, aquí se formulan las conclusiones de acuerdo a la investigación y los resultados que se han obtenido al momento de aplicar el instrumento; seguidamente se describen las recomendaciones.

Finalmente se exponen las referencias bibliográficas y los anexos.

LA AUTORA

INDICE

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
PRESENTACIÓN	viii
INDICE.....	x
LISTA DE TABLAS	xii
LISTA DE GRÁFICOS.....	xv
LISTA DE ANEXOS	xvi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3. JUSTIFICACIÓN	20
1.4. OBJETIVOS	23
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	23
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
1.5 PROPÓSITO.....	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	25

2.2.	BASE TEÓRICA	35
2.3.	HIPÓTESIS.....	59
2.4.	VARIABLES	60
2.5.	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.....	62
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		68
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	68
3.2.	ÁREA DE ESTUDIO	69
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	69
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	72
3.5.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	73
3.6.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	74
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		77
4.1.	RESULTADOS.....	77
4.2.	DISCUSIÓN	93
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		108
5.1.	CONCLUSIONES	108
5.2.	RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		112
BIBLIOGRAFÍA		115
ANEXOS		117

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1 Población de usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	69
Tabla N° 2 Muestra de usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	71
Tabla N° 3 Variable Independiente: Gestión Administrativa.....	76
Resumen de procesamiento de casos	76
Tabla N° 4 Variable Independiente: Gestión Administrativa.....	77
Estadísticas de fiabilidad	77
Tabla N° 5 Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de los usuarios	77
Resumen de procesamiento de casos	77
Tabla N° 6 Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de los usuarios	78
Estadísticas de fiabilidad	78
Tabla N° 7 Datos generales de usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	78
Tabla N° 8 Proceso de planeación en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018.....	80
Tabla N° 9 Proceso de organización en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	81

Tabla N° 10 Proceso de dirección en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	83
Tabla N° 11 Proceso de control en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	84
Tabla N° 12 Expectativas del usuario en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	86
Tabla N° 13 Elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	87
Tabla N° 14 Eficacia del servicio en la Municipalidad Provincial de Pisco. 2018	89
Tabla N° 15 Eficiencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018.....	90
Tabla N° 16 Hipótesis General.....	93
Resumen de procesamiento de casos.....	93
Tabla N° 17 Hipótesis General.....	93
Tabla Cruzada Gestión Administrativa* Nivel de satisfacción de los usuarios	93
Tabla N° 18 Hipótesis General.....	94
Pruebas de chi-cuadrado.....	94
Tabla N° 19 Primera Hipótesis Específica	96
Resumen de procesamiento de casos.....	96
Tabla N° 20 Primera Hipótesis Específica	96
Tabla Cruzada Planeación*Expectativas.....	96
Tabla N° 21 Primera Hipótesis Específica	97
Pruebas de chi-cuadrado.....	97
Tabla N° 22 Segunda Hipótesis Específica	99
Resumen de procesamiento de casos.....	99
Tabla N° 23 Segunda Hipótesis Específica	99

Tabla Cruzada Organización*Elementos Tangibles	99
Tabla N° 24 Segunda Hipótesis Específica	100
Pruebas de chi-cuadrado.....	100
Tabla N° 25 Tercera Hipótesis Específica.....	102
Resumen de procesamiento de casos.....	102
Tabla N° 26 Tercera Hipótesis Específica.....	102
Tabla Cruzada Dirección*Eficacia del Servicio	102
Tabla N° 27 Tercera Hipótesis Específica.....	103
Pruebas de chi-cuadrado.....	103
Tabla N° 28 Cuarta Hipótesis Específica	105
Resumen de procesamiento de casos.....	105
Tabla N° 29 Cuarta Hipótesis Específica	105
Tabla Cruzada Control*Eficiencia del Servicio	105
Tabla N° 30 Cuarta Hipótesis Específica	106
Pruebas de chi-cuadrado.....	106

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Datos generales de usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	79
Gráfico N° 2 Proceso de planeación en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018.....	80
Gráfico N° 3 Proceso de organización en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	82
Gráfico N° 4 Proceso de dirección en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018.....	83
Gráfico N° 5 Proceso de control en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018.....	85
Gráfico N° 6 Expectativas del usuario en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018	86
Gráfico N° 7 Elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018.....	88
Gráfico N° 8 Eficacia del servicio en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018.....	89
Gráfico N° 9 Eficiencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018.....	91

LISTA DE ANEXOS

Anexo N° 1 Operacionalización de Variables.....	118
Anexo N° 2 Instrumentos	119
Anexo N° 3 Validez de Instrumentos – Consulta de Expertos.....	121
Anexo N° 4 Confiabilidad de Instrumentos – Estudio Piloto.....	129
Anexo N° 5 Matriz Conceptual	131
Anexo N° 6 Matriz Metodológica	132
Anexo N° 7 Cuadro estadístico por pregunta de la variable: Gestión Administrativa.....	134
Anexo N° 8 Cuadro estadístico por pregunta de la variable: Nivel de satisfacción de los usuarios.....	135
Anexo N° 9 Fotografías.....	136

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Municipalidad Provincial de Pisco es una institución de gobierno local que promueve la prestación de servicios públicos a todos sus ciudadanos. El usuario es aquella persona que se acerca a estas entidades para realizar sus pagos, presentar expedientes o solicitar algún tipo de información, por lo que espera recibir un trato amable, sentirse cómodo y sobre todo que la atención no sea demasiado lenta.

El servicio de atención que brindan muchas entidades públicas, en especial las Municipalidades, generan un grado de insatisfacción debido a que los usuarios se sienten incómodos al apreciar el trato que se les brinda, largas colas por hacer y en ocasiones existe poca capacidad de trabajadores para atender a un gran número de ciudadanos.

Un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Lima, en su campaña Perú sin obstáculos informaron:

Que las barreras burocráticas son una de las principales dificultades que enfrentan los ciudadanos ante una Municipalidad. Afirmaron que la demora en trámites tenía un porcentaje mayor, seguido de multas y costos elevados,

excesiva documentación, mala atención y duplicidad de trámites. (El Comercio, 2016)

Por otro lado, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ha revelado que:

El Perú se encuentra entre los peores países de la región para realizar trámites ante el estado; este estudio revela la cantidad de tiempo que tienen que invertir los ciudadanos. Se realizó una comparación con uno de los trámites más comunes en todos los países aquellos relacionados con la identidad y registro civil, en donde se llegó como resultado que en el Perú se necesitan entre 4 a 5 horas para completar estos procedimientos; también se estudió el número de desplazamientos para completar un trámite, por ejemplo en Uruguay más del 60% de los ciudadanos consiguen culminarlo en una sola visita, mientras que en Perú sólo el 29% de los ciudadanos logran completar su trámite en una sola interacción. (La República, 2018)

La mayor preocupación de las instituciones públicas no es la rentabilidad que puedan generar (como en el caso de empresas privadas), su mayor interés radica en su imagen frente a la sociedad y al brindar un servicio deficiente generará desprestigio y antipatía de muchas personas. El sector público es quien más debe estar orientado en ofrecer un servicio de calidad que contribuya a la satisfacción del ciudadano para beneficio y provecho de la sociedad, ya que generalmente las instituciones públicas son vistas como entidades poco eficientes o burocráticas.

Es por ello que es importante verificar el servicio de atención, tanto los jefes como los trabajadores deben contribuir a que los usuarios se sientan cómodos y satisfechos a la hora de acercarse a sus oficinas. Por otro lado, llevar a cabo un buen manejo en la gestión administrativa implica que muchas instituciones a través de la utilización adecuada de sus recursos puedan lograr los objetivos deseados y es fundamental que todas las áreas involucradas en la organización lleven un proceso

lógico y ordenado en sus actividades, que contribuya a brindar un excelente servicio y se logre plenamente la satisfacción del usuario.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁: ¿Qué relación existe entre la planeación y las expectativas del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018?

PE₂: ¿Qué relación existe entre la organización y los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018?

PE₃: ¿Qué relación existe entre la dirección y la eficacia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018?

PE₄: ¿Qué relación existe entre el control y la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Esta investigación se justifica en el uso de teorías que permiten reforzar las ideas y conocimientos expresados en el presente estudio, estas teorías han sido obtenidas de autores con gran trayectoria en su campo, es así que para la variable Gestión Administrativa se trabajó con autores como Sérvulo Anzola Rojas e Idalberto Chiavenato, en la cual éste último establece que los objetivos organizacionales se logran alcanzar a través de cuatro funciones administrativas (planear, organizar, dirigir y controlar).

Es importante señalar también el aporte del filósofo Confucio en la administración pública, destacando que las personas o servidores públicos que ocupen un puesto de trabajo deben conocer bien a su país y estar en las condiciones necesarias para resolver cualquier tipo de problemas, trabajando honradamente de forma desinteresada con principios, valores y sobre todo con mucha responsabilidad.

1.3.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Pisco con relación a la gestión administrativa que se desarrolla en dicha entidad; y es de gran importancia especialmente para las entidades públicas ya que desde hace muchos años se ven involucradas con temas relacionados sobre el tipo de servicio que se le brinda al usuario y cómo lograr su satisfacción.

Con el desarrollo de esta investigación se pretende identificar la manera en cómo se están realizando cada uno de los procesos en la Municipalidad, y a través de la información obtenida se podrá establecer posibles soluciones a las falencias o debilidades presentes en la gestión, y aumentar el nivel de satisfacción realizando mejoras en el servicio, ya que los únicos encargados de calificar y evaluar ese servicio son los usuarios.

1.3.3. JUSTIFICACIÓN LEGAL

Este trabajo de investigación se justifica en los siguientes aspectos legales:

Constitución Política del Perú – Artículo 16: “El Estado formula lineamientos de planes de estudios, así como los requisitos mínimos de los centros educativos. Es deber del Estado asegurar que nadie se vea impedido de recibir educación por razón de su situación económica u otro motivo” (Constitución Política del Perú, 1993, p.6).

De acuerdo con lo mencionado en este artículo, se hace referencia a que el estado tiene la facultad de enunciar ciertos lineamientos, requisitos y políticas que debe seguir toda institución educativa, así mismo se encarga de supervisar que la institución cumpla con todos los procedimientos y parámetros expresados en la constitución. El estado tiene la obligación de velar por la educación en nuestro país, en donde a cada niño o adolescente no se le pueda negar el derecho de estudiar, ya sea por su situación económica o cualquier otro motivo.

Constitución Política del Perú – Artículo 18: “La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento” (Constitución Política del Perú, 1993, p.7).

Las universidades tienen por finalidad promover la investigación científica y formar profesionalmente a todos sus estudiantes a través de los conocimientos, valores y cultura que se pueda fomentar dentro de la institución.

Reglamento de Grados y Títulos: “El presente reglamento tiene por finalidad normar el proceso de obtención de grados académicos y títulos profesionales a nivel de pregrado” (Reglamento de Grados y Títulos, 2017).

Este reglamento está dirigido a todas aquellas personas que han terminado sus estudios universitarios en las distintas sedes de la Universidad Privada San Juan Bautista, y tiene como principal objetivo que los

egresados puedan obtener su grado académico de bachiller y título profesional, cumpliendo todos los requisitos establecidos.

Ley Universitaria N° 30220. Capítulo VI - Investigación: “La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con énfasis en la realidad nacional” (Ley Universitaria, 2014, p.7).

De acuerdo con esta ley, en cualquier universidad la investigación constituye una parte esencial y obligatoria que promueve el desarrollo de conocimientos en los docentes, estudiantes y graduados realizando investigaciones en base a los hechos que se viven en nuestra sociedad.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Identificar qué relación existe entre la planeación y las expectativas del nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

OE₂: Evaluar qué relación existe entre la organización y los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

OE₃: Analizar qué relación existe entre la dirección y la eficacia del servicio del nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco – 2018

OE₄: Identificar qué relación existe entre el control y la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

1.5 PROPÓSITO

El propósito principal de esta investigación es determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco.

Las funciones administrativas desarrolladas de manera eficiente generarán resultados favorables en las distintas gestiones que pueda realizar una empresa, permitiéndole lograr sus objetivos y satisfacer ciertas necesidades.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos más relevantes en toda entidad, es por ello que es importante controlar todas y cada una de las actividades que se desarrollan dentro de ella.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

Para identificar los antecedentes bibliográficos se realizó una intensa búsqueda sobre temas relacionados con la Gestión Administrativa y el Nivel de satisfacción de los usuarios, a continuación, se detallan los siguientes antecedentes internacionales, nacionales y regionales.

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- (Quintero, Marcos, 2015) en su tesis titulada “*Gestión administrativa para el control de los procesos de compra de las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del Municipio Maracaibo*”, de la Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. En su tesis plantea como problema principal la siguiente interrogante ¿Cómo es la gestión administrativa para el control de los procesos de compra de las fabricantes y distribuidoras de hielo del Municipio de Maracaibo?, teniendo como principal objetivo analizar la gestión administrativa para el control de los procesos de compra en las empresas fabricantes y

distribuidoras de hielo del Municipio de Maracaibo, cuya variable independiente es gestión administrativa y la variable dependiente es proceso de compras. Se realizó una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental; la población estuvo conformada por 13 personas y la muestra se escogió cumpliendo con el criterio de experto. Por otro lado, las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la observación y como instrumento se empleó el cuestionario. Se encontró como resultado principal que la empresa no cumple de manera eficiente con uno de los procesos (planeación), ya que no toman en cuenta a sus clientes en cuanto a la planificación de sus compras y casi nunca se reflejan los gastos durante los procesos de compras para llevar el control. Por último, se llegó como conclusión que en función al proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) las personas encuestadas consideraron deficiente la manera en cómo se está llevando a cabo el proceso de compra, teniendo como recomendación proponer talleres sobre la gestión de compras al personal de la industria con el fin de lograr mayor apoyo en el control administrativo por ser uno de los procesos de mayor importancia dentro del sector del negocio de hielo.

COMENTARIO: Aquellas personas que tienen la responsabilidad de gestionar el proceso de compras en las empresas deben contar con toda la información necesaria acerca del bien, como por ejemplo sus características, beneficios, la persona o entidad quien lo vende, precio y el lugar en dónde obtener el producto, si el encargado no cuenta con toda esta información difícilmente podrá realizar un excelente trabajo.

- (De La Rosa Lino, Rosa, 2014) en su tesis titulada “*Diseño de un modelo de Gestión Administrativa para el cabildo de la Comuna San Rafael, Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, Año 2014*”, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. En su tesis plantea como problema principal la siguiente interrogante ¿De qué manera influirá la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa en el cabildo de la Comuna San Rafael?, cuyo objetivo principal es diseñar un modelo de gestión administrativa utilizando las herramientas de la administración para mejorar la estructura organizativa del cabildo de la Comuna San Rafael; y se plantea como hipótesis que este diseño mejorará la estructura organizativa de la comuna. En la metodología de estudio se emplearon los métodos deductivo e inductivo; por otro lado, la muestra estuvo conformada por 258 personas entre pobladores y socios de la comuna. Se llegó como resultado principal que el 82% de los encuestados consideran que el cabildo de San Rafael no aplica un buen proceso administrativo para cumplir las necesidades de la población, llegando como conclusión que existe un descontento en los usuarios frente a la labor administrativa que se ejecuta en dicha comuna, partiendo la necesidad de mejorar su imagen corporativa.

COMENTARIO: De acuerdo con los resultados se puede observar que los pobladores no se encuentran satisfechos con la función administrativa de la Comuna, motivo por el cual se vió la necesidad de diseñar un Modelo de Gestión Administrativa. La implementación de este modelo en cualquier organización será de suma importancia ya que

permitirá establecer un adecuado proceso administrativo y en base a ello se podrá satisfacer las necesidades de la población.

- (Del Salto Mariño, Edgar, 2014) en su tesis titulada “*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012*”, de la Universidad Central del Ecuador. En su tesis plantea como problema principal la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario con relación a la atención que brinda el personal de salud que trabaja en el Instituto Nacional Mejía periodo 2012?, teniendo como principal objetivo determinar la satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el personal del departamento Médico del Instituto Nacional Mejía, y la hipótesis planteada en esta investigación es que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención. Con relación al marco metodológico, para el desarrollo de este estudio se requirió de un diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal que permite describir la satisfacción del usuario. La muestra estuvo conformada por 391 sujetos escogidos aleatoriamente utilizando el muestreo estratificado. Por otro lado, las técnicas empleadas fueron la observación y la encuesta, mientras que el instrumento utilizado fue el cuestionario representado por 23 preguntas. Como resultado principal se encontró que al terminar la consulta con el médico los usuarios manifestaron que en esta institución si existe atención de calidad, llegando como conclusión que los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos con la

atención, pero de igual manera existen ciertas falencias que se deben mejorar a favor del usuario.

COMENTARIO: Se debe tener en cuenta que satisfacer al cliente es uno de aspectos más importantes para cualquier entidad, debido a que le permite contar con diversos beneficios y sobre todo tener ciertas ventajas posicionándose por encima de su competencia. En esta tesis se puede reflejar que sí existe satisfacción del usuario de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, donde la mayoría de los encuestados manifestaron que la atención que le brindan en esta entidad es la adecuada.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

- (Haro Esquivel, Gabriel, 2017) en su tesis titulada “*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre- Noviembre de 2016*”, de la Universidad Privada San Juan Bautista. En su tesis plantea como problema principal la siguiente interrogante ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz- Setiembre a Noviembre del 2016?, cuyo objetivo principal es identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios de pediatría. La metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y observacional; cuya muestra seleccionada fue 190 padres de familia. Por otro lado, la técnica utilizada en esta investigación fue la

encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL. Se llegó como resultado principal que las dimensiones del nivel de satisfacción de los usuarios (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron un porcentaje mayor al 50%, llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción en esta institución es aceptable.

COMENTARIO: El nivel de satisfacción de los usuarios es una medida que nos permite determinar cuan conforme se encuentran los usuarios con el servicio, si éste logra cumplir o superar sus expectativas. En esta tesis se refleja que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en pediatría es aceptable considerando una puntuación del 56.15% aproximadamente, lo que representa que más de la mitad de los pacientes atendidos se encuentran satisfechos con la atención.

- (Visalot Fernández, Melbi, 2016) en su tesis titulada “*Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016*”, de la Universidad Cesar Vallejo. En su tesis plantea como principal problema ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016?, teniendo como objetivo principal establecer el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. Esta tesis plantea como hipótesis que entre la gestión administrativa y la cultura tributaria existe un relación directa en la Municipalidad Distrital de Nueva

Cajamarca, utilizando como método de análisis el método inductivo en la cual se analiza la información obtenida por los ciudadanos para posteriormente lograr simplificarlos en interpretaciones más precisas; la muestra estuvo conformada por 67 personas, cuya técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario que se aplicó a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca con la finalidad de poder determinar su percepción sobre la gestión administrativa y el nivel de cultura tributaria que existe en dicha entidad. Se encontró como resultado que la dimensión planeación de la gestión administrativa es calificada como inadecuada (53.7%), en donde la mayoría de los ciudadanos expresan que existe descoordinación en la cobranzas efectuadas, manifiestan también que las personas encargadas de realizar el cobro de impuestos desconocen los fines de la recaudación, llegando como conclusión que los trabajadores de la Municipalidad presentan un bajo nivel de cultura tributaria (56.7%), debido a que no se está pagando de manera justa los impuestos y falta de confianza con las instituciones encargadas del cobro.

COMENTARIO: Con respecto a los resultados obtenidos en esta tesis; en las dimensiones mencionadas (planeación, organización, dirección y control) son calificados como “inadecuados”, según la percepción de los pobladores, y esto se debe a innumerables problemas que sucede en cada uno de los procesos, es así que en el proceso de planeación se observa descoordinación en las cobranzas; en el proceso de organización existe poca coordinación en las actividades que se desarrollan en la entidad; en el proceso de dirección no se pretende

alcanzar los objetivos y metas deseadas puesto que los trabajadores se sienten incapacitados para realizar eficientemente sus labores; y por último en el proceso de control no existe una adecuada supervisión en las actividades que desarrollan los colaboradores.

- (García Gómez, Mirtha, 2014) en su tesis titulada “*Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*”, de la Universidad Nacional de Trujillo. En esta tesis se plantea como problema principal la siguiente interrogante ¿En qué medida la gestión administrativa influye en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión?, teniendo como principal objetivo evaluar la influencia de la gestión administrativa en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. En su tesis plantea como solución la siguiente hipótesis, que la gestión administrativa influye de manera directa en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad. Por otro lado, los métodos empleados en esta investigación son el método deductivo-inductivo, método analítico-sintético y el método sistemático. La muestra estuvo conformada por 87 conductores, 1 jefe, 17 trabajadores y 25 presidentes (coordinadores de junta vecinal); las técnicas utilizadas fueron la encuesta, entrevista, análisis documental, observación y navegación por internet, mientras que los instrumentos empleados fueron el cuestionario, guía de entrevista, fichas, documentos de la institución y

los buscadores. Como resultado principal se determinó que el 47% de los encuestados consideran como deficiente y regular la gestión administrativa desarrollada en dicha institución; y como conclusión principal se determinó que la gestión administrativa presenta algunas fortalezas como son, la existencia de una relación cordial entre los trabajadores, alto nivel de liderazgo por parte del jefe; así como también se han identificado ciertas debilidades en donde se considera que existe deficiencia en la gestión de recursos humanos (favoritismo en la selección del personal, falta de capacitación), carencia de recursos materiales, entre otros.

COMENTARIO: El transporte público es uno de los grandes problemas que se vive hoy en día en la sociedad, con el apoyo de distintas entidades como la Policía Nacional, Municipio y Ministerio de Transportes y Comunicaciones se puede disminuir este problema. En esta tesis se puede observar que de acuerdo con la información obtenida existen más debilidades que fortalezas debido a los grandes problemas que la Oficina de Transportes y Seguridad Vial tiene que afrontar, provocando como consecuencia grandes inconvenientes en los procesos administrativos de esta Municipalidad que limita ofrecer un servicio eficiente y de calidad.

2.1.3. ANTECEDENTE REGIONAL

- (Arteaga Castro, Esaú y Huamaní Huaylla, Homero, 2013) en su tesis titulada “*Software para el seguimiento y el control de documentos para el mejoramiento de la Gestión Administrativa en la Municipalidad*”

Distrital De Pueblo Nuevo – Chincha”, de la Universidad Privada Ada A. Byron. En su tesis plantea como problema principal la siguiente interrogante ¿El software para el control y seguimiento de documentos beneficiará en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Chincha – 2013?, teniendo como objetivo principal implementar un software para el control y seguimiento de documentos que permite mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. En esta tesis se plantea como hipótesis que el sistema de control y seguimiento de documentos traerá como consecuencia grandes beneficios para mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad de Pueblo Nuevo. El método de estudio que se utilizó en esta investigación es el método experimental que consiste en confirmar y demostrar todas las actividades ejecutadas en el proyecto, en la cual permite formular posibles soluciones al problema planteado; la muestra estuvo compuesta por 20 colaboradores de la Municipalidad, cuya técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Se encontró como resultado principal, con respecto al ítem relacionado a la existencia de implementar un sistema informático que ayude a controlar la documentación en las distintas unidades orgánicas; la totalidad de los colaboradores que representan el 100% afirmaron que no existe ningún sistema informático que permita controlar los documentos en las diferentes áreas de trabajo; por tal motivo se llegó como principal conclusión que los sistemas informáticos facilitan los procesos y mejoran el nivel de organización en las instituciones,

permitiendo mejorar la calidad del servicio y mantener contentos tanto a los usuarios como a los colaboradores.

COMENTARIO: Hoy en día el avance de la tecnología nos permite desarrollar actividades complejas en menos tiempo realizando el mínimo esfuerzo posible. La implementación de un software en diversas instituciones permitirá agilizar todos los trámites y procedimientos que se desarrollen dentro de ella, de tal manera que el servicio de atención sea mucho más rápido y efectivo.

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DEFINICIÓN DE GESTIÓN

Según (Koontz, O' Donnel y Weihrich, 1990) “creación y mantenimiento de un medio laboral donde los individuos, trabajando en grupos, puedan realizar misiones y objetivos específicos.”

Según (Milgrom y Roberts, 1992) “coordinar y motivar a las personas de una organización para conseguir unos objetivos.”

Según (Amat, 1992) “la gestión se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar.”

Según (Salgueiro, 2001) “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos.”

Según (Chiavenato I. , 2006), la gestión es una “disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.”

Este concepto se ha tomado en ciertas ocasiones como sinónimo de administración, tal y como lo menciona Amat en su definición.

La palabra gestión se refiere al conjunto de actividades que tendrán que realizarse para conseguir los objetivos en el tiempo y plazo establecido, es decir, poner en marcha todo aquello que se ha planificado durante la administración y según con el aporte de Chiavenato considero que una buena gestión se logra únicamente a través del esfuerzo y trabajo realizado por el talento humano.

Es importante recalcar que gestión y administración no significan lo mismo, pero sí son herramientas conjuntas y la principal diferencia entre estos 2 conceptos es que la administración se encarga de una adecuada disposición de los bienes y recursos que posee una entidad, mientras que en la gestión se pone en marcha todo lo que se ha planificado con el fin de lograr un objetivo.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según (Anzola, 2002) la administración consiste en:

Todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Para (Chiavenato, 2006) la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.”

Según (Hernández, 2006) la administración “es una disciplina que estudia los procesos productivos con el fin de generar la mayor eficiencia y eficacia del trabajo humano posible, para obtener los mejores beneficios en relación con los recursos disponibles: financieros, tecnológicos y humanos.”

Según (Koontz et al., 2012) “es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que los individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.”

La gestión administrativa comprende el desarrollo de una serie de actividades que permiten cumplir los objetivos utilizando correctamente sus recursos (económicos, materiales, humanos); y es de gran relevancia ya que de ella depende el éxito o fracaso que pueda tener una entidad, tomando en consideración sus 4 funciones principales: planear, organizar, dirigir y controlar.

Para (Saavedra, 2011)

La gestión administrativa tiene como propósito hacer las cosas bien y buscar las mejores estrategias para la consecución de los objetivos y lograr la productividad deseada. Es por ello que va de la mano con las funciones administrativas, las cuales se pueden ver como una secuencia lógica de actividades, donde se pretende esquematizar todo lo que se quiere hacer en la organización.

La administración juega un papel muy importante en toda empresa, se requiere de ciertos procesos para llevar a cabo una adecuada

administración, lo que a su vez trae como consecuencia algunos beneficios como por ejemplo; obtener un mayor rendimiento y productividad, tener una visión a futuro, estar bien organizados tanto en los recursos materiales como humanos, mejora el nivel de desempeño llevando a cabo una adecuada supervisión y control, entre otros.

En el Perú muchas de las instituciones públicas son administradas por personas o autoridades que conocen los problemas que suscitan en la sociedad, pero no poseen los conocimientos necesarios para desarrollar una buena gestión administrativa, es decir, desconocen cómo poner en práctica el proceso administrativo ocasionando que gran parte de las decisiones no estén orientadas a ofrecer un servicio de calidad.

DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Una de las primeras clasificaciones del proceso administrativo fue desarrollada por Henry Fayol en la cual consideró 5 etapas fundamentales siendo ellas: Previsión, Organización, Mando, Coordinación y Control; por otra parte, Koontz, Weihrich y Cannice exponen también 5 etapas: Planeación, Organización, Integración Personal, Dirección y Control; mientras que Reyes Ponce manifiesta que este proceso requiere de 6 etapas: Previsión, Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control. Cabe destacar que la etapa de previsión forma parte de la etapa de planeación, quedando una sola etapa; lo mismo sucede en la etapa de integración que forma parte de la etapa de organización.

Idalberto Chiavenato considera que son 4 las etapas y funciones principales de la administración: Planeación, Organización, Dirección y Control, las cuales han sido consideradas para el desarrollo de la presente investigación.

Planeación:

Para (Anzola, 1993)

Implica planear objetivos con orden y sentido común. Se basa primordialmente en un plan o método, y no en una corazonada. Planear hoy lo que se tiene que hacer mañana. Para realizar la planeación basta con responder a estas preguntas: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Dónde hacerlo?, ¿Quién lo hace?, ¿Cuándo lo hace? Y ¿Por qué lo hace?. (p.14)

Para (Chiavenato, 2006)

Las empresas no improvisan, en ellas, casi todo se planea con anticipación. La planeación figura como la primera función administrativa por ser la base de las demás, determina por anticipado cuales son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlo. (p.143)

La planeación es considerada como una de las etapas más importantes en todo el proceso administrativo, ya que aquí la empresa tendrá bien definida los objetivos, metas y fines que desee lograr. Sin una planificación adecuada difícilmente se podrá llegar a un objetivo, es como si nosotros quisiéramos viajar a un lugar sin conocer realmente la ruta que nos lleve por el camino correcto y llegar a nuestro destino.

Características principales

- Es un proceso continuo, ya que cuando se logra alcanzar un objetivo éste no finaliza ahí, es decir, se desarrollan nuevas actividades para conseguir las metas deseadas.
- Está orientada hacia el futuro, determinando las acciones, políticas, estrategias y fines a seguir.
- La toma de decisiones debe estar relacionada con el logro de los objetivos.
- Las acciones por ejecutar deben ser precisas y estar bien definidas, facilitando la preparación y el desarrollo de los planes.

Tipos de planes

Según (Koontz et al., 2012), los planes pueden clasificarse en: misión, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuestos, las cuales son descritas a continuación

- a) Misión: Representa la razón de ser de una entidad, es decir, aquí se describe el motivo por el cual la empresa se ha constituido. La misión que cualquier empresa se ha puesto en marcha debe satisfacer ciertas necesidades a través del producto o servicio que ésta brinde.
- b) Objetivos: Son aquellos resultados o fines que deseamos alcanzar ya sea en un corto, mediano o largo plazo y son de gran importancia para el éxito de cualquier empresa. Los objetivos tienen las siguientes características: deben ser claros, es decir tener una definición precisa y entendible eliminando cualquier tipo de confusiones; otra de las características es que los objetivos deben ser realistas, tomando en

cuenta el entorno en el que la institución se desenvuelve considerando las circunstancias y condiciones de la misma; los objetivos deben ser medibles y estar ligados a un tiempo determinado; y como última característica de los objetivos es que éstos deben ser coherentes, es decir, deben estar relacionados con la misión, políticas y estrategias planteadas por la empresa.

- c) Estrategias: Consiste en buscar un plan de acción para mantener y crear ventajas competitivas. Se conoce por ventaja competitiva a aquellas características diferenciales que posee una compañía sobre otras, y le concede la capacidad de lograr rendimientos sobre ellas (compañías competidoras).

En otras palabras, las estrategias son acciones que se ejecutan con la finalidad de lograr los objetivos.

- d) Políticas: (Koontz et al., 2012) “Son declaraciones o interpretaciones generales que orientan o dirigen las reflexiones para la toma de decisiones” (p.111).

A menudo se utilizan verbos como seguir, mantener, ayudar, usar, etc. Las más comunes son las políticas de ventas (cómo tratar a los clientes), políticas de recursos humanos (cómo tratar al personal) y políticas de precios (cómo manejar los precios en el mercado).

- e) Procedimientos: Son secuencias cronológicas que detallan de manera precisa las actividades que deberán realizarse (Koontz et al., 2012, p.112).
- f) Reglas: Son mandatos en la cual determinan el comportamiento o actitud que deberá evitar o seguir cada trabajador, el incumplimiento de

una regla definida y pactada ocasiona castigos o sanciones por parte de la institución. En ocasiones se logra confundir las políticas con las reglas, la diferencia radica en que las políticas son flexibles y determinan límites más amplios logrando una mayor iniciativa por parte del personal que realiza una acción; mientras que las reglas son mucho más rígidas y deben ser cumplidas al pie de la letra. Ambos conceptos determinan un esquema de conducta que deberán seguir los trabajadores de una empresa.

- g) Programas: Son un complejo de metas, políticas, reglas, procedimientos, pasos a seguir y recursos a emplear para realizar un curso de acción determinado (Koontz et al., 2012, p.113).
- h) Presupuesto: Consiste en un informe de resultados esperados expresados en términos numéricos (Koontz et al., 2012, p.113).

Situación del proceso de planeación en la Municipalidad Provincial de Pisco: En esta institución se ha elaborado y a su vez aprobado un Plan Operativo Institucional 2018 (POI) en la cual se define como un documento de planificación a corto plazo que permite orientar para que todas las actividades y/o proyectos que desarrollen las distintas unidades orgánicas sean de aporte al cumplimiento de los objetivos institucionales; y tiene como finalidad que los responsables de las unidades orgánicas cuenten con un documento de gestión que le permita programar sus proyectos y actividades de manera oportuna. En consecuencia, considero que este proceso viene funcionando de manera adecuada debido a que cuentan con un documento de planificación en donde se reflejan las metas y objetivos que pretenden alcanzar.

Organización:

Para (Anzola, 1993) “en este punto se debe coordinar a las personas y a las cosas en busca de un objetivo común, lo cual implica la asignación organizada de funciones a cada persona y a las relaciones entre ellos” (p.14).

Para (Chiavenato, 2006)

En consecuencia, organizar consiste en: a) Determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados (especialización). b) Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización). c) Asignar las actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas). (p.149)

Este proceso consiste en destinar adecuadamente los recursos, actividades y responsabilidades entre los miembros de una organización con la finalidad de alcanzar un objetivo común. La organización permite saber lo que verdaderamente debe hacerse para conseguir un fin planeado, coordinando y dividiendo equitativamente las actividades y recursos que posee una entidad.

Características principales:

- Es de carácter constante, debido a que las instituciones se enfrentan a continuos cambios, provocando la necesidad de efectuar ciertas variaciones en la organización.
- Proporciona los métodos e instrumentos necesarios para desarrollar eficientemente las actividades.

- Elimina o reduce la duplicidad de funciones, así como también la ineficiencia o lentitud que se pueda provocar a la hora de realizar las funciones laborales.

Situación del proceso de organización en la Municipalidad Provincial de Pisco: Esta institución cuenta con 5 instrumentos de gestión que regulan las actividades administrativas de la Municipalidad, siendo estas: 1.- Reglamento de Organización y Funciones (ROF), en el cual se establece la organización y funciones de la institución; 2.- Organigrama, representación gráfica de la estructura organizacional de la Municipalidad. 3.- Manual de Organización y Funciones (MOF), documento que describe las funciones de cada puesto. 4.- Cuadro de Asignación de Personal (CAP), documento que determina los cargos y sus funciones respectivas para cada una de las dependencias del estado. 5.- TUPA, documento que describe todos los procedimientos administrativos para realizar un trámite. Por otra parte, es necesario señalar también que una de las dificultades que surge en este proceso es respecto a la distribución de las oficinas y unidades orgánicas; esta institución posee dos locales principales, en donde todas las unidades no se encuentran ubicadas en una sola instalación y como se encuentran estructuradas no es del todo favorable ya que algunas de las unidades deben trabajar juntas y estar interrelacionadas y al estar separada una de la otra se estaría desperdiciando demasiado tiempo tanto en el servicio de atención como en las actividades laborales y como consecuencia de ello surge la incomodidad de los usuarios.

Dirección:

Para (Anzola, 1993) “describe cómo se debe dirigir a los empleados e influir sobre ellos, de tal manera que éstos contribuyan al logro de los objetivos establecidos” (p.14).

Para (Chiavenato, 2006) “las personas necesitan ser asignadas a sus cargos y funciones, ser entrenadas, guiadas y motivadas para alcanzar los resultados que se esperan de ellas” (p.150).

La dirección es el complemento entre los planes bien definidos, estructura organizacional debidamente ejecutada y eficientes técnicas o manejo de control. La persona encargada de llevar a cabo esta etapa debe contar con la capacidad de entrenar y guiar a sus demás compañeros, considerando que una de sus actividades más importantes es establecer una comunicación efectiva y motivar a sus miembros de grupo para que puedan realizar sus labores con mucho empeño y compromiso al alcance de las metas y objetivos de la empresa.

Elementos de dirección

(Anzola, 1993) considera 3 elementos importantes para este tercer proceso: Liderazgo, Motivación y Comunicación

- a) Liderazgo: Es el conjunto de habilidades o destrezas que posee una persona para ejercer gran influencia sobre los demás miembros, el rol fundamental de un gran líder es incentivar a cada empleado de la organización para que realicen un buen trabajo direccionándolos hacia un mismo objetivo.

Tipos de líderes: (Anzola, 1993) considera que un líder tiene diversas características, éstas pueden ser:

- Líderes autocráticos o autoritarios: Se refiere a aquel líder que asume la responsabilidad en la toma de decisiones, indica, controla y dirige las actividades desarrolladas por el trabajador; el líder autocrático se considera como la única persona capaz de tomar las decisiones. Entre las ventajas de ejercer este tipo de liderazgo es que se logran los resultados a corto plazo, así como también es muy efectivo en situaciones en las que hay que tomar decisiones más rápidas, así mismo se logra también una mayor supervisión y control sobre los colaboradores; por otro lado las desventajas de llevar a cabo este liderazgo es que no existe participación de los trabajadores, poca motivación e incluso puede existir gran frustración y estrés debido a que se sienten obligados a cumplir determinadas funciones y pocas veces toman en cuenta su opinión.
- Líderes democráticos: En este caso, el líder sí considera la participación y opinión de sus demás compañeros y entre todos toman una decisión. Cuando surge un determinado problema y hay que tomar una decisión el líder otorga a sus trabajadores la libertad de plantear posibles soluciones que ayuden a resolver los problemas. Una de las desventajas de este liderazgo es que el proceso en la toma de decisiones es lento, mientras que una de sus ventajas radica en la motivación e interés que siente el trabajador al ser partícipe de la toma de decisiones.

- Líderes “déjalo ser”: Este tipo de líder les dice a sus trabajadores que resuelvan los problemas como ellos crean conveniente. El líder con esta característica es aquel que no le toma mayor interés a su trabajo, no se preocupa por nada y asigna toda la responsabilidad a sus trabajadores sin importarle los resultados que esto pueda generar.
- b) Motivación: Se refiere al estado interno de la persona que mantiene y dirige su conducta hacia todo aquello que desee lograr. Para que una entidad funcione de manera excelente necesita personas que se encuentren 100% motivadas, es así que los trabajadores deben tener un motivo que los conduzcan a realizar diferentes actividades; considerando que sus mayores motivaciones son los incentivos, buen clima laboral, elogios, reconocimientos, capacitaciones, etc.
- c) Comunicación:

(Anzola, 1993) manifiesta que:

Las organizaciones no pueden existir sin comunicación, si ésta no se produce, los empleados no pueden saber lo que hacen sus compañeros, la gerencia no recibe entradas de información y la administración esta incapacitada para girar instrucciones. Esto imposibilita coordinar el trabajo, por lo cual la organización se derrumbará. (p.82)

La comunicación es aquel proceso mediante el cual se transmite y recibe información, y nos brinda la capacidad de poder comunicarnos con los demás.

La comunicación es una actividad administrativa que tiene 2 propósitos importantes. (Chiavenato, 2006)

- Proporcionar la información necesaria para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades.
- Adoptar actitudes que promuevan la motivación y satisfacción en los distintos cargos de la empresa.

Situación del proceso de dirección en la Municipalidad Provincial de Pisco:

Con respecto a los elementos que forman parte de este proceso considero que existe una comunicación estrecha y cordial entre los trabajadores y del mismo modo hacia los usuarios. La comunicación no sólo facilita las funciones administrativas o gerenciales, sino que además relaciona a una entidad con su ambiente exterior, y es a través del intercambio de información en donde los gerentes conocen las necesidades de sus clientes; así mismo se percibe también el grado de motivación de los trabajadores debido a que existe un agradable clima laboral y los beneficios sociales que la mayoría de las instituciones le brindan a los trabajadores, sin dejar de lado que existen otras medidas motivacionales se debe poner en práctica como por ejemplo formar y capacitar al trabajador para que pueda desarrollarse profesionalmente y estar bien informado al momento de brindar sus servicios.

Control:

Para (Anzola, 1993) “significa supervisar el trabajo de otros y los resultados obtenidos, para asegurar que se alcancen las metas tal como fueron planeadas” (p.14).

Para (Chiavenato, 2006) “la finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (p.151).

Esta última etapa consiste en medir, evaluar y corregir el desempeño de los trabajadores para garantizar que las funciones y obligaciones laborales se ajusten con los objetivos de la empresa.

Se considera que el control es una de las etapas con gran relevancia en el proceso administrativo, ya que aquí se identifican todas las irregularidades presentadas con el propósito de no volver a cometerlos.

Tipos de control

Existen diferentes tipos de control, los principales se detallarán a continuación:

- a) Control preliminar: Son efectuados antes que las actividades sean desarrolladas teniendo listo todos los recursos y personal necesario para su ejecución, por lo general se efectúan a través de políticas, reglas que son diseñadas para que todas y cada una de las tareas se lleven a cabo de la mejor manera.
- b) Control concurrente: Se aplica durante el desarrollo de las actividades a través de informes o vigilancias asegurando que todas las tareas encomendadas marchen bien.
- c) Control por retroalimentación: Se enfoca principalmente en los resultados pasados corrigiendo algunas irregularidades que se han cometido con anterioridad.

Técnicas de control

Con estas herramientas, la persona encargada podrá llevar a cabo un adecuado proceso de control y entre las principales tenemos:

- a) Reportes: Es aquel documento utilizado por diversas instituciones para informar acerca de las diferentes actividades realizadas.
- b) Auditorías: Es aquel proceso mediante el cual una persona o empresa recopila información de la institución en estudio. Las auditorías son consideradas como un proceso de verificación y control que permite identificar qué hechos o situaciones van bien o mal y cómo mejorar ciertas falencias. Cabe resaltar que existen auditorías internas y externas, sean éstas hechas por un auditor independiente (auditoria externa), o que sea miembro de la empresa (auditoria interna).
- c) Diagrama de Gantt: Esta herramienta nos permite programar tareas en un periodo de tiempo determinado. El diagrama de Gantt es considerado una herramienta útil ideado para la formulación de proyectos que permite definir de manera gráfica, clara y precisa la duración de las actividades para el desarrollo y ejecución de un proyecto.

Situación del proceso de control en la Municipalidad Provincial de Pisco:

Esta institución cuenta con un sistema de control interno que le permitirá identificar y prevenir riesgos, irregularidades y cualquier acto de corrupción; con ello la gestión será mucho más eficiente y transparente para brindar mejores servicios a los usuarios.

LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

N° 27444

Esta ley deberá ser aplicada por todas las entidades públicas, se encarga de regular las actividades administrativas del estado y los procedimientos desarrollados en las instituciones del gobierno; tiene como finalidad establecer el régimen jurídico para que todas las actuaciones ejercidas por la administración pública se encuentren relacionadas con la protección de los derechos e intereses de los administrados.

El procedimiento administrativo es el conjunto de actos o solicitudes que son tramitados por los administrados, gracias a este procedimiento los usuarios tienen la certeza de que todos los trámites sean realizados en bases a las leyes establecidas en su sociedad. Los procedimientos administrativos se clasifican en, procedimiento de aprobación automática y procedimiento de evaluación previa, esta última está sujeta a un silencio administrativo ya sea positivo o negativo, en caso de falta de pronunciamiento por la administración pública; cabe destacar que todos estos procedimientos se encuentran establecidos en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) de cada institución.

El procedimiento de aprobación automática se manifiesta cuando la solicitud es aceptada desde el momento de su correspondiente presentación ante la entidad pública siempre y cuando cumpla con todos los requisitos y presente completa la documentación exigida según el TUPA. Los procedimientos de aprobación automática son los siguientes, por ejemplo, para aquellas personas que quieran adquirir licencias, constancias, copias

certificadas, autorizaciones, o demás procedimientos semejantes que acrediten el ejercicio de actividades económicas o sociales, siempre y cuando no afecten los derechos e intereses de los ciudadanos, y sin causar inconvenientes a la posterior fiscalización que realice la entidad.

Por fiscalización posterior se entiende que la institución en la que se ha realizado los procedimientos administrativos ya sea de aprobación automática o evaluación previa, queda en su obligación verificar o constatar la legitimidad de las declaraciones y demás documentación presentada por el ciudadano, en caso de comprobar la falsedad de la documentación la entidad procederá a informar el acto a la autoridad superior para que se determine nulo o denegado dicha solicitud.

Por otro lado, los procedimientos de evaluación previa requieren de una instrucción, sustanciación, averiguación y pronunciamiento de la entidad, en donde la petición o solicitud del ciudadano queda en suspenso hasta que se resuelva su trámite; el plazo máximo de todo el proceso de evaluación es de 30 días hábiles. Por último, este proceso está sujeto al silencio administrativo ya sea positivo o negativo; el silencio positivo se manifiesta cuando la solicitud o petición del administrado es estimada o aprobada, mientras que el silencio negativo deniega la petición del administrado obligándolo acudir a los tribunales si en caso tuviera la razón y se considere una infracción a sus derechos.

Todos los procedimientos, costos y requisitos administrativos son establecidos mediante el decreto supremo o norma de mayor autoridad regional de Ordenanza Municipal, todos estos procedimientos deben estar

textualmente escritos de manera clara y precisa en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

En esta ley se hace mención sobre uno de los documentos más importantes para cualquier entidad pública, que es el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) definida como un documento de gestión en donde se describen todos los procedimientos, requisitos y demás servicios que se le brinda a la ciudadanía, teniendo como objetivos; proporcionar en un sólo documento la información apropiada de todos los procedimientos que se deben seguir, dar a conocer los plazos de cada procedimiento con la finalidad de que el usuario conozca el tiempo máximo que demorará su trámite, y por último, disminuir la corrupción estableciendo la obligación de difundir todos los trámites, servicios y requisitos que se deben presentar y sin duda alguna los costos que demandan cada acto administrativo. (Ley del procedimiento Administrativo General, 2001)

2.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según (Harrington, 1993) “el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de la organización y las expectativas del cliente.”

Para (Pizam y Ellis, 1999) “la satisfacción del cliente es el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio, y es clave para la perdurabilidad de la empresa.”

Según (Kotler, 2001) define la satisfacción del cliente como “nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias.”

Considero que la satisfacción del usuario es aquella sensación o percepción que tiene la persona al momento de adquirir un producto o servicio, satisfacer al cliente debe considerarse como una de las opciones más importantes para una entidad debido a que le permite conocer sus principales debilidades y fortalezas, sobre las cuales podrá determinar estrategias de mejora que le resulten mucho más convenientes y por ende le proporcionará resultados positivos.

Existen diversos beneficios que una empresa logra obtener al momento de satisfacer a sus clientes, por lo general un cliente satisfecho vuelve a realizar su compra y la empresa recibe como beneficio su lealtad. Un cliente plenamente satisfecho comunica a otras personas sus experiencias positivas sobre algún producto/servicio que ha adquirido, a cambio de ello se obtiene como resultado una difusión gratuita que la persona comunica a sus amigos o familiares por el simple hecho de que el producto cumple con todas sus expectativas.

En el caso de las instituciones públicas, satisfacer al usuario conlleva brindar un servicio eficiente y de calidad en donde el ciudadano se sienta complacido o satisfecho, de tal manera que a mayor calidad en el servicio

ofrecido por las organizaciones existirá un mayor grado de satisfacción en ellos.

ELEMENTOS

A continuación, se detallan los 3 elementos que forman parte de la satisfacción del cliente:

- a) Rendimiento percibido: Es aquel resultado que tiene el cliente sobre algún producto/servicio, en otras palabras, el rendimiento percibido es el “valor” que la persona le brinda a ese producto.
- b) Expectativas: Son aquellas esperanzas que tiene la persona por alcanzar algo, ya sea en el tipo de atención que se le brinda o en la calidad del producto. Se debe tener en cuenta que las expectativas se producen por las experiencias anteriores de alguna compra o servicio adquirido, promesas o promociones que ofrecen las distintas instituciones o simplemente por las buenas referencias u opiniones que recibe el cliente de amigos o familiares.
- c) Nivel de satisfacción: (Kotler P. , 2001) considera que luego de haber realizado la adquisición de algún producto los clientes logran la capacidad de sentir alguno de estos tres niveles:
 - Insatisfacción: Se produce cuando el bien o servicio no logra alcanzar las expectativas. Existen muchos motivos que generan la incomodidad del cliente, por ejemplo, deficiencia en el servicio o atención; dejar de lado sus quejas, reclamos o sugerencias; pésimo nivel de organización por parte de la entidad; entre otros.

- Satisfacción: Se produce cuando el bien o servicio coincide con las expectativas. La satisfacción es considerada como un indicador que nos permite medir que tan satisfecho se encuentra el cliente con el servicio.
- Complacencia: Se produce cuando el bien o servicio supera las expectativas del cliente.

Si el rendimiento percibido es menor que las expectativas se produce insatisfacción en el cliente, si el rendimiento percibido es igual a las expectativas genera satisfacción, y si el rendimiento percibido es mayor que las expectativas generan complacencia en el cliente. (Reyes, 2009)

MEDIDAS DE SATISFACCIÓN

Dada la importancia que tiene satisfacer al cliente, este parámetro ha sido estudiado y analizado por diversos autores:

El índice de satisfacción del cliente consiste en medir la calidad de los bienes y servicios en el momento que las personas adquieran el producto (Anderson, Fornell y Lehmann, 1994).

Estos índices ayudan a identificar el nivel de satisfacción de los clientes, además permite establecer las causas de satisfacción e insatisfacción y ayuda a comprender la situación de la empresa en relación a su competencia (Demantov y Eklof, 2001).

Existen diferentes métodos que permiten medir la satisfacción, entre las cuales destacan encuestas regulares, seguimientos del índice de abandono de clientes, entre otros (Kotler y Keller, 2006).

A través de estas medidas las instituciones conocerán el nivel de satisfacción de sus clientes.

- **Quejas y sugerencias:** Las entidades deben facilitar a sus clientes un material que le permita manifestar sus reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el producto o servicio que se les brinda.
- **Encuestas de satisfacción:** Esta medida permite a la entidad conocer con exactitud si la persona se siente a gusto o no con el servicio. La satisfacción puede medirse preguntando directamente que tan satisfecho se siente con la atención, cuáles son sus expectativas al momento de comprar un bien, o si ha tenido alguna experiencia negativa o problemas con la empresa, etc.
- **Comprador espía:** Consiste en contratar personas que actúen como clientes y reporten los puntos fuertes y débiles al adquirir un bien. Un dato importante en este tipo de medida de satisfacción es que no sólo basta en contratar personas externas a la entidad si no también los mismos responsables o administradores deben salir de sus oficinas para observar el tipo de servicio que les proporcionan a sus clientes.
- **Paneles de clientes:** Se elige a un grupo de clientes para obtener información y sugerencias sobre el servicio que se le está ofreciendo.

Al momento de fijar el método de medición más adecuado las instituciones deben tener en claro que se trata de un proceso un poco

complicado debido a que se involucra las percepciones y expectativas del cliente, aspectos que forman parte de sus emociones psicológicas, así como también influyen sus exigencias y necesidades sobre el servicio.

Sin importar cuál sea el método empleado para medir la satisfacción, lo importante es que esta variable sea estudiada de forma periódica, ya que se trata de un parámetro que constituye la fuente principal para crear lealtad y definir estrategias apropiadas.

FACTORES CLAVES DE LA SATISFACCIÓN

Cada cliente califica el servicio desde el momento en que son atendidos hasta su retiro, y para ello se han identificado los siguientes factores que a su vez forman parte de las dimensiones de la variable dependiente:

- **Elementos tangibles:** Hace referencia a aquellos bienes que se pueden tocar y apreciar físicamente; es decir, las maquinarias, muebles, libros, documentos, materiales de oficina, apariencia física del personal, etc. Ofrecer un servicio de calidad incluye mantener en buen estado y condiciones estos elementos. Realizar una mala gestión de elementos tangibles generará una mayor insatisfacción en los usuarios, por lo que el número de quejas y reclamos aumentaría considerablemente.
- **Eficacia del servicio:** (Hernández, 2006) “Se mide por los resultados, sin importar los medios ni los métodos con que se lograron” (p.28). Considero que la eficacia es aquella capacidad que pueda tener una persona o institución para lograr un objetivo a través de sus acciones.

Para ofrecer un servicio de manera eficaz se tiene que tomar en cuenta los objetivos que se propone cada organización y establecer un plan de acción que le permita alcanzar dichas metas u objetivos en un plazo determinado.

- Eficiencia del servicio: (Hernández, 2006) “Es el uso correcto de los métodos (procedimientos administrativos) establecidos para lograr los resultados preestablecidos” (p.28). Se refiere a lograr objetivos aprovechando los recursos disponibles, de tal manera que cuantos menos recursos se utilice para lograr un objetivo, así como también más objetivos se alcance a lograr empleando la mínima cantidad de recursos más eficiente será la empresa.

En el caso de organismos públicos encontramos instituciones eficaces que logran conseguir los objetivos, pero son poco eficientes, de tal manera que para ofrecer un buen servicio la institución debe enfocarse en emplear la menor cantidad posible de sus recursos y para ello se debe contar con los instrumentos o materiales adecuados y personal debidamente capacitado e informado.

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE₁: La planeación se relaciona satisfactoriamente con las expectativas del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

HE₂: La organización se relaciona favorablemente con los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

HE₃: La dirección se relaciona satisfactoriamente con la eficacia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

HE₄: El control se relaciona favorablemente con la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.4.1.1. DIMENSIÓN:

- Planeación

2.4.1.1.1. INDICADORES:

- Objetivos institucionales
- Estrategias

2.4.1.2. DIMENSIÓN:

- Organización

2.4.1.2.1. INDICADORES:

- Ubicación de oficinas/unidades
- Gestión de recursos humanos

2.4.1.3. DIMENSIÓN:

- Dirección

2.4.1.3.1. INDICADORES:

- Comunicación
- Motivación

2.4.1.4. DIMENSIÓN:

- Control

2.4.1.4.1. INDICADORES:

- Nivel de desempeño laboral
- Interés

**2.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS****2.4.2.1. DIMENSIÓN:**

- Expectativas

2.4.2.1.1. INDICADORES:

- Amabilidad

- Atención personalizada

2.4.2.2. DIMENSIÓN:

- Elementos tangibles

2.4.2.2.1. INDICADORES:

- Apariencia física del personal
- Apariencia física de las instalaciones

2.4.2.3. DIMENSIÓN:

- Eficacia del servicio

2.4.2.3.1. INDICADORES:

- Seguridad
- Capacidad de respuesta

2.4.2.4. DIMENSIÓN:

- Eficiencia del servicio

2.4.2.4.1. INDICADORES:

- Puntualidad
- Costos

2.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

A) Atención personalizada: Se refiere al trato directo y personalizado que el trabajador le brinda al usuario tomando en cuenta los gustos y necesidades de éste. Para muchos clientes un buen servicio no sólo implica el precio, variedad o la calidad del producto, esto depende en gran medida de la manera en cómo el trabajador le ofrece sus servicios; es decir, a través de sus gestos, postura, comunicación, etc.

- B) Calidad:** Es el conjunto de cualidades o características que tiene un producto y le atribuye la capacidad de satisfacer ciertas necesidades, preferencias y gustos del cliente. Tal cualidad puede estar relacionado con el precio, materiales o insumos del producto, durabilidad, o la calidad del servicio que se le brinda al cliente, etc.
- C) Delegación de funciones:** Consiste en la división y asignación de tareas y/o responsabilidades encomendadas a cada trabajador, delegar funciones es necesario para el funcionamiento rápido y eficaz en la empresa. Existen algunas consideraciones que se deben tener en cuenta al momento de delegar funciones, por ejemplo, otorgar autoridad a la persona encargada y responsabilidades a cada trabajador con el fin de evitar que dos personas realicen el mismo trabajo (duplicidad de funciones), así como también ofrecer preparación y formación al personal para que pueda asumir eficientemente sus labores.
- D) Eficacia:** Se refiere a la capacidad que tiene una persona o entidad para conseguir todo lo que se proponen, desarrollando actividades y diseñando estrategias que le permitan lograr sus objetivos. Por ejemplo, cuando nos proponemos a realizar un trabajo en una semana y logramos cumplirlo en el plazo establecido.
- E) Eficiencia:** Consiste en obtener un mayor resultado empleando la mínima proporción de recursos posibles, un claro ejemplo de medir la eficiencia es a través de la cantidad de recursos que se utilizan en la elaboración de un

producto, de tal manera que la eficiencia aumenta a medida que los costos y medios utilizados disminuyen.

- F) Expectativas:** Son aquellas esperanzas que tiene el cliente de algún producto; se debe tener presente que las expectativas de cada cliente son diferentes y ello depende de las experiencias anteriores que haya adquirido en la institución. Factores como la imagen, publicidad y referencias hace que la persona se haga una idea de la empresa relacionado a sus expectativas.
- G) Funcionario público:** Se refiere a la persona que trabaja al servicio del estado o la administración pública en donde todas sus actividades están dirigidas a generar un bienestar en la sociedad.
- H) Gestión:** Se refiere al conjunto de actividades que se desarrollan en la empresa bajo la implementación de estrategias y medidas que le permita lograr sus objetivos.
- I) Gestión Administrativa:** Se refiere a la capacidad que tienen las organizaciones para alcanzar sus propios objetivos mediante la utilización adecuada de los recursos, teniendo en cuenta sus 4 funciones principales: planeación, organización, dirección y control.
- J) Instituciones burocráticas:** Son aquellas con procedimientos rígidos donde la entidad realiza sus actividades con controles sumamente estrictos y son poco capaces de adaptarse a un nuevo cambio.

- K) Motivación:** Es un estado interno que dirige el comportamiento de una persona hacia la consecución de sus metas u objetivos; uno de los elementos más importantes en la motivación es la manera en cómo nosotros nos sentimos emocionalmente, ya que de ello depende todo lo que queremos lograr.
- L) Procedimiento administrativo:** Consiste en un conjunto de actos que son tramitados por los usuarios, por ejemplo, autorizaciones, licencias, resoluciones, etc., es así que al momento de emitir un trámite la administración pública tiene la potestad de efectuar las revisiones e inspecciones correspondientes asegurando que tal acto no afecte los intereses o derechos de los demás.
- M) Proceso administrativo:** Es un proceso continuo que permite una adecuada administración en las organizaciones, y está compuesto por 4 etapas fundamentales: planear, organizar, dirigir y controlar, siendo todos sus componentes de suma importancia ya que cada uno tiene una función específica y si una de ellas falla sería difícil lograr un proceso eficaz y eficiente.
- N) Productividad:** Es un indicador que se encarga de calcular cuántos bienes se han utilizado en cada factor ya sea en tiempo, costos, capital, personal de trabajo, etc., durante un periodo de tiempo determinado; la productividad tiene como objetivo principal medir la eficiencia en cada recurso de la empresa con la finalidad de obtener el máximo rendimiento posible.

- O) Satisfacción del usuario:** Es aquella sensación/percepción del cliente sobre el producto o servicio que ha adquirido, la satisfacción plena que siente un cliente es precisamente porque ese producto cumple con todas sus necesidades y expectativas.
- P) Selección del personal:** Es aquella actividad desarrollada principalmente por el área de recursos humanos que consiste en captar, seleccionar y capacitar al personal idóneo que ocupará un puesto de trabajo en la empresa. El proceso de selección del personal consta de 4 fases que son: analizar las necesidades del puesto de trabajo, reclutamiento, selección, y por último la incorporación del personal elegido a la organización.
- Q) Silencio administrativo:** Se denomina silencio administrativo al acto de que cuando algún ciudadano solicita algo a la administración pública éste no resuelve en el tiempo establecido los procedimientos administrativos. Cuando el ciudadano presenta alguna solicitud ante la administración, ésta tiene la obligación de resolverlo en el plazo establecido por la ley, si la administración pública rechaza su petición el ciudadano tiene la potestad de acudir a la vía judicial cuestionando esa resolución que le deniega su derecho.
- A través del silencio administrativo la ley trata de brindar al ciudadano la oportunidad de considerar estimada o aprobada su petición (silencio positivo), o bien considerarla denegada o desestimada (silencio negativo) obligándolo acudir a los tribunales.

- R) Simplificación administrativa:** Es una iniciativa del gobierno peruano que se aplica a toda la Administración Pública, cuyo objetivo principal es la eliminación de barreras, obstáculos y demás costos innecesarios para la sociedad. Es importante destacar que, gracias a la simplificación administrativa los procedimientos realizados por el administrado tendrán costos, requisitos y plazos razonables, eliminando los cuellos de botella y aquellos procedimientos burocráticos que afectan el correcto proceso de un trámite.
- S) TUPA:** El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es un documento de gestión que contiene todos los procedimientos, requisitos, y demás servicios que ofrece una institución pública a la ciudadanía. El TUPA brinda claridad y precisión a los usuarios al momento de realizar un acto administrativo ante la entidad pública.
- T) Usuario:** Se refiere a la persona que hace uso de un objeto determinado o adquiere algún servicio, la palabra usuario está relacionado a múltiples conceptos como por ejemplo en la informática, telecomunicaciones, correos electrónicos, etc. En este caso, para la presente investigación se detalla la definición de usuario como aquella persona que adquiere un servicio público.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el análisis y alcance de los resultados el presente estudio es correlacional, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) afirman que “este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). En esta investigación se pretende medir el grado de relación que existe entre ambas variables (gestión administrativa y nivel de satisfacción de los usuarios),

De acuerdo al grado de abstracción la investigación es básica, (Hernández et al., 2014) nos dicen que este tipo de estudio “produce conocimientos y teorías”. Tiene como finalidad obtener y recopilar información necesaria para ir construyendo una base de conocimientos que se va asociando a la información ya existente.

Según el intervalo de ocurrencia la investigación es transversal, (Hernández et al., 2014) afirman que son “investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir y analizar su incidencia e interrelación en un

momento dado” (p.154). Por tal motivo la recolección de datos se desarrolló en un tiempo determinado para conocer la situación de ambas variables; por último, este estudio es de diseño no experimental, (Hernández et al., 2010) afirman que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

3.2. ÁREA DE ESTUDIO

La Municipalidad Provincial de Pisco se encuentra ubicada en la calle Ramón Aspillaga con López de Alarcón (ex pool de maquinarias) y en la calle Ayacucho frente a la compañía de bomberos N°147 se encuentra la Plataforma de Atención al Ciudadano, en donde encontramos áreas como Oficina General de Administración Tributaria, Cobranza Coactiva, Unidad de Recaudación, Caja, Mesa de parte y Desarrollo Urbano y Transporte.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

(Hernández et al., 2014) “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

La población es un conjunto de elementos u objetos que presentan ciertas características comunes, con la finalidad de poder realizar un estudio estadístico y sacar conclusiones.

La población está conformada por un número de habitantes de la provincia de Pisco, de los distintos lugares que conforman la provincia.

El tamaño de la población está determinado por todos los usuarios de distintos niveles de educación, considerando los siguientes estratos, usuarios con grado de instrucción correspondiente a primaria, secundaria y en algunos casos nivel superior.

La población está conformada por 354 usuarios que visitan la Municipalidad de Pisco, entre hombres y mujeres con edades a partir de 18 años a más.

TABLA N° 1
POBLACIÓN DE USUARIOS QUE ACUDEN A LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PISCO - 2018

DESCRIPCIÓN	Fi	%
MUJERES	163	46
HOMBRES	191	54
TOTAL	354	100

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

3.3.2. MUESTRA

(Hernández et al., 2014) “la muestra es en esencia un subgrupo de la población. Subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se denomina población” (p.175).

Para encontrar la muestra se consideró a 110 usuarios que visitan la Municipalidad Provincial de Pisco, tomando como base criterios de inclusión y exclusión.

Para el criterio de inclusión:

Se consideró a usuarios que cumplan con las características necesarias para que puedan integrar la muestra.

- Usuarios entre hombres y mujeres con edades a partir de 18 años a más.
- Usuarios que física y mentalmente aceptaron su participación mediante el consentimiento informado y pudieron responder cada una de las preguntas.
- Usuarios que se encontraban dentro y fuera de las instalaciones de la Municipalidad.

Para el criterio de exclusión:

- Usuarios menores de edad.
- Usuarios que aun cumpliendo con las características necesarias no aceptaron su participación en el estudio.
- Usuarios que no se encontraban dentro y fuera de las instalaciones de la Municipalidad.

TABLA N° 2
MUESTRA DE USUARIOS QUE ACUDEN A LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PISCO - 2018

DESCRIPCIÓN	Fi	%
MUJERES	45	41
HOMBRES	65	59
TOTAL	110	100

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la encuesta, (López-Roldán y Fachelli, 2015) manifiestan “es una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p.8). La encuesta es la técnica más utilizada ya que nos proporciona información precisa acerca del área en estudio.

La información recolectada en esta investigación pertenece a los usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Pisco.

3.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario: (López-Roldán y Fachelli, 2015) “es un instrumento rígido que busca recoger información de los entrevistados a partir de la formulación de unas preguntas intentando garantizar una situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas” (p.17).

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que está representado por un conjunto de preguntas, en esta investigación la muestra estuvo conformada por 110 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pisco. Los usuarios fueron elegidos a criterios del investigador, a quienes se les aplicó los dos cuestionarios, cada cuestionario está compuesto por 10 preguntas considerando 5 opciones de respuesta para cada una de ellas como, Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo.

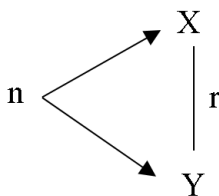
El primer cuestionario presenta la variable gestión administrativa que consta de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control; y el segundo cuestionario presenta la variable nivel de satisfacción de los usuarios que está representado por 4 dimensiones: expectativas, elementos tangibles, eficacia del servicio y eficiencia del servicio. El cuestionario nos va a permitir encontrar la relación que existe entre ambas variables.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se solicitó la autorización al gerente municipal con la finalidad de obtener las facilidades necesarias para desarrollar mi investigación en dicha entidad.

Posteriormente se procedió a realizar la encuesta a los usuarios brindándoles un tiempo oportuno para marcar cada una de las preguntas formuladas, dejando en claro que su participación es totalmente anónima y los resultados obtenidos serán de uso exclusivo para la investigación.

Se adopta el diseño de acuerdo con el siguiente esquema:



Donde:

n: Muestra

X: Gestión administrativa

Y: Nivel de satisfacción de los usuarios

r: Correlación entre las variables

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.6.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Sabino, como se citó en (Niño, 2011) afirma que “finalizadas las tareas de recolección, el investigador quedará en posesión de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios de la investigación” (p.100).

Luego de haber obtenido la información correspondiente, los resultados fueron procesados en los programas de Microsoft Word, Excel y el programa SPSS versión 24.

El procesamiento de datos sigue la siguiente serie:

- Clasificación de datos: Consiste en escoger datos que se han obtenido en base a diferentes criterios, como el diseño seleccionado, validez, etc.
- Codificación de datos: Consiste en elegir valores a cada uno de los datos con la finalidad de beneficiar su identificación, en este caso para cada pregunta se ha identificado 5 opciones de respuesta que son: Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo; asignando niveles de 5 a 1 respectivamente.
- Tabulación de datos: Consiste en calcular las respuestas obtenidas por cada usuario encuestado a través del conteo de la codificación de las alternativas consignadas en el cuestionario permitiendo mostrar los datos a través de tablas y gráficos estadísticos.

3.6.2. ANÁLISIS DE DATOS

(Hernández et al., 2010) “el análisis se inicia con ideas pre concebidas, basadas en las hipótesis formuladas. Una vez recolectados los datos numéricos, éstos se transfieren a una matriz, la cual se analiza mediante procedimientos estadísticos” (p.14).

El análisis e interpretación de los resultados estadísticos se realizó a través de la estadística descriptiva mediante el cálculo de la media aritmética para cada una de las dimensiones; y también se hizo uso de la estadística inferencial, hallando el coeficiente de Chi cuadrado de Pearson.

Con el uso de la estadística descriptiva se pudo establecer parte de la información en tablas estadísticas clasificadas en porcentajes, permitiendo verificar dichos resultados con el planteamiento establecido en el marco teórico cuyo objetivo es determinar su veracidad.

Se empleó gráficos estadísticos para tener un mejor análisis al momento de explicar los cuadros estadísticos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD

A continuación, se presentan la validez de las variables Gestión Administrativa y Nivel de satisfacción de los usuarios

TABLA N° 3
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

TABLA N° 4
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

Podemos observar que el resultado de confiabilidad del alfa de cronbach es de 0.908; aplicado a una prueba piloto de 20 usuarios encuestados de manera aleatoria. La prueba piloto estaba conformada por 10 preguntas relacionadas a la variable Gestión Administrativa, donde no se encontraron casos excluidos.

TABLA N° 5
VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

TABLA N° 6
VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

Podemos observar que el resultado de confiabilidad del alfa de cronbach es de 0.909; aplicado a una prueba piloto de 20 usuarios encuestados de manera aleatoria. La prueba piloto estaba conformada por 10 preguntas relacionadas a la variable Nivel de satisfacción de los usuarios, donde no se encontraron casos excluidos.

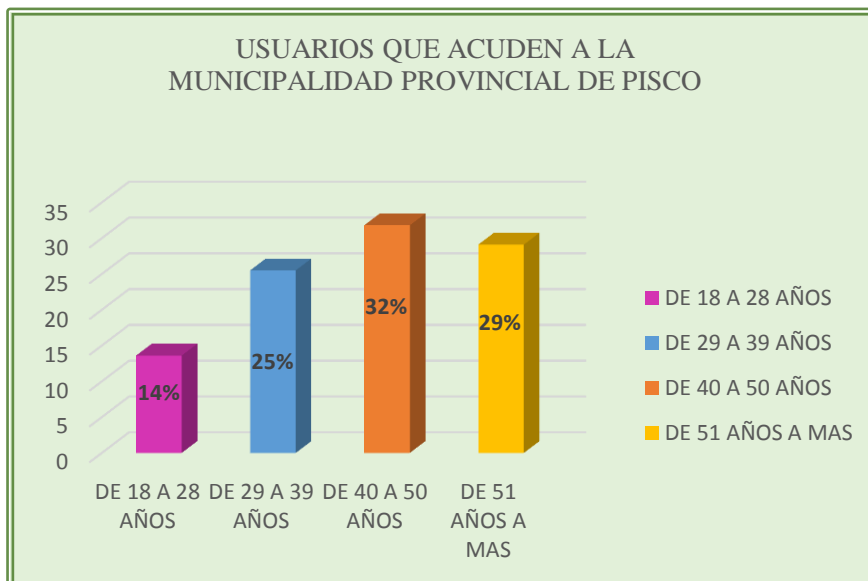
4.1.2. ANÁLISIS DE DATOS GENERALES

TABLA N° 7
DATOS GENERALES DE USUARIOS QUE ACUDEN
A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PISCO - 2018

DATOS GENERALES	CATEGORÍA	Fi	%
EDAD	DE 18 A 28 AÑOS	15	13.6
	DE 29 A 39 AÑOS	28	25.5
	DE 40 A 50 AÑOS	35	31.8
	DE 51 AÑOS A MAS	32	29.1

Fuente: Datos recogidos en la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 1
DATOS GENERALES DE USUARIOS QUE ACUDEN
A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que 15 usuarios entre 18 a 28 años acuden a la Municipalidad de Pisco que representa el 14% del total de encuestados; 28 usuarios entre 29 a 39 años asisten a la Municipalidad de Pisco que corresponde al 25% de los encuestados; 35 usuarios entre 40 a 50 años acuden a la Municipalidad de Pisco que representa el 32%; mientras que 32 usuarios de 51 años a más asisten a la Municipalidad de Pisco representado por un 29% del total de encuestados.

4.1.3. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

4.1.3.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

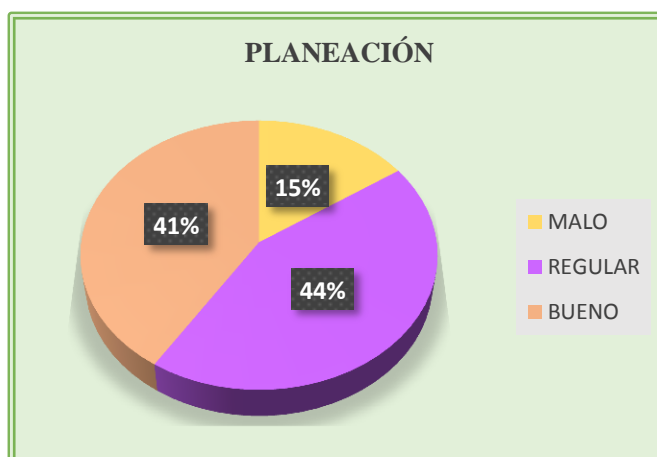
4.1.3.1.1. PROCESO DE PLANEACIÓN

TABLA N° 8
PROCESO DE PLANEACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	17	15.5
	REGULAR	48	43.6
	BUENO	45	40.9
	Total	110	100.0

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 2
PROCESO DE PLANEACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que 48 usuarios encuestados correspondiente a un 44% califican como regular el proceso de planeación desarrollado por la Municipalidad de Pisco, mientras que 45 encuestados que equivale a un 41% manifiestan que este proceso es bueno, y por último sólo 17 encuestados equivalente a un 15% consideran que esta dimensión es mala.

De los datos recopilados se deduce que la mayoría de los usuarios (44%) califican como regular este primer proceso, por lo tanto, la Municipalidad debe plantear con mayor claridad sus objetivos institucionales y definir un tiempo límite para alcanzarlos, así como también establecer estrategias apropiadas que permitan agilizar los trámites que realiza el usuario.

4.1.3.1.2. PROCESO DE ORGANIZACIÓN

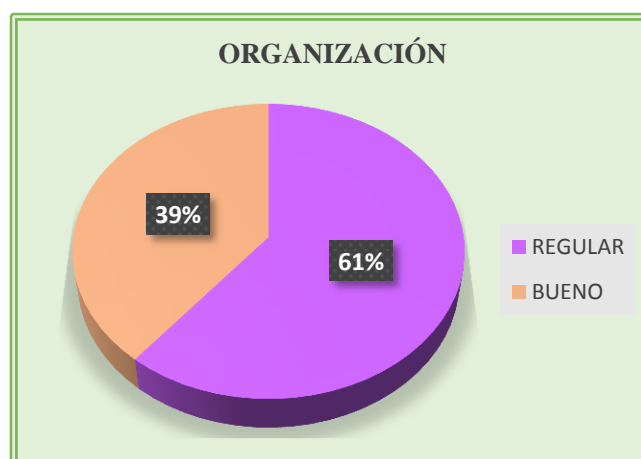
TABLA N° 9
PROCESO DE ORGANIZACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	67	60.9
	BUENO	43	39.1
	Total	110	100.0

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 3
PROCESO DE ORGANIZACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados estadísticos se puede observar que 67 de los usuarios encuestados equivalente a un 61% consideran que la ubicación de las oficinas/ unidades y la gestión de recursos humanos se encuentran en un nivel regular; mientras que 43 encuestados pertenecientes a un 39% afirman que este proceso es bueno.

De los datos recopilados se deduce que la mayoría de los usuarios (61%) califican como regular el proceso de organización; por lo tanto, la Municipalidad debe cambiar la ubicación de las oficinas/ unidades a su conveniencia, y la gestión de recursos humanos debe ser desarrollada con mayor criterio y transparencia.

4.1.3.1.3. PROCESO DE DIRECCIÓN

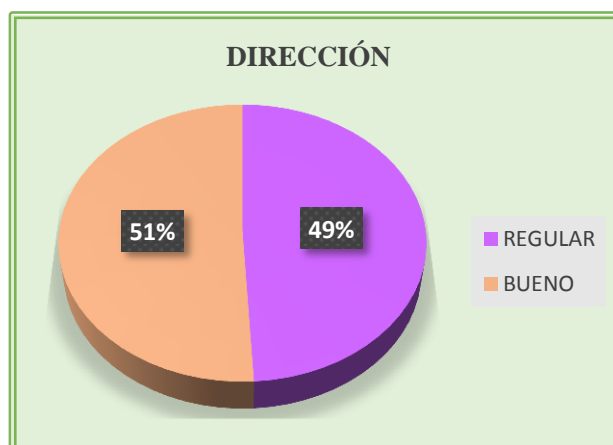
TABLA N° 10
PROCESO DE DIRECCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	54	49.1
	BUENO	56	50.9
	Total	110	100.0

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 4
PROCESO DE DIRECCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que 56 de los encuestados pertenecientes a un 51% manifiestan que el proceso de

dirección es bueno, tomando en consideración factores como la comunicación o relación que existe entre el trabajador y usuario, así como también el nivel de motivación del trabajador al momento de brindar sus servicios; mientras que 54 de los usuarios encuestados en la cual equivale a un 49% califican como regular este proceso.

De los datos recopilados se deduce que la mayoría de los usuarios (51%) consideran que el proceso de dirección es bueno, por lo tanto, la Municipalidad puede mejorar esta valoración manteniendo una comunicación estrecha y cordial con el usuario, así mismo capacitar y motivar a su personal para que puedan brindar un mejor servicio.

4.1.3.1.4. PROCESO DE CONTROL

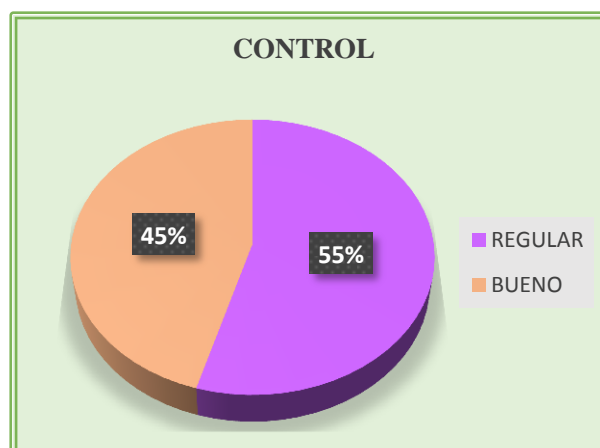
TABLA N° 11
PROCESO DE CONTROL EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	60	54.5
	BUENO	50	45.5
	Total	110	100.0

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 5
PROCESO DE CONTROL EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

Según los resultados estadísticos se puede observar que 60 usuarios encuestados equivalente a un 55% califican como regular el control que se ejecuta en la Municipalidad de Pisco; mientras que 50 de los encuestados que corresponde un 45% afirman que este proceso es bueno, es decir tanto el nivel de desempeño laboral como el interés que muestra la institución en atender sus quejas y sugerencias se encuentra en un nivel moderado.

De los datos recopilados se deduce que la mayoría de los usuarios (55%) califican como regular el proceso de control, por lo tanto, la Municipalidad debe mejorar esta valoración realizando constantemente supervisiones y control hacia su personal.

4.1.3.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

4.1.3.2.1. EXPECTATIVAS DEL USUARIO

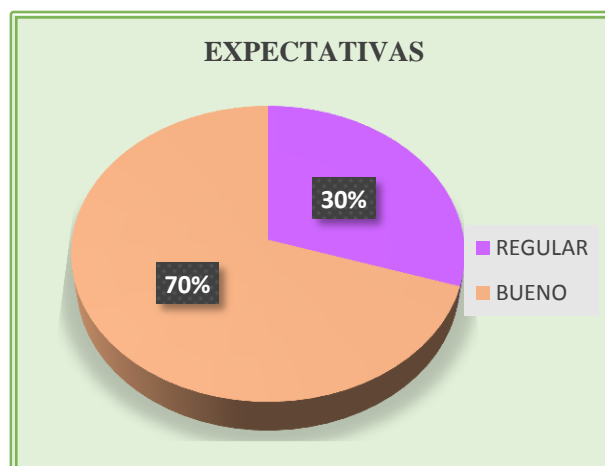
TABLA N° 12
EXPECTATIVAS DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	33	30.0
	BUENO	77	70.0
	Total	110	100.0

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 6
EXPECTATIVAS DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados estadísticos se puede observar que 77 encuestados pertenecientes a un 70% manifiestan que la atención personalizada y la amabilidad del trabajador al momento de brindar sus servicios son buenas; mientras que 33 usuarios encuestados que equivale a un 30% califican como regular el trato que le brinda el personal de la Municipalidad Provincial de Pisco.

De los datos recopilados se deduce que la mayoría de los usuarios (70%) consideran que sus expectativas respecto a la atención y trato que le brindan en esta institución es buena, por lo tanto, la Municipalidad puede mejorar el servicio de atención y llegar a la valoración de excelente ofreciendo siempre un trato amable y cordial.

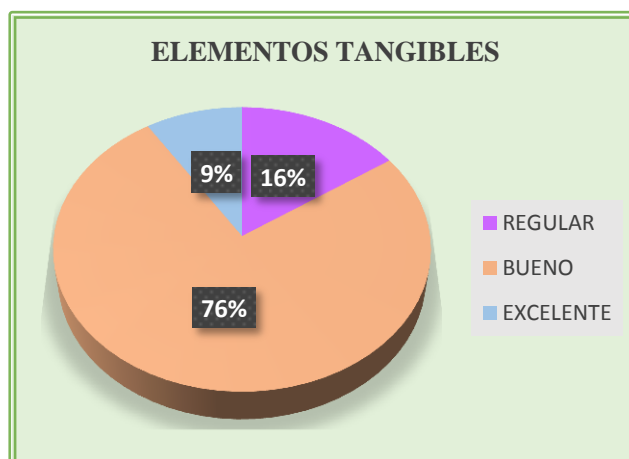
4.1.3.2.2. ELEMENTOS TANGIBLES

TABLA N° 13
ELEMENTOS TANGIBLES EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	17	15.4
	BUENO	83	75.5
	EXCELENTE	10	9.1
	Total	110	100.0

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 7
ELEMENTOS TANGIBLES EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que 83 encuestados pertenecientes a un 76% califican que los elementos tangibles en la Municipalidad de Pisco son buenas, manifestando que tanto el aspecto físico del personal como el ambiente y las instalaciones son adecuadas para brindar un buen servicio; mientras que 17 usuarios encuestados equivalente a un 15% califican como regular dichos aspectos; por último sólo 10 encuestados que corresponde a un 9% manifiestan que los elementos tangibles de esta institución son excelentes.

De los datos recopilados se deduce que la mayoría de los usuarios (76%) consideran que los elementos tangibles presentes en esta institución son buenos, por lo tanto, la Municipalidad debe seguir manteniendo en

óptimas condiciones y mejorar cada vez más la apariencia física de tales aspectos.

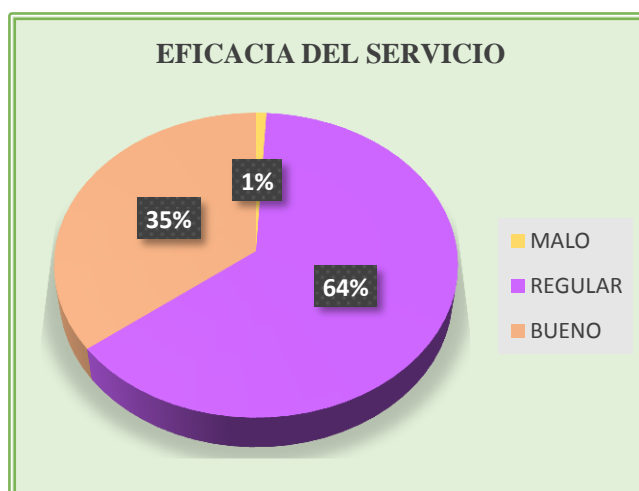
4.1.3.2.3. EFICACIA DEL SERVICIO

TABLA N° 14
EFICACIA DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	1	0.9
	REGULAR	70	63.7
	BUENO	39	35.4
	Total	110	100.0

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 8
EFICACIA DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

Según los resultados estadísticos se puede observar que 70 usuarios encuestados pertenecientes a un 64% manifiestan que la eficacia del servicio en la Municipalidad de Pisco es regular tomando en consideración factores como las medidas de señalización y seguridad que existen en los ambientes y/o instalaciones del local y capacidad de respuesta del trabajador; mientras que 39 encuestados en la cual equivale a un 35% consideran que la eficacia del servicio es buena; por último sólo 1 usuario que corresponde a un 1% afirma que dicha dimensión es mala.

De los datos recopilados se deduce que la mayoría de los usuarios (64%) califican como regular la eficacia del servicio, por lo tanto, la Municipalidad puede mejorar este servicio brindando mayor seguridad en las instalaciones y realizar capacitaciones permanentes a su personal.

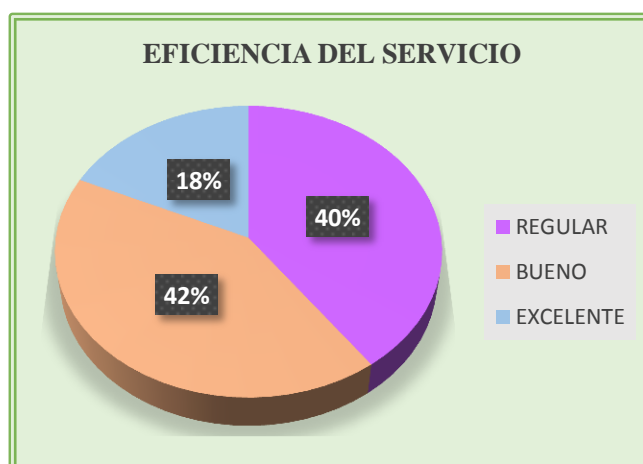
4.1.3.2.4. EFICIENCIA DEL SERVICIO

TABLA N° 15
EFICIENCIA DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	44	40.0
	BUENO	46	41.8
	EXCELENTE	20	18.2
	Total	110	100.0

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 9
EFICIENCIA DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PISCO - 2018



Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados estadísticos se puede observar que 46 encuestados pertenecientes a un 42% consideran que la eficiencia del servicio en la Municipalidad de Pisco es buena, manifestando que sí están de acuerdo con la puntualidad del trabajador al momento de brindar sus servicios, y los costos que demandan cada uno de los trámites; mientras que 44 encuestados equivalente a un 40% califican como regular la eficiencia del servicio; por último sólo 20 encuestados que equivale a un 18% afirman que dicha dimensión es excelente.

De los datos recopilados se deduce que la mayoría de los usuarios (42%) consideran que la eficiencia del servicio es buena, por lo tanto, la Municipalidad puede mejorar el servicio que brinda y no conformarse con ser sólo eficaz, sino llegar a ser eficiente.

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS:

4.2.1.1. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H_1)

La gestión administrativa si se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.1.2. HIPÓTESIS NULA (H_0)

La gestión administrativa no se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

**TABLA N° 16:
HIPÓTESIS GENERAL**

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTIÓN ADMINISTRATIVA * NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

**TABLA N° 17:
HIPÓTESIS GENERAL**

Tabla cruzada GESTIÓN ADMINISTRATIVA*NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

		NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			
		3	4	Total	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	Recuento	41	25	66
		Recuento esperado	33,6	32,4	66,0
		% del total	37,3%	22,7%	60,0%
	4	Recuento	15	29	44
		Recuento esperado	22,4	21,6	44,0
		% del total	13,6%	26,4%	40,0%
Total	Recuento	56	54	110	
	Recuento esperado	56,0	54,0	110,0	
	% del total	50,9%	49,1%	100,0%	

**TABLA N° 18:
HIPÓTESIS GENERAL**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,300 ^a	1	,004		
Corrección de continuidad ^b	7,216	1	,007		
Razón de verosimilitud	8,414	1	,004		
Prueba exacta de Fisher				,006	,003
Asociación lineal por lineal	8,224	1	,004		
N de casos válidos	110				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 21,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

INTERPRETACIÓN

Se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.004 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la gestión administrativa si se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La planeación se relaciona satisfactoriamente con las expectativas del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

4.2.2.1. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H_1)

La planeación si se relaciona satisfactoriamente con las expectativas del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.2.2. HIPÓTESIS NULA (H_0)

La planeación no se relaciona satisfactoriamente con las expectativas del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

TABLA N° 19
PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PLANEACIÓN * EXPECTATIVAS	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

TABLA N° 20
PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Tabla cruzada PLANEACIÓN*EXPECTATIVAS

		EXPECTATIVAS			
		3	4	Total	
PLANEACIÓN	2	Recuento	17	0	17
		Recuento esperado	5,1	11,9	17,0
		% del total	15,5%	0,0%	15,5%
	3	Recuento	13	35	48
		Recuento esperado	14,4	33,6	48,0
		% del total	11,8%	31,8%	43,6%
	4	Recuento	3	42	45
		Recuento esperado	13,5	31,5	45,0
		% del total	2,7%	38,2%	40,9%
Total		Recuento	33	77	110
		Recuento esperado	33,0	77,0	110,0
		% del total	30,0%	70,0%	100,0%

TABLA N° 21
PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,528 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	56,274	2	,000
Asociación lineal por lineal	43,147	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,10.

INTERPRETACIÓN

Se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.000 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la planeación si se relaciona satisfactoriamente con las expectativas del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.3. CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La organización se relaciona favorablemente con los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

4.2.3.1. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H_1)

La organización si se relaciona favorablemente con los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.3.2 HIPÓTESIS NULA (H_0)

La organización no se relaciona favorablemente con los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

TABLA N° 22
SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ORGANIZACIÓN * ELEMENTOS TANGIBLES	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

TABLA N° 23
SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Tabla cruzada ORGANIZACIÓN*ELEMENTOS TANGIBLES

		ELEMENTOS TANGIBLES			Total	
		3	4	5		
ORGANIZACIÓN	3	Recuento	16	47	4	67
		% del total	14,5%	42,8%	3,6%	60,9%
	4	Recuento	1	36	6	43
		% del total	0,9%	32,7%	5,5%	39,1%
Total		Recuento	17	83	10	110
		% del total	15,4%	75,5%	9,1%	100,0%

TABLA N° 24
SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,349 ^a	2	,006
Razón de verosimilitud	12,547	2	,002
Asociación lineal por lineal	9,380	1	,002
N de casos válidos	110		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,91.

INTERPRETACIÓN

Se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.006 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la organización si se relaciona favorablemente con los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.4. CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La dirección se relaciona satisfactoriamente con la eficacia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

4.2.4.1. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H_1)

La dirección si se relaciona satisfactoriamente con la eficacia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.4.2 HIPÓTESIS NULA (H_0)

La dirección no se relaciona satisfactoriamente con la eficacia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

TABLA N° 25
TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DIRECCIÓN * EFICACIA DEL SERVICIO	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

TABLA N° 26
TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Tabla cruzada DIRECCIÓN*EFICACIA DEL SERVICIO

		EFICACIA DEL SERVICIO			Total
		2	3	4	
DIRECCIÓN 3	Recuento	1	39	14	54
	% del total	0,9%	35,5%	12,7%	49,1%
4	Recuento	0	31	25	56
	% del total	0,0%	28,2%	22,7%	50,9%
Total	Recuento	1	70	39	110
	% del total	0,9%	63,7%	35,4%	100,0%

TABLA N° 27
TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,159 ^a	2	,004
Razón de verosimilitud	11,400	2	,003
Asociación lineal por lineal	10,073	1	,002
N de casos válidos	110		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,82.

INTERPRETACIÓN

Se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.004 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la dirección si se relaciona satisfactoriamente con la eficacia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.5. CONTRASTACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

El control se relaciona favorablemente con la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

4.2.5.1. HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H_1)

El control si se relaciona favorablemente con la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

4.2.5.2 HIPÓTESIS NULA (H_0)

El control no se relaciona favorablemente con la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

Tabla N° 28
CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CONTROL * EFICIENCIA DEL SERVICIO	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabla N° 29
CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Tabla cruzada CONTROL*EFICIENCIA DEL SERVICIO

		EFICIENCIA DEL SERVICIO			Total	
		3	4	5		
CONTROL	3	Recuento	30	24	6	60
		% del total	27,3%	21,7%	5,5%	54,5%
	4	Recuento	14	22	14	50
		% del total	12,7%	20,1%	12,7%	45,5%
Total		Recuento	44	46	20	110
		% del total	40,0%	41,8%	18,2%	100,0%

Tabla N° 30
CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,982 ^a	2	,011
Razón de verosimilitud	9,416	2	,009
Asociación lineal por lineal	8,881	1	,003
N de casos válidos	110		

INTERPRETACIÓN

Se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.011 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que el control si se relaciona favorablemente con la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Al relacionar ambas variables, Gestión administrativa y Nivel de satisfacción de los usuarios, se determinó un valor de significancia de $0.004 < 0.05$ deduciendo que las variables en estudio si se encuentran correlacionadas, esto quiere decir, que la gestión administrativa se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco.
2. En la primera hipótesis específica, se establece que la planeación se relaciona satisfactoriamente con las expectativas del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018, cuyo valor de significancia es de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que la hipótesis planteada es aceptada.
3. En la segunda hipótesis específica, se establece que la organización se relaciona favorablemente con los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018, cuyo valor de

significancia es de $0.006 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que la hipótesis planteada es aceptada.

4. En la tercera hipótesis específica, se establece que la dirección se relaciona satisfactoriamente con la eficacia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018, cuyo valor de significancia es de $0.004 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que la hipótesis planteada es aceptada.
5. En la cuarta hipótesis específica, se establece que el control se relaciona favorablemente con la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018, cuyo valor de significancia es de $0.011 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que la hipótesis planteada es aceptada.

5.2. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con los resultados, se comprueba que la gestión administrativa se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios, por lo cual se recomienda verificar constantemente las actividades que se desarrollan en la institución, con la finalidad de mantener la relación que existe entre ambas variables.
2. Se recomienda que los objetivos institucionales deban tener una definición precisa y estar ligados a un tiempo determinado para ser alcanzados ya sea a un

corto, mediano o largo plazo; se recomienda también buscar una mejor calidad en el servicio de atención al usuario y mantener un trato personalizado hacia ellos. Una de las principales dificultades que enfrentan las personas que acuden a una Municipalidad es la demora en los trámites, es por ello que las instituciones deben plantearse estrategias que permita agilizar la documentación presentada por el ciudadano; y una de las mejores maneras de reducir el retraso en trámites es incorporando mejoras tecnológicas ya que nos permite desarrollar actividades en menos tiempo y nos ayuda a controlar la documentación en las distintas unidades de la institución, de tal manera que la respuesta a la solicitud del administrado sea mucho más rápida.

3. La Municipalidad de Pisco cuenta con algunas fortalezas como son la apariencia física del personal y apariencia física de las instalaciones, por tal motivo se recomienda seguir fortaleciendo esos aspectos para que los usuarios se sientan cómodos al momento de recibir el servicio; así como también se notó ciertas debilidades en la gestión de recursos humanos, específicamente en el proceso de selección del personal y la delegación de funciones, lo recomendable es seleccionar con mayor transparencia y equidad al personal idóneo que realizará una labor en la entidad.
4. La motivación tiene un rol muy importante en el tema de satisfacer al usuario ya que un trabajador motivado realiza sus labores de manera productiva, es atento con los clientes y sobre todo brinda el servicio que ellos esperan recibir, es por ello que la institución debe tener siempre en cuenta de la importancia que tiene la motivación ya que gracias a ella se logra alcanzar resultados

favorables. Una de las mayores motivaciones en el ámbito laboral son las capacitaciones debido a que le permiten a los colaboradores aumentar su conocimiento y mejorar su desarrollo personal y profesional; se recomienda entonces realizar programas de capacitación para que los trabajadores puedan realizar sus labores eficazmente y así brindar un mejor servicio.

5. Medir y corregir periódicamente las actividades desarrolladas por los subordinados para que los planes y objetivos sean alcanzados satisfactoriamente. Existen diversas maneras de mejorar el servicio, por ejemplo; respondiendo rápidamente a las solicitudes y quejas de los usuarios, considerar costos accesibles al alcance de los ciudadanos y el servicio de atención se debe dar de manera rápida sin hacer esperar demasiado tiempo al usuario, así como también evitar desplazamientos innecesarios para completar un trámite. Es por ello que se recomienda seguir fortaleciendo el sistema de supervisión y control con el fin de mejorar la eficiencia del servicio al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteaga Castro Esaú y Huamaní Huaylla, Homero. (2013). *"Software para el seguimiento y el control de documentos para el mejoramiento de la Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo-Chincha"*. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/44/3/ESAU%20MANUEL%20ARTEAGA%20CASTRO%20-%20CONTROL%20DE%20DOCUMENTOS%20MEJORAMIENTO%20DE%20GESTION.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/6678/1/claramariagarzonrodriguez.2011.pdf>
- Constitución Política del Perú*. (1993). Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>
- De La Rosa Lino, Rosa. (2014). *"Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para el cabildo de la Comuna San Rafael, Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, año 2014"*. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1639/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%2c%20PARROQUIA%20CHANDUY%2c%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2c%20A%C3%91O%20>
- Del Salto Mariño, Edgar. (2014). *"Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional"*

- Mejía en el periodo 2012*". Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- El Comercio*. (2016). Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/ccl-perciben-mayores-trabas-burocraticas-municipios-sunat-209446>
- García Gómez, Mirtha. (2014). "*Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sanchez Carrión*". Obtenido de
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez_mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haro Esquivel, Gabriel. (2017). "*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre-Noviembre de 2016*". Obtenido de
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/540/T-TPMC-Gabriel%20El%20C3%ADas%20Haro%20Esquivel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- La República*. (2018). Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1275233-bid-peru-peores-paises-realizar-tramites>
- Ley del procedimiento Administrativo General*. (2001). Obtenido de
<http://recursosvirtualesperu.com/nsutusm/normas/LEY27444%20procedimiento%20administrativo%20general.pdf>
- Ley Universitaria*. (2014). Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- Pizam y Ellis. (1999). Obtenido de
http://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/28049145009_visior_jats.pdf
- Quintero, Marcos. (2015). "*Gestión administrativa para el control de los procesos de compra de las empresas fabricadoras y distribuidoras de hielo del Municipio Maracaibo*". Obtenido de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-15-09131.pdf>

Reglamento de Grados y Títulos. (2017). Obtenido de

<https://intranet.upsjb.edu.pe/Downloadfile/Archivos/reglamento-de-grados-y-titulos.pdf>

Visalot Fernández, Melbi. (2016). *"Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016"*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1558>

BIBLIOGRAFÍA

- Amat. (1992). *El control de Gestión: una perspectiva de dirección*. Barcelona: EDICIONES GESTIÓN
- Anderson, Fornell y Lehmann. (1994). *La satisfacción del cliente, la cuota de mercado y rentabilidad: Hallazgos de Suecia, Diario de Marketing*.
- Anzola Rojas, S. (1993). *Administración de pequeñas empresas*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MEXICO, S.A DE C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Demantov y Eklof. (2001). *Utilizando los desafíos agregados del índice de satisfacción y los problemas de comparación con referencia a Rusia*.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: MCGRAW- HILL.
- Hernández, S. (2006). *Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa: Origen, Evolución y Vanguardia*. Cuarta Edición. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Hernández et al. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. MCGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

- Koontz, O' Donnel y Wehrich. (1990). *Elementos de Administración*. Tercera Edición. MCGRAW-HILL.
- Koontz, Wehrich y Cannice. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Decimocuarta edición . México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.
- Kotler y Keller. (2006). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición. Estados Unidos: PEARSON PRENTICE HALL.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- López-Roldán y Fachelli. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: BELLATERRA (CERDANYOLA DEL VALLES).
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: EDICIONES DE LA U.
- Milgrom y Roberts. (1992). *Economía, Organización y Gestión*. PRENTICE-HALL.
- Reyes, S. (2009). *La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes*.
- Saavedra, N. (2011). *Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cartagena*.
- Salgueiro. (2001). *Indicadores de gestión y Cuadro de mando*. Madrid: EDITORIAL DÍAZ DE SANTOS.

ANEXOS

ANEXO N° 1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALORES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • OBJETIVOS INSTITUCIONALES • ESTRATEGIAS 	(1) (2)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
	ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • UBICACIÓN DE OFICINAS/UNIDADES • GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS 	(3) (4) (5) (6)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
	DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNICACIÓN • MOTIVACIÓN 	(7) (8)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
	CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL • INTERES 	(9) (10)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	EXPECTATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • AMABILIDAD • ATENCIÓN PERSONALIZADA 	(1) (2)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • APARIENCIA FISICA DEL PERSONAL 	(3)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
		<ul style="list-style-type: none"> • APARIENCIA FISICA DE LAS INSTALACIONES 	(4)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
	EFICACIA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • SEGURIDAD • CAPACIDAD DE RESPUESTA 	(5) (6) (7)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO
EFICIENCIA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • PUNTUALIDAD • COSTOS 	(8) (9) (10)	<ul style="list-style-type: none"> • EXCELENTE • BUENO • REGULAR • MALO • MUY MALO 	

ANEXO N° 2
INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO N° 1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PRESENTACIÓN

El siguiente instrumento ha sido elaborado con fines académicos, en la cual se desea obtener información sobre la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Pisco; cabe resaltar que la información recolectada es sumamente confidencial.

INDICACIONES

A continuación, se le presentan una serie de preguntas, le agradecería que responda con total sinceridad cada una de ellas. Marcar con (X) la alternativa que usted cree conveniente

SEXO: F M

EDADES: 18-28 29-39 40-50 51 a más

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
		5	4	3	2	1
PLANEACIÓN						
1	¿Cómo califica usted los objetivos institucionales planteados por la Municipalidad de Pisco?					
2	¿Cómo considera usted las estrategias que aplica la Municipalidad de Pisco para agilizar los trámites?					
ORGANIZACIÓN						
1	¿Cómo califica usted la ubicación de las oficinas/unidades en la Municipalidad de Pisco?					
2	¿Cómo define usted el proceso de selección del personal desarrollado por la Municipalidad de Pisco?					
3	¿Cómo evalúa usted la delegación de funciones llevadas a cabo en la Municipalidad de Pisco?					
4	¿Cómo califica usted los instrumentos de gestión que regulan las actividades administrativas en la Municipalidad de Pisco?					
DIRECCIÓN						
1	¿En qué medida califica usted la comunicación que existe entre el personal y el usuario que acude a la Municipalidad de Pisco?					
2	¿Cómo califica usted el grado de motivación que tiene el personal al momento de brindar sus servicios?					
CONTROL						
1	¿De qué manera califica usted el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Pisco?					
2	¿Cómo califica usted el interés que muestra la Municipalidad de Pisco por atender sus quejas y sugerencias?					

CUESTIONARIO N° 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

PRESENTACIÓN

El siguiente instrumento ha sido elaborado con fines académicos, en la cual se desea obtener información sobre el Nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco; cabe resaltar que la información recolectada será sumamente confidencial

INDICACIONES

A continuación, se le presentan una serie de preguntas, le agradecería que responda con total sinceridad cada una de ellas. Marcar con (X) la alternativa que usted cree conveniente

SEXO: F M

EDADES: 18-28 29-39 40-50 51 a más

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
		5	4	3	2	1
EXPECTATIVAS						
1	¿De qué manera califica usted la amabilidad del personal al momento de brindar sus servicios?					
2	¿Cómo califica usted la atención personalizada que existe en la Municipalidad de Pisco?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿De qué manera califica usted la apariencia física del personal de la Municipalidad de Pisco?					
2	¿Cómo califica usted el ambiente físico y las instalaciones de la Municipalidad de Pisco?					
EFICACIA DEL SERVICIO						
1	¿Cómo evalúa usted las medidas de señalización y seguridad que existen en los ambientes de la Municipalidad de Pisco?					
2	¿Cómo evalúa usted el tiempo de espera al momento de efectuar algún trámite?					
3	¿Cómo califica usted la información que le brinda el personal sobre los servicios ofrece la Municipalidad de Pisco?					
EFICIENCIA DEL SERVICIO						
1	¿Cómo califica usted la puntualidad del servicio que se le brinda en la Municipalidad de Pisco?					
2	¿De qué manera califica usted los costos que presentan cada uno de los trámites que se realizan en la Municipalidad de Pisco?					
3	¿Cómo evalúa usted el servicio que recibe en la Municipalidad de Pisco con relación al pago efectuado por un trámite?					

ANEXO N° 3

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:**1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:**

Mg. ABNER MANUEL RAMOS ALTAMIRANO

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Docente de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario relacionado a la Gestión Administrativa

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la validez del instrumento con relación a la primera variable de la investigación.

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO:

Bach. HUAMÁN ECHEGARAY, SHEYLA DERENISE – Ex alumna de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje claro				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				X	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances de las teorías de la Gestión Administrativa				X	

ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de la Gestión Administrativa					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta consistencia interna determinada por la relación visible entre los ítems, indicadores y variables.

Por lo tanto, se recomienda su aplicación en la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88%

Chincha, 27 de febrero del 2018

Firma del experto informante
DNI: 40775017

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:

Mg. ABNER MANUEL RAMOS ALTAMIRANO

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Docente de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario relacionado al Nivel de satisfacción de los usuarios

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la validez del instrumento con relación a la segunda variable de la investigación

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO:

Bach. HUAMÁN ECHEGARAY, SHEYLA DERENISE – Ex alumna de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje claro				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				X	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances de las teorías del Nivel de satisfacción de los usuarios				X	

ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos del Nivel de satisfacción de los usuarios				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos del Nivel de satisfacción de los usuarios					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta consistencia interna determinada por la relación visible entre los ítems, indicadores y variables.

Por lo tanto, se recomienda su aplicación en la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Chincha, 27 de febrero del 2018

Firma del experto informante
DNI: 40775017

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:

Mg. MARITZA MARGARITA GONZALES CASTILLA

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Docente de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario relacionado a la Gestión Administrativa

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la validez del instrumento con relación a la primera variable de la investigación

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO:

Bach. HUAMÁN ECHEGARAY, SHEYLA DERENISE – Ex alumna de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje claro				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				X	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances de las teorías de la Gestión Administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente					X

SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos de Gestión Administrativa				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de la Gestión Administrativa					X
COHERENCXIA	Entre los índices e indicadores				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta consistencia interna determinada por la relación visible entre los ítems, indicadores y variables.

Por lo tanto, se recomienda su aplicación en la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88%

Chincha, 27 de febrero del 2018

Firma del experto informante
DNI: 21806934

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

INFORME DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:

Mg. MARITZA MARGARITA GONZALES CASTILLA

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Docente de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario relacionado al Nivel de satisfacción de los usuarios

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la validez del instrumento con relación a la segunda variable de la investigación

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO:

Bach. HUAMÁN ECHEGARAY, SHEYLA DERENISE – Ex alumna de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada San Juan Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje claro					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances de las teorías del Nivel de satisfacción de los usuarios					X

ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los conocimientos del Nivel de satisfacción de los usuarios					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos Nivel de satisfacción de los usuarios				X	
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento presenta consistencia interna determinada por la relación visible entre los ítems, indicadores y variables.

Por lo tanto, se recomienda su aplicación en la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

89%

Chincha, 27 de febrero del 2018

Firma del experto informante
DNI: 21806934

ANEXO N° 4
CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS – ESTUDIO PILOTO

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, tienen la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Se utilizó el programa IBM SPSS 24 Statistics Visor, para realizar el análisis del resumen de procesamiento de casos. En las estadísticas de fiabilidad se obtuvo los siguientes resultados:

PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

SEGUNDA VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

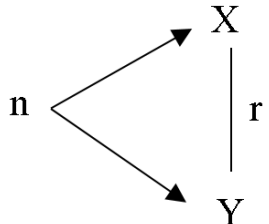
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO - 2018

FORMA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		
				TIPOS	DIMENSIONES	INDICADORES
BÁSICA	<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018? <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la planeación y las expectativas del nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018? • ¿Qué relación existe entre la organización y los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018? • ¿Qué relación existe entre la dirección y la eficacia del servicio del nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018? • ¿Qué relación existe entre el control y la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar qué relación existe entre la planeación y las expectativas del nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 • Evaluar qué relación existe entre la organización y los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 • Analizar qué relación existe entre la dirección y la eficacia del servicio del nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 • Identificar qué relación existe entre el control y la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión administrativa se relaciona favorablemente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planeación se relaciona satisfactoriamente con las expectativas del nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 • La organización se relaciona favorablemente con los elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 • La dirección se relaciona satisfactoriamente con la eficacia del servicio del nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 • El control se relaciona favorablemente con la eficiencia del servicio del nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018 	<p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión Administrativa</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos institucionales • Estrategias
					Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de oficinas/unidades • Gestión de recursos humanos
					Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Motivación
					Control	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de desempeño laboral • Interés
				<p>Variable Dependiente:</p> <p>Nivel de satisfacción de los usuarios</p>	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Atención personalizada
					Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia física del personal • Apariencia física de las instalaciones
					Eficacia del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Capacidad de respuesta
					Eficiencia del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Costos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO - 2018

TIPO	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS												
C O R R E L A C I O N A L	<p>El diseño de la investigación es descriptivo, detallando la relación que existe entre ambas variables.</p> <p>Se adapta el siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde:</p> <p>n: Muestra X: Gestión administrativa Y: Nivel de satisfacción de los usuarios r: Correlación entre las variables</p>	<p>Población</p> <p>La población está conformada por un número de habitantes de la provincia de Pisco, de los distintos lugares que conforman la provincia. El tamaño de la población está determinado por todos los usuarios de distintos niveles de educación, considerando los siguientes estratos, usuarios con grado de instrucción correspondiente a primaria, secundaria y en algunos casos nivel superior.</p> <p>La población está conformada por 354 usuarios que visitan la Municipalidad de Pisco, entre hombres y mujeres con edades a partir de 18 años a más.</p> <p style="text-align: center;">TABLA N° 1 POBLACIÓN DE USUARIOS QUE ACUDEN A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO - 2018</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>Fi</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUJERES</td> <td>163</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>HOMBRES</td> <td>191</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>354</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco Elaboración: La autora</p>	DESCRIPCIÓN	Fi	%	MUJERES	163	46	HOMBRES	191	54	TOTAL	354	100	<p>Técnica</p> <p>Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la encuesta, definida como una técnica de recolección de datos que permite obtener información sobre un tema en particular, la encuesta es la técnica más utilizada ya que nos proporciona información precisa acerca del área en estudio.</p> <p>La información recolectada en la presente investigación pertenece a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Pisco.</p> <p>Instrumento</p> <p>El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que está representado por un conjunto de preguntas. En esta investigación la muestra estuvo conformada por 110 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pisco.</p> <p>Los usuarios fueron elegidos a criterio del investigador, a quienes se les aplicó los dos cuestionarios, cada cuestionario estuvo compuesto por 10 preguntas considerando 5 opciones de respuesta para cada una de ellas como Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo. El primer cuestionario presenta la variable gestión administrativa, en la cual consta de 4</p>	<p>Análisis de datos</p> <p>El análisis e interpretación de los resultados estadísticos se realizó a través de la estadística descriptiva mediante el cálculo de la media aritmética para cada una de las dimensiones; y también se hizo uso de la estadística inferencial, hallando el coeficiente de Chi cuadrado de Pearson.</p> <p>Con el uso de la estadística descriptiva se pudo establecer parte de la información en tablas estadísticas, clasificados en porcentajes, permitiendo verificar dichos resultados con el planteamiento establecido en el marco teórico cuyo objetivo es determinar su veracidad.</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>Luego de haber obtenido la información correspondiente, los resultados fueron procesados en los programas de Microsoft Word, Excel y el programa SPSS versión 24.</p> <p>El procesamiento de datos sigue la siguiente serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clasificación de datos: Consiste
DESCRIPCIÓN	Fi	%														
MUJERES	163	46														
HOMBRES	191	54														
TOTAL	354	100														

Muestra

Para encontrar la muestra se consideró a 110 usuarios que visitan la Municipalidad Provincial de Pisco, tomando como base criterios de inclusión y exclusión

Para el criterio de inclusión:
Se consideró a usuarios que cumplan con las características necesarias para que puedan integrar la muestra.

Para el criterio de exclusión:

- Usuarios menores de edad.
- Usuarios que aun cumpliendo con las características no aceptaron su participación en el estudio.
- Usuarios que no se encontraban dentro y fuera de las instalaciones de la Municipalidad.

TABLA Nº 2
MUESTRA DE USUARIOS QUE ACUDEN A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO - 2018

DESCRIPCION	Fi	%
MUJERES	45	41
HOMBRES	65	59
TOTAL	110	100

Fuente: Datos recogidos de la Municipalidad Provincial de Pisco
Elaboración: La autora

dimensiones: planeación, organización, dirección y control; y el segundo cuestionario presenta la variable nivel de satisfacción de los usuarios que está representado por 4 dimensiones: expectativas, elementos tangibles, eficacia del servicio y eficiencia del servicio.

El cuestionario nos va a permitir encontrar la relación que existe entre ambas variables.

en seleccionar datos que se han obtenido en base a diferentes criterios, como el diseño seleccionado, validez, etc.

- **Codificación de datos:** Consiste en escoger valores a cada uno de los datos con la finalidad de beneficiar su identificación, en este caso para cada pregunta se ha identificado 5 opciones de respuesta, Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo; asignando niveles de 5 a 1 respectivamente.
- **Tabulación de datos:** Consiste en calcular las respuestas obtenidas por cada usuario encuestado a través del conteo de la codificación de las alternativas consignadas en el cuestionario, permitiendo mostrar los datos a través de tablas y gráficos estadísticos.

ANEXO N° 7
CUADRO ESTADÍSTICO POR PREGUNTA DE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIÓN	PREGUNTA	VALORES					
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
PLANEACIÓN	Cómo califica usted los objetivos institucionales planteados por la Municipalidad de Pisco	0	19	48	43	0	110
	Cómo considera usted las estrategias que aplica la Municipalidad de Pisco para agilizar los trámites	0	17	50	43	0	110
ORGANIZACIÓN	Cómo califica usted la ubicación de las oficinas/unidades en la Municipalidad de Pisco	0	5	74	31	0	110
	Cómo define usted el proceso de selección del personal desarrollado por la Municipalidad de Pisco	0	0	62	48	0	110
	Cómo evalúa usted la delegación de funciones llevadas a cabo en la Municipalidad de Pisco	0	5	63	42	0	110
	Cómo califica usted los instrumentos de gestión que regulan las actividades administrativas en la Municipalidad de Pisco	0	0	32	78	0	110
DIRECCIÓN	En qué medida califica usted la comunicación que existe entre el personal y usuario en la Municipalidad de Pisco	0	0	74	36	0	110
	Cómo califica usted el grado de motivación que tiene el personal al momento de brindar sus servicios	0	0	60	50	0	110
CONTROL	De qué manera califica usted el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Pisco	0	0	71	39	0	110
	Cómo califica usted el interés que muestra la Municipalidad de Pisco por atender sus quejas y sugerencias	0	5	77	28	0	110

ANEXO N° 8

CUADRO ESTADÍSTICO POR PREGUNTA DE LA VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

DIMENSIÓN	PREGUNTA	VALORES					
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
EXPECTATIVAS	De qué manera califica usted la amabilidad del personal al momento de brindar sus servicios	0	0	35	75	0	110
	Cómo califica usted la atención personalizada que existe en la Municipalidad de Pisco	0	8	69	33	0	110
ELEMENTOS TANGIBLES	De qué manera califica usted la apariencia física del personal de la Municipalidad de Pisco	0	0	17	74	19	110
	Cómo califica usted el ambiente físico y las instalaciones de la Municipalidad de Pisco	0	4	70	36	0	110
EFICACIA DEL SERVICIO	Cómo evalúa usted las medidas de señalización y seguridad que existen en los ambientes de la Municipalidad de Pisco	0	2	52	56	0	110
	Cómo evalúa usted el tiempo de espera al momento de efectuar algún trámite	0	20	73	17	0	110
	Cómo califica usted la información que le brinda el personal sobre los servicios que ofrece la Municipalidad de Pisco	0	0	56	54	0	110
EFICIENCIA DEL SERVICIO	Cómo califica usted la puntualidad del servicio que se le brinda en la Municipalidad de Pisco	0	3	79	28	0	110
	De qué manera califica usted los costos que presentan cada uno de los trámites que se realizan en la Municipalidad de Pisco	0	10	75	25	0	110
	Cómo evalúa usted el servicio que recibe en la Municipalidad de Pisco con relación al pago efectuado por un trámite	0	4	62	27	17	110

ANEXO N° 9 FOTOGRAFÍAS





