

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN**  
**LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2022**

**TESIS**  
**PRESENTADA POR BACHILLER**  
**MENDOZA JAUREGUI KARLA PATRICIA**  
**OSCCO INJANTE JOSE LUIS**

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

**ICA – PERÚ**

**2023**

**ASESORA:**

Dra. Ibarguen Cueva Francis Esmeralda

## **AGRADECIMIENTOS**

Especial agradecimiento a nuestro centro de estudios, la Universidad Privada San Juan Bautista por habernos ofrecido material de estudio, herramientas para poder llevar a cabo el trabajo y así convertirnos en profesionales de la carrera de Administración de negocios.

Asimismo, a nuestra asesora la Dra. Francis Esmeralda Ibarquen Cueva, por brindarnos sus conocimientos y así poder desarrollar de manera adecuada nuestro trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, que a lo largo de la carrera nos han brindado consejos y apoyo para poder desarrollarnos como buenos profesionales. A nuestro Dios que siempre nos acompaña y guía en el camino de la vida.

Para mi hija Ania Evangeline, todo esfuerzo es por ella, es mi motor y motivo para ser mejor cada día.

## **RESUMEN**

La investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022. La presente investigación fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 162 usuarios de la municipalidad provincial de Ica, se utilizaron 2 cuestionarios, una para la variable gestión administrativa y otro para la variable satisfacción del usuario, ambos cuestionarios validados por juicios de expertos, por lo tanto, cuentan con confiabilidad y validez. Para el análisis inferencial, se empleó la prueba de Rho Spearman y determinar la relación entre ambas variables, los resultados obtenidos demostraron que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario, con un nivel correlación positiva muy fuerte de 0.851 y una significancia p-valor de 0.000.

**Palabras clave:** Satisfacción, Gestión, Usuario, Administración.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Administrative management and user satisfaction in the provincial municipality of Ica, 2022", had the general objective of determining the relationship between administrative management and user satisfaction in the provincial municipality of Ica, 2022. It was a basic type of research, with a quantitative approach, non-experimental, descriptive correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 162 users from the provincial municipality of Ica, 2 questionnaires were used, one for the administrative management variable and the other for the user satisfaction variable, both questionnaires validated by expert judgments, therefore, they have reliability and validity. For the inferential analysis, the Rho Spearman test was used to determine the relationship between both variables. The results obtained showed that administrative management is related to user satisfaction, with a very strong positive correlation level of 0.851 and a p significance. -value of 0.000.

**Keywords:** Satisfaction, Management, User, Administration.

## INTRODUCCIÓN

La pandemia del Covid-19 trajo cambios en diferentes sectores institucionales, especialmente en la gestión administrativa de las municipalidades distritales y provinciales, en el caso de la municipalidad provincial de Ica, la atención que se otorgaba a la ciudadanía se convirtió en proceso tedioso, ya que se inició la atención virtual, especialmente para las personas mayores, a ello se sumaron otras deficiencias administrativas como; el poco conocimiento de los funcionarios con relación a los sistemas virtuales, el poco control de las actividades de los colaboradores, la nula corrección de las actividades erróneas, la mala planificación de las actividades laborales a realizar. Cuando se regresó paulatinamente a la presencialidad, estas deficiencias persisten e incluso se agravaron, generando una sensación de insatisfacción en el usuario.

Esta investigación pretende brindar estrategias adecuadas para la mejora de la gestión administrativa y así mejorar la atención del usuario. Por lo tanto, el objetivo general de este trabajo de investigación es conocer si hay relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario y de esa manera brindar información relevante al gerente general y funcionarios involucrados en la atención al usuario y todas las oficinas que mantengan contacto con la ciudadanía iqueña.

La investigación está estructurada en cinco capítulos. Capítulo I: el problema, está compuesta por, la formulación del problema, problema general y específicos, justificaciones, delimitación del área de estudio, limitación de la investigación, objetivo general y específicos, propósito. Capítulo II: marco teórico, contiene, antecedentes bibliográficos, bases teóricas, marco conceptual, hipótesis general y específicas, variables y definición de los conceptos operacionales. Capítulo III: metodología de la investigación, compuesta por el diseño metodológico, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y aspectos éticos.

Capítulo IV: resultados y discusión, conformada por los resultados descriptivos, inferenciales y la discusión de los resultados, Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se tienen las referencias bibliográficas y los anexos.



## ÍNDICE

CARÁTULA	i
ASESORA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
ÍNDICE	ix
INFORME ANTIPLAGIO	xii
LISTA DE TABLAS	xiv
LISTA DE FIGURAS	xv
LISTA DE ANEXOS	xvi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 GENERAL	4
1.2.2 ESPECÍFICOS	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	5
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6 OBJETIVOS	6
1.6.1 GENERAL	6
1.6.2 ESPECÍFICOS	7

1.7 PROPÓSITO	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	8
2.2. BASE TEÓRICA	15
2.3. MARCO CONCEPTUAL	28
2.4. HIPÓTESIS	30
2.4.1 GENERAL	30
2.4.2 ESPECÍFICAS	30
2.5 VARIABLES	31
2.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	32
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>35</b>
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	41
3.6 ASPECTOS ÉTICOS	41
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>41</b>
4.1 RESULTADOS	41
4.2 DISCUSIÓN	53
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
5.1 CONCLUSIONES	57
5.2 RECOMENDACIONES	58

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>75</b>

## INFORME ANTIPLAGIO

### TESIS FINAL – OSCCO Y MENDOZA



#### Document Information

Analyzed document	TESIS COMPLETA - OSCCO Y MENDOZA OFICIAL (1).docx (D150078663)
Submitted	11/18/2022 4:58:00 AM
Submitted by	Francois Ibarguen
Submitter email	FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE
Similarity	14%
Analysis address	francois.ibarguen.upsjb@analysis.orkund.com

#### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / OCHOA RIVERA PAOLA - PROYECTO DE TESIS (1).docx</b> Document OCHOA RIVERA PAOLA - PROYECTO DE TESIS (1).docx (D143801427) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francois.ibarguen.upsjb@analysis.orkund.com		6
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28818/Guti%C3%A9rez_HSE.pdf?sequ...">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28818/Guti%C3%A9rez_HSE.pdf?sequ...</a> Fetched: 6/28/2021 8:54:32 PM		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS PARA URKUND ESPINOZA VILMA.docx</b> Document TESIS PARA URKUND ESPINOZA VILMA.docx (D122414977) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francois.ibarguen.upsjb@analysis.orkund.com		6
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS PARA URKUND CABALLERO Y VENTURA.docx</b> Document TESIS PARA URKUND CABALLERO Y VENTURA.docx (D122414966) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francois.ibarguen.upsjb@analysis.orkund.com		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS COMPLETA - OSCCO Y MENDOZA.docx</b> Document TESIS COMPLETA - OSCCO Y MENDOZA.docx (D142197921) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francois.ibarguen.upsjb@analysis.orkund.com		9
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31086/ROSALES_TD.pdf?sequence=18i...">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31086/ROSALES_TD.pdf?sequence=18i...</a> Fetched: 11/15/2022 10:20:39 PM		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38578/Mayta_FHJ.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38578/Mayta_FHJ.pdf</a> Fetched: 12/1/2021 4:56:30 AM		2
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14338/Tesis_64313.pdf?sequence=18is...">http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14338/Tesis_64313.pdf?sequence=18is...</a> Fetched: 1/7/2022 6:04:24 AM		4
<b>SA</b>	<b>EF_Taller de Tesis 2_Morillo Alfaro Jherson_Soplopuco Velasquez Katherin.docx</b> Document EF_Taller de Tesis 2_Morillo Alfaro Jherson_Soplopuco Velasquez Katherin.docx (D110369958)		3
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/163145403-Calidad-de-atencion-y-satisfaccion-del-usuario-del-servicio-de-...">https://docplayer.es/163145403-Calidad-de-atencion-y-satisfaccion-del-usuario-del-servicio-de-...</a> Fetched: 6/4/2022 10:07:58 PM		2
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS CORREGIDA_ESPINOZA.docx</b> Document TESIS CORREGIDA_ESPINOZA.docx (D129291806) Submitted by: ANTUANET.CHIRINOS@UPSJB.EDU.PE Receiver: antuanet.chirinos.upsjb@analysis.orkund.com		4



### INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 18 DE NOVIEMBRE DEL 2022

NOMBRE DEL AUTORES (AS) / ASESOR (A): OSCCO INJANTE JOSE LUIS - MENDOZA JAUREGUI  
KARLA PATRICIA / DRA. FRANCIS ESMERALDA IBARGUEN CUEVA

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( )
- TESIS (X)
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( )
- ARTICULO ( )
- OTROS ( )

INFORMAMOS SER PROPIETARIOS DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2022.

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 14%

**Conformidad Autor 1:**

Nombre: JOSE LUIS  
OSCCO INJANTE

DNI: 70277443

Huella:



**Conformidad Autor 2**

Nombre: KARLA PATRICIA  
MENDOZA JAUREGUI

DNI: 73712977

Huella:



**Conformidad Asesor:**

  
Francis Ibarguen Cueva  
Dra. en Ciencias de la Educación

Nombre: DRA. FRANCIS  
ESMERALDA  
IBARGUEN CUEVA  
DNI: 09637865

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Niveles de la variable gestión administrativa	41
<b>Tabla 2.</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de gestión administrativa	42
<b>Tabla 3.</b> Niveles de la variable satisfacción del usuario	43
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario	44
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad de las variables	46
<b>Tabla 6.</b> Correlación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario	47
<b>Tabla 7.</b> Correlación de la dimensión planeación y la satisfacción del usuario	48
<b>Tabla 8.</b> Correlación de la dimensión organización y la satisfacción del usuario	49
<b>Tabla 9.</b> Correlación de la dimensión integración y la satisfacción del usuario	50
<b>Tabla 10.</b> Correlación de la dimensión dirección y la satisfacción del usuario	51
<b>Tabla 11.</b> Correlación de la dimensión control y la satisfacción del usuario	52

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Niveles de percepción de la variable gestión administrativa	41
<b>Figura 2.</b> Niveles de la gestión administrativa por dimensiones	42
<b>Figura 3.</b> Niveles de percepción de la variable satisfacción del usuario	44
<b>Figura 4.</b> Niveles de la satisfacción del usuario por dimensiones	45

## **LISTA DE ANEXOS**

<b>ANEXO N° 1.</b> Matriz de consistencia	76
<b>ANEXO N° 2.</b> Cuadro de operacionalización de variables	79
<b>ANEXO N° 3.</b> Instrumentos de recolección de datos	81
<b>ANEXO N° 4.</b> Constancia de comité de ética N°869-2022	85
<b>ANEXO N° 5.</b> Validación por juicio de expertos	86
<b>ANEXO N° 6.</b> Confiabilidad de las variables	92
<b>ANEXO N° 7.</b> Bases de datos de las variables	97
<b>ANEXO N° 8.</b> Constancia de haber aplicado el instrumento	108
<b>ANEXO N° 9.</b> Consentimiento informado	111
<b>ANEXO N° 10.</b> Dictamen de la sustentación de tesis	112
<b>ANEXO N° 11.</b> Evidencias	113



## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, el mundo está pasando por un proceso de cambios estructurales en diferentes sectores, todos ellos derivados de la pandemia COVID-19, que es más que una crisis de salud, es una crisis generalizada que ha traído cambios en las dinámicas del sector económico, social y gubernamental (ONU, 2020). El distanciamiento laboral ha traído la aplicación del trabajo remoto, esta innovación, ya aplicada en los años 70 en los Estados Unidos, se expandió a nivel mundial; el sector público y privado no fue la excepción, esta situación trajo ventajas para los colaboradores de la administración pública, les otorgó flexibilidad horaria, reducción de costes, pero, también trajo desventajas, como la falta de comunicación con el usuario, ya que el manejo de las Tic's aún era ineficiente en el sector público, por falta de herramientas y conocimientos, provocando insatisfacción por parte del usuario para con su institución estatal (Grillo, 2020; Abril, 2021).

En el ámbito internacional, las diferentes estrategias laborales empleadas por el sector público, por la pandemia del COVID-19, han generado inconvenientes en el beneficiario de la administración pública, a la hora de realizar sus algunos trámites y estos no se realizaron adecuadamente, provocando insatisfacción en el usuario (OIT, 2020). Tomorri, et al. (2020) mencionaron que se han presentado diversos obstáculos administrativos en las actividades realizadas por las instituciones municipales de Albania, y estas no se han orientado a dar solución a las problemáticas de la ciudadanía, generando incomodidad en la población que requiere de un servicio estatal.

También tenemos a Bucaité, et al. (2018) que se refieren a las problemáticas que existen en Lituania, en relación a aquellas vinculadas con aquellas actividades municipales proporcionadas al usuario, ya que los servicios municipales se encuentran alejadas de los ciudadanos y este no puede realizar un trámite satisfactoriamente. En Indonesia, los problemas de

la administración pública son mayores, la ineficiencia en los trámites, vienen acompañados de procesos engorrosos, infraestructura inadecuada y corrupción, por el cual la insatisfacción del usuario es evidente (Betaubun et al., 2019). En Rusia, se presentaron deficiencias en los servicios estatales y municipales, especialmente durante la pandemia, esta ineficiencia provocó que la gestión local no pueda garantizar el desarrollo integral en aspectos sociales de la ciudadanía provocando un descontento en el usuario (Kalinichenko et al., 2021).

En Latinoamérica, se llevaron a cabo estudios en Chile, Bolivia, Colombia y Brasil, donde se pudo evidenciar que existe una profunda desconfianza de la ciudadanía para con los funcionarios de la administración pública, ya que lo ofrecido por estas entidades no es óptima, en algunos casos esta desconfianza ha estado orientada a los municipios de los países mencionados (CEPAL, 2018). En Ecuador se ha demostrado que las instituciones públicas presentan deficiencias administrativas, en especial las municipalidades de sus comunas, en relación a su gestión administrativa, debido a que no se realiza una planificación adecuada, todo ello ha generado que exista un 60% de insatisfacción del usuario, cuando este desea realizar algún trámite en su municipio (Gómez, 2021).

En el ámbito nacional, se decide crear la Norma Técnica Peruana NTP ISO 37001 – 2007, que permitirá una mejor atención al ciudadano, y de esa manera disminuir las denuncias que llegan a la Contraloría General de la República, ya que muchas de ellas involucran principalmente a las entidades municipales, enfocadas en el pésimo manejo administrativo, que deriva en una insatisfacción del usuario (Barrios, 2018). En Puno, en la municipalidad de Macari, se observaron diferentes deficiencias en relación a la gestión administrativa, especialmente, a la hora de seleccionar a los colaboradores, el poco conocimiento del nuevo personal a la hora de desempeñar sus funciones, por el cual, la atención al usuario es ineficiente, ya que no se orienta a solucionar las necesidades de este (Aragon, 2017). De la misma manera,

en Apurímac, en el gobierno regional, se presentaron situaciones parecidas, todas ellas ligadas a una ineficiente gestión administrativa, generando problemáticas y todo ello evidencia deficiencia en la planificación, dirección, organización y control del gobierno regional; que ocasiona en una mala atención al usuario (Quiñones, 2021).

En el ámbito local, en la municipalidad provincial de Ica, la ciudadanía ha manifestado su desconfianza y disconformidad en el libro de reclamaciones, páginas virtuales y otros medios. Por otro lado, hay una desconexión con los sistemas administrativos estatales como; Servir, Ceplan, Dirección Nacional Del Presupuesto Público y Contraloría General de la República. La atención que deberían recibir los usuarios por parte de los funcionarios de la municipalidad es ineficiente, además, también se ha evidenciado que los trámites son engorrosos, el colaborador no conoce sus funciones y no utiliza adecuadamente la mesa de partes virtual que se implementó por el periodo de pandemia; en el regreso a presencialidad, la atención se redujo a pocas horas y por días, todo generaba aglomeraciones; estas situaciones pusieron en evidencia una deficiente gestión administrativa por parte de los funcionarios superiores de la municipalidad.

Siendo más específicos, con relación a la planeación de la institución, los objetivos de la organización no se expresan claramente en la misión y visión, además se han presentado falencias en la forma de atención de los servidores para con los usuarios, desde el punto de vista de la organización, los colaboradores evidenciaron desconocimiento sobre sus funciones a realizar, sobre el trámite único de procedimientos administrativos de la municipalidad, en el ámbito de la infraestructura física, humana y financiera, se han presentado dificultades en los equipos de cómputo, ya que se encuentran desfasados y necesitan una renovación, eso provoca retrasos en la atención al usuario, asimismo, se ha notado que el personal carece de conocimientos relacionados con las tecnologías de la información, provocando pérdidas económicas, en el sector directivo, el poco liderazgo de

la alcaldesa ha generado desmotivación en los servidores, debido a la inestabilidad laboral provocada por una posible revocatoria, también se han presentado falencias en algunas actividades, ya que estas no están detalladas adecuadamente en el manual de organización y funciones, finalmente, se evidenció ausencia de mecanismos que puedan solucionar las problemáticas administrativas, eso da a entender que no existe una supervisión in situ y permanente, todo ello justifico la insatisfacción del usuario.

De acuerdo a todo lo mencionado se planteó el problema general:  
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 GENERAL**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?

### **1.2.2 ESPECÍFICOS**

¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?

¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?

¿Qué relación existe entre la integración y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?

¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?

¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación teórica**

La justificación del trabajo de investigación se centró en el aspecto cognoscitivo relacionado a las teorías de las variables propuestas y la información relevante sobre las variables, conocimientos que servirán para otros estudios. Se analizaron las teorías existentes, asimismo, a las dimensiones de las variables, para que de esa manera se pueda fundamentar adecuadamente el problema de investigación y plantear de manera correcta las conclusiones y recomendaciones que se realizarán en la parte final de la investigación.

### **Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico, nos permitirá abordar una problemática latente, los resultados de la investigación nos ayudarán a generar mecanismos que mejoren la gestión administrativa, si es necesario, ya que la problemática está enfocada en aspectos específicos como; la deficiente planeación, la poca organización, computadoras antiguas, irregular dirección e ineficiente control de los procesos administrativos.

### **Justificación metodológica**

En el plano metodológico, este trabajo utilizó un diseño de investigación adecuado a lo que se orienta el estudio, buscó la relación que debe tener la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, para ello se utilizó una correlación descriptiva, los datos obtenidos a través de los cuestionarios ya validados por juicio de expertos y con un nivel de confiabilidad superior al moderado, nos permitieron comprobar las hipótesis planteadas. Además, es necesario detallar que estos instrumentos utilizados fueron adaptados y podrán ser utilizados por otros autores que realicen una investigación parecida.

## **1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

**Delimitación espacial:** El trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Ica, ubicada en la Av. Municipalidad 182.

**Delimitación temporal:** La presente investigación se desarrolló del 7 de marzo del 2022 hasta el 8 de octubre del 2022.

**Delimitación del universo:** Se obtuvo información de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Ica.

**Delimitación del contenido:** La investigación se enfocó en estudiar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

## **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Tiempo:** El tiempo de elaboración del proyecto de investigación fue muy escaso, por temas laborales, familiares y geográficos, se coordinó las fechas adecuadas para llevar a cabo la recolección de datos a través de Google formularios.

**Obtención de permisos:** Existieron dificultades para obtener la autorización de la Municipalidad, ya que no respondieron la solicitud virtual, por el cual, se tuvo que presentar de manera presencial, a pesar de las restricciones que existieron por la pandemia del Covid-19.

**Realización de encuestas:** Debido a que las encuestas se realizaron a través de Formularios de Google, y se enviaron virtualmente a los encuestados, el tiempo de espera para completar las encuestas, de acuerdo a nuestra muestra, fue muy largo.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 GENERAL**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

### **1.6.2 ESPECÍFICOS**

Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

Determinar la relación entre la integración y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

Determinar la relación entre el control y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

### **1.7 PROPÓSITO**

La investigación me permitirá conocer las deficiencias organizativas de las entidades públicas, sobre todo en las municipalidades distritales, que, al tener cierta autonomía, las autoridades, por desconocimiento o incapacidad no organizan adecuadamente los procesos administrativos generando una desazón en el usuario que acude a estas entidades a realizar trámites. Por esa razón, la finalidad de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

#### *Antecedentes Internacionales*

Loor (2020) en su investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Cantón Guasmo Sur, Guayaquil”.

El objetivo del estudio determinó la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una entidad pública en Ecuador. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, transversal y no experimental, se utilizaron dos cuestionarios que fueron aplicados a 116 usuarios. El resultado demostró que el 60% de usuarios afirmaron que la satisfacción del usuario depende de la gestión administrativa, mientras, que el 40% está en desacuerdo, además, hay una correlación positiva alta de 0.591 según el Rho de Spearman entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Se concluye que, a pesar de presentar una relación, es necesario mejorar los procedimientos administrativos, para brindar una atención adecuada al usuario.

Segredo & Castelló (2019) en su trabajo de investigación denominada “Gestión administrativa en la educación de personas adultas en Chile en una institución educativa pública”.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa, la motivación y el compromiso de los colaboradores en una entidad chilena. El estudio de investigación fue correlacional, transversal de tipo no experimental, la muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados determinaron que el 65% de encuestados está de acuerdo con la gestión administrativa implementada por la institución, por otro lado, un 32.5% está en desacuerdo, asimismo, existe una correlación alta y positiva de 0.778 según el Rho de Spearman entre la gestión administrativa, la motivación y el



compromiso del colaborador. Se concluyó que, la gestión liderada por los directivos juega un papel fundamental en el desarrollo laboral del trabajador.

Mendoza (2019) en su estudio de investigación “Gestión administrativa en la entidad pública de Gabriel René Moreno”.

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar los procedimientos administrativos empleados en una institución pública, y así identificar las insuficiencias administrativas. La metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, descriptiva; la muestra estuvo conformada por 205 funcionarios. Los resultados evidenciaron que el 38% de usuarios manifestó que la gestión administrativa es muy mala, el 42% opinó que los procesos administrativos son pésimos, el 36% afirmó que la agilidad y prontitud de los trámites son pésimos, debido a ello, existieron procesos administrativos que no recibían la atención adecuada, generando incomodidades. Se concluye que, la gestión administrativa empleada en la Universidad es insuficiente, y que se deben mejorar o crear nuevos procedimientos.

Solís & Hidalgo (2018) en su investigación “Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes en la zona de Manabí”.

El objetivo de investigación fue determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la actividad financiera de entidades públicas en Manabí. La metodología que se planteó fue de diseño correlacional transeccional, se utilizaron encuestas que fueron empleadas a 123 empresas. Los resultados manifestaron un nivel de correlación positiva de 0.662 según el Rho de Spearman, por lo tanto, se determinó que la gestión administrativa no influye ni se relaciona con la actividad financiera, de la misma manera, se obtuvo un 0.591 de correlación en la gestión de control, un 0.399 en la gestión financiera y una correlación de 0.521 según el Rho de Spearman entre la dimensión Recursos humanos y sostenibilidad financiera. Se concluyó, que las empresas deberían definir adecuadamente sus funciones administrativas.

Cerezo (2018) en su trabajo de investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad Vinces – Ecuador”.

El objetivo de estudio fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en una institución ecuatoriana. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño correlacional; la muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores. Los resultados demostraron que el 42% de usuarios manifiesta su disconformidad con la gestión administrativa de la entidad, y con relación a la atención al cliente, se obtiene un 58%, dando a entender que es adecuado, existe una correlación alta de 0.716 según el Rho de Spearman entre ambas variables, también se pudo verificar la correlación existente entre planeación y calidad de atención al usuario de 0.495 según el Rho, entre la dimensión organización y calidad de atención al usuario se encontró una correlación de 0.721 según el Rho de Spearman, de igual manera se presentó una correlación de 0.627 entre dirección y calidad de atención al usuario, finalmente se evidenció una correlación significativa de 0.693 según el Rho de Spearman entre la dimensión control y calidad de atención al usuario. Se concluyó que, los procedimientos administrativos se deberían mantener y mejorar, y de esa manera seguir satisfaciendo las necesidades del usuario.

Toral & Zeta (2017) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio en el área administrativa de Loja”.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los servicios. La metodología que se aplicó fue de diseño descriptivo correlacional, con una muestra a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados demostraron que el 57% de usuarios manifestó un servicio favorable con relación a los trámites realizados, un 51% manifestó una atención favorable, además, existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de 0.520 según el Rho

de Spearman. Se concluye que, la mejora de procesos administrativos causaría una mejora en la calidad del servicio.

### ***Antecedentes nacionales***

Goitia (2020) en su investigación denominada “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Carabaylo”.

El objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de Participación ciudadana de una institución pública. La metodología que se utilizó fue de tipo básica, el diseño de investigación fue correlacional, no experimental de corte transversal, los instrumentos fueron aplicados a 500 personas. Los resultados demostraron que el 39.04% de usuarios manifestó que la gestión administrativa es regular y de la misma manera, para todas sus dimensiones, asimismo, hay una correlación positiva muy baja de 0.144 según el Rho de Spearman, pero con una significancia de 0.083, por lo tanto, no existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de Participación ciudadana de la Municipalidad, entre la dimensión planeación y satisfacción del usuario se evidenció una correlación baja de 0.139 según el Rho de Spearman y una significancia de 0.095, entre la dimensión organización y satisfacción del usuario se presentó una correlación baja de 0.114 y una significancia de 0.170, de la misma manera, se presentó una correlación negativa de -0.010 según el Rho de Spearman y una significancia de 0.900 entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario, finalmente, se evidenció una correlación baja de 0.134 según Rho de Spearman y una significancia de 0.107 entre la dimensión control y satisfacción del usuario. Se concluyó que, es necesario mejorar la Gestión administrativa para que se logre la satisfacción del usuario del área de participación ciudadana.

Tejeda (2020) en su estudio “Gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la municipalidad de Casma”.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de una institución pública. La metodología del trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo diseño no experimental correlacional, con una muestra de 80 trabajadores. Los resultados determinaron que el 43.4% de los encuestados manifestaron que la gestión administrativa es regular y de igual forma para sus dimensiones, por otro lado, existió una correlación positiva moderada de 0.608 según el Rho de Spearman, y ello indicó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, también se evidenció una correlación positiva media de 0.554 según el Rho entre la dimensión planeación y la satisfacción del usuario, se presentó una correlación positiva media de 0.562 según el Rho de Spearman entre la organización y satisfacción del usuario, de la misma manera, se evidenció una correlación positiva media de 0.505 según el Rho de Spearman entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario, finalmente, se presentó una correlación positiva baja de 0.398 según el Rho entre la dimensión control y satisfacción del usuario. Se concluyó que, era necesario implementar mejoras en los procesos administrativos para obtener usuarios satisfechos.

Perez (2019) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Pólvora, San Martín”.

El objetivo de investigación fue determinar el nivel de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad. El tipo de investigación es cuantitativo, no experimental transversal, la población estuvo conformada por 230 usuarios a los cuales se le aplicó cuestionarios con aplicación de escala de Likert. Los resultados obtenidos demostraron que el 34% de usuarios encuestados manifestaron que la dimensión planeación está mal planteada, el 69% está conforme con las actividades que realiza la municipalidad y el 59% está de acuerdo con los valores demostrados por los colaboradores de la municipalidad, además, se evidenció una correlación negativa moderada de -

0.044 según el Rho de Spearman y una significancia de 0.502, por lo tanto, no existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, también se evidenció una correlación negativa de -0.066 según el Rho y una significación de 0.320 entre la dimensión planificación y la satisfacción del usuario, entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario se presentó una correlación negativa de -0.018 y una significación de 0.728, también se obtuvo una correlación negativa de -0.045 según el Rho de Spearman y una significancia de 0.498, finalmente, una correlación positiva de 0.487 según el Rho de Spearman entre la dimensión control y satisfacción del usuario. Se concluyó, que se deberá establecer nuevos procedimientos administrativos para satisfacer las necesidades del usuario.

Peña (2018) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad de San Marcos , Huari”.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y de diseño no experimental correlacional. Esta investigación fue aplicada a 328 usuarios. Los resultados determinaron que el 68% de los usuarios encuestados manifestaron que la gestión administrativa tiene un nivel moderado y con relación a la calidad del servicio, un 55.2% de encuestados manifestaron un nivel moderado, por otro lado, existe una correlación alta y positiva de 0.805 según el Rho de Spearman, una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario, de la misma manera, una correlación positiva de 0.802 según el Rho entre la dimensión planeación y calidad del servicio del usuario, también se presentó una correlación positiva entre la dimensión organización y la calidad del servicio de 0.812 según el Rho de Spearman, de la misma forma se evidenció una correlación positiva de 0.773 según el Rho de Spearman entre la dimensión integración y calidad

del servicio, entre la dimensión dirección y calidad del servicio se evidenció una correlación positiva de 0.815 según el Rho de Spearman, finalmente, se presentó una correlación positiva entre la dimensión control y la calidad del servicio al usuario. Se concluyó que es necesario crear un clima de responsabilidad por parte del colaborador para con los usuarios.

Mayta (2018) en su investigación “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Olleros, Huaraz”.

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una municipalidad. El estudio empleado fue cuantitativo y su diseño fue correlacional no experimental, esta investigación fue aplicada a 77 personas. Los resultados determinaron que el 51.95% de usuarios considera a la organización de la municipalidad como regular, el 63.64% de encuestados considera la dimensión dirección como deficiente, y de manera general, un 75.32% de usuarios considera a la gestión administrativa como deficiente; también, se evidenció un 0.761 de vinculación de Pearson y una significación de 0.000, se consideró una vinculación positiva considerable, por lo tanto, la gestión administrativa se relaciona de manera relevante con la satisfacción del usuario. Se concluyó que, la gestión realizada por la institución pública satisface las necesidades del usuario.

Fuentes (2017) su tesis “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la municipalidad Mariscal Nieto”.

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que se da entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una municipalidad provincial. El estudio realizado fue investigación aplicada diseño no experimental correlacional-transversal. Fue aplicada a 12471 personas y como muestra a 86 personas. Los resultados evidenciaron que, el 41.9% de usuarios afirman que la municipalidad planifica algunas veces sus actividades, el 45.3% manifestó que casi nunca hay organización, con

respecto a la correlación, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado de Pearson obteniendo una significancia de 0.000, por lo tanto, existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios. Se concluyó, que se debe de mejorar la gestión administrativa y ello repercutirá positivamente en la satisfacción de los usuarios

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **Variable 1: Gestión administrativa**

#### ***Definiciones***

Se debe iniciar con el concepto de gestión, lo definieron como un proceso sistémico orientado a conseguir objetivos plasmados por la organización, y para lograr ello, se planifica, organiza y desarrolla actividades (Alvarez, Hironoto, & Alvarez, 2016). Se definió a la gestión administrativa como la capacidad de organizar adecuadamente los grupos de personas, para que estos cumplan a cabalidad sus funciones y de esa manera se puedan alcanzar los objetivos propuestos (Fayol, 1917). También la definieron como la función que se realiza bajo la supervisión de otro, en una concepción más profunda podemos decir que es el procedimiento de planificar, organizar dirigir y controlar la utilización de los recursos organizacionales para alcanzar dichos objetivos (Chiavenato, 2006).

Es una ciencia y un arte que se encarga de evaluar de manera completa a la organización, con el objetivo de identificar procesos que necesitan ser mejoradas (Robbins & Coulter, 2010). El autor base consideró que la gestión administrativa es un mecanismo a través del cual se coordinan y mejoran los recursos de un grupo social con el fin de alcanzar la mayor calidad, productividad y competitividad en la consecución de los objetivos (Munch, 2010).

La gestión es el conjunto de actividades que se desarrollan para lograr un producto deseado. El objetivo es aumentar la productividad de los individuos, creando valor a través de las inversiones en clientes proveedores,

empleados, tecnología e innovación (Serban & Malone, 2011). Afirmaron que la administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficiente (Widmalm et al., 2019). La actividad administrativa hace uso de procesos sistemáticos, y estos se enfocan en el aprovechamiento de las capacidades funcionales de la organización. Por lo tanto, la aplicación de sistemas administrativos dará como resultado procesos diseñados para cumplir con dicho objetivo (Spitta et al., 2015).

También se consideró que la administración pública se ha planteado la necesidad de trazar una reforma, con el objetivo de pasar de ser una administración clasista o asistencialista, esto deriva en un incremento de la preocupación por el cliente en el conjunto del sector público y en los distintos niveles de la administración pública, con el objetivo de buscar una mejora continua (Greve et al., 2011). Otra definición sobre la gestión administrativa hace referencia a la agrupación de actividades realizadas con la única finalidad de cumplir las metas trazadas por la organización, y para cumplir aquellos objetivos se debe seguir un proceso, que inicia con la planificación, luego le sigue la preparación, la dirección, la coordinación y finaliza con la gestión (Koontz et al., 2012).

La finalidad de la gerencia puede definirse como el conjunto sistematizado de actividades que desempeña el directivo para dirigir y representar los negocios de una empresa, hace referencia a una serie de procedimientos que empieza por establecer objetivos y prosigue hasta la revisión de resultados (Stainsby, 2016). Otra concepción es aquella donde mencionaron que toda actividad realizada por una empresa o institución tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, desde un servicio a un producto, para ello es necesario mejorar los resultados, es decir ser más eficaz (Tapping & Shuker, 2003).



Por otro lado, también se hace referencia al elemento fundamental de la empresa, la gestión de proyectos, donde la actividad administrativa debe realizar lo necesario para lograr el objetivo y de esa manera obtener ganancias (Cagle, 2005). Otra definición, son actividades realizadas enteramente por los gerentes, y que la actividad administrativa era una situación muy común en la sociedad, por el cual, las situaciones presentadas se generaban de sus propias experiencias (Robbins & Coulter, 2010).

### ***Teorías***

La teoría de estructuras de autoridad desarrollada por Weber, menciona que toda actividad desarrollada en una organización debe estar regida o gobernada por una autoridad, y ello se llama burocracia, dando origen a un sistema compuesto por división de trabajo, jerarquías, reglamentos, relaciones interpersonales y selección del personal; esta teoría aún se aplica en diversas organizaciones que buscan alcanzar sus objetivos institucionales. Otra teoría resaltante es el modelo cuantitativo, utiliza métodos estadísticos y técnicas ligadas a la inteligencia artificial, que se enfocan en administrar las actividades adecuadamente, estas técnicas ayudan al gerente de la organización, a tomar decisiones con relación a los recursos que posee la institución, optimizar el inventario y discernir cual es la idea más adecuada para el desarrollo de la institución. Finalmente, se tiene la teoría de calidad total, se orienta en la mejora continua y satisfacer las necesidades de los usuarios, entre las características más importantes se tiene, la búsqueda del proceso administrativo ideal, colocar al usuario en el centro del proceso, toda actividad debe mejorar continuamente, corregir problemáticas administrativas y que los colaboradores formen parte de la resolución de problemas (Robbins & Coulter, 2010).

### ***Enfoques***

Se establecen algunos enfoques como: el enfoque de la administración científica que se centró en la mejora de la productividad y para lograr ello era

necesario elevar la eficiencia de los trabajadores, asimismo, este enfoque menciona cuatro principios: a) Reemplazar el procedimiento realizado por una persona, por uno sistematizado, b) Elegir a los colaboradores y capacitarlos, c) Supervisar que toda actividad se desarrolle de acuerdo a lo planificado y d) Distribuir el trabajo, en este enfoque resaltan Taylor y Gantt; luego surgió el enfoque clásico, que se centra en elaborar estrategias para administrar adecuadamente organizaciones más amplias, como las fábricas, aquí surgen las cinco funciones básicas de la administración: a) Planear, b) Organizar, c) Dirigir, d) Coordinar y e) Controlar, se tiene a Fayol, Webber y Follet (Stoner et al., 1996).

Entre los enfoques contemporáneos se tiene el enfoque conductista, destacan Owen, Barnard y Munsterberg, este enfoque deja de lado la productividad laboral y se enfocó en el lado humano de los directivos, para que de esa manera logren manejar adecuadamente sus organizaciones, estas ideas sentaron las bases para la selección del personal, programas de motivación y el trabajo en equipo; también se surgió el enfoque de la ciencia de la administración, que utilizó elementos matemáticos para resolver problemas que surgen en el ámbito empresarial; el enfoque de sistemas, mencionó que toda la organización es un todo, que si se altera un elemento afecta a toda la organización y finalmente, se tiene el enfoque de contingencias, que aplicó los diferentes conceptos surgidos a través de la historia a situaciones específicas, además, recalca que toda situación son distintas entre sí, ya que se van a diferenciar en objetivos, lugar, tamaño y actividades a realizar (Stoner et al., 1996).

### ***Características***

Se interpretan aquellos objetivos de la empresa para transformarlos en acción empresarial, por lo tanto, se establecieron las siguientes características: a) El líder es la parte más importante de la organización, b)

Las actividades se realizan en grupo y, c) Usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas. Por esa razón, estas características están presentes en todas las organizaciones (Munch, 2010).

También surgieron las siguientes características: a) La universalidad, que consiste en la aplicación del conocimiento administrativo en toda organización, b) La especificidad, donde el conocimiento administrativo no debe confundirse con otras disciplinas, c) Unidad temporal, donde las fases del proceso administrativo se aplican en el transcurso del tiempo de manera dinámica, d) Unidad jerárquica, el proceso administrativo se aplica a nivel horizontal y vertical, e) Interdisciplinario, el proceso se relaciona con la eficiencia y la eficacia f) Valor instrumental, donde la finalidad es alcanzar los objetivos trazados y g) Flexibilidad, donde el proceso se adapta a las expectativas (Luna, 2014).

### ***Dimensiones***

En la administración existe un proceso de interrelación de funciones y estas son cuatro: planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2006). Por otro lado, Munch (2010) estableció cinco dimensiones que serán utilizadas con dimensiones base del trabajo de investigación:

#### ***Dimensión 1: Planeación***

Es la actividad administrativa que se orienta a establecer los objetivos a alcanzar y enfocar cuáles son las estrategias a utilizar, para lograr ello, es el que (Robbins & Coulter, 2010). Hace referencia a las situaciones futuras y hacia dónde se dirige la organización, también engloba cuales son las metas a alcanzar y cómo se alcanzarán dichos objetivos (Munch, 2010). Es el principal procedimiento administrativo, ayuda a esclarecer lo que se quiere alcanzar y orientarse por la mejor estrategia que ayude a lograr lo que se quiere alcanzar (Chiavenato, 2006).

#### ***Dimensión 2: Organización***

Se enfoca en elaborar el diseño, estructuras y procesos que debe seguir la institución, en segundo plano se agregan las funciones y responsabilidades del elemento humano, con todo ello se aplican técnicas para lograr el objetivo de la empresa o institución (Munch, 2010). Es la forma en cómo se constituye la organización, como los colaboradores interactúan entre sí para lograr los objetivos planteados (Chiavenato, 2006).

Es una función administrativa que se encarga de dar la estructura organizacional de la institución, es otras palabras se encarga de diseñar los puestos de trabajo de la organización (Robbins & Coulter, 2010).

### ***Dimensión 3: Integración***

Hace referencia a los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros que se obtienen para poner en marcha los procesos (Munch, 2010). Es la manera como se articulan los elementos materiales y humanos para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización, además, esta función es una fase de transición entre lo planificado y la actividad (Bernal & Hernán, 2008).

### ***Dimensión 4: Dirección***

Esta se definió como la ejecución de todos los procesos que lo anteceden y se complementan con este, haciendo uso de la orientación, dándole un uso adecuado a los recursos, y con ayuda del liderazgo (Munch, 2010). Es aquella actividad donde los gerentes se interrelacionan con los colaboradores de la organización, motivan y ayudan a resolver las complicaciones que suelen suscitarse en las entidades (Robbins & Coulter, 2010). Esta función se encarga de darle el funcionamiento adecuado a la organización, está íntimamente relacionada con la actividad que realiza el sector de recursos humanos (Chiavenato, 2006).

### ***Dimensión 5: Control***

Hace referencia a la manera de cómo se evalúan los resultados, y se enfoca en las estrategias que se aplicaran para corregir aquellas problemáticas que se presenten, asimismo, también se encarga de la mejora continua (Munch, 2010). La finalidad de esta función administrativa es asegurar que lo planificado se cumpla a cabalidad, y si es necesario verificar y corregir lo que no se ciñe a los objetivos (Chiavenato, 2006). Es el proceso que se encarga de la supervisión y corrección de actividades, el uso de estas estrategias permite que los objetivos planteados se cumplan (Robbins & Coulter, 2010).

### ***Importancia***

Los siguientes factores son considerados de gran interés: a) Generar ganancias, b) El área administrativa de una organización debe ser la encargada de estructurar las distintas áreas de la empresa, c) Evitar duplicidad de información, se debe evitar que exista un descontrol de información y d) La productividad debe observar los equipos de trabajo que más sobresalen en un área, y así reducir pérdidas de tiempo laborales y recursos (Robbins, 2010). Otra importancia resaltante es la manera como se reúnen recursos materiales, financieros y humanos, cuya finalidad es lograr la misión y visión de las instituciones públicas y privadas, y en el ámbito público, tiene una función social, donde el objetivo es lograr las expectativas del usuario (Robbins & Coulter, 2010).

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

### ***Definiciones***

Se definió como un conjunto de percepciones que el usuario va a experimentar luego de haber recibido un determinado servicio, y si estas superan sus expectativas provocarían un comportamiento relacionado a su grado de satisfacción o insatisfacción (Parasuraman et al., 1998). Por otro lado, lo definieron como la capacidad que tiene el usuario para asimilar los servicios y productos ofrecidos por la empresa y si estos logran alcanzar los requisitos que el usuario esperaba (Hill et al., 2002).

También lo definieron como aquellas impresiones de placer o desazón que recibe el usuario al comparar el servicio recibido y sus expectativas, si el servicio supera sus expectativas quedará satisfecha, pero, si ello no supera sus expectativas, habrá un descontento por parte del usuario (Arocha et al, 2015). Otra definición resaltante es aquella que lo relaciona con el nivel del estado de ánimo, y como esta es influenciada cuando se compara el recibimiento del servicio y sus expectativas con relación al servicio (Kotler, 1991). Asimismo, lo definen como el proceso de saciar las expectativas, pero también, está relacionado con el precio dentro del mercado (Thompson, 2005). Por otro lado, lo definen como una evaluación relacionada con la percepción, luego de recibir un bien o un servicio (Ramos, 2015).

De la misma manera, lo conceptualizaron como la capacidad que tiene el consumidor al retornar a recibir el servicio o producto, debido a la experiencia anterior que logró cumplir sus expectativas (Revelle & Margetts, 2010). También, se definió como las situaciones en que las necesidades del consumidor son satisfechas al recibir un servicio o producto de buena calidad y a menor costo (Hirata, 2009). Asimismo, lo definieron como la situación cuando se alcanza las expectativas, además, el servicio o producto ofrecido debe adaptarse a los que necesitan los consumidores, eso provoca que los servicios tengan una mayor calidad, por lo tanto, un servicio o producto de calidad precede a la satisfacción del usuario (Coromoto & Morillo, 2016).

Otra definición es aquella donde la satisfacción del usuario tiene una estrecha relación con el aspecto financiero, a más usuarios satisfechos más ganancias, y para obtener clientes satisfechos es necesario sobrepasar las expectativas que estos tienen con respecto a lo que se ofrece (Allen, 2004). Lo definió como los usuarios o clientes observan los productos o servicios obtenidos, cuál fue su experiencia a la hora de adquirirlos y luego compararlas con otras organizaciones o instituciones (Szwarc, 2005).

También, lo definieron como un conjunto de aspectos positivos que posee el servicio o producto, pero esta tiene la peculiaridad de satisfacer las necesidades del usuario o consumidor, por lo que generaría una lealtad de la persona hacia la organización, pero si lo adquirido no satisface sus requerimientos conlleva a una pérdida de clientes (Hoffman & Bateson, 2002).

La satisfacción de los usuarios se deriva de la capacidad que posee una organización a la hora de satisfacer las expectativas del usuario, esto aumenta cuando se evidencia que la organización ofrece productos o servicios de calidad y se preocupe por la mejora continua (De la Torre & Bejarano, 2013; Rey, 2000). También se definió como el resultado entre lo que sucedió y lo que se esperaba que sucediera, esto se evidencia luego de la situación presentada, por lo tanto, se puede concluir que la satisfacción del usuario tiene una estrecha relación con las expectativas (Arjona & Cebrián, 2012).

### ***Teorías***

Si tiene la teoría de la disparidad del valor percibido, donde la satisfacción está vinculada a las emociones, donde el servicio o producto deseado parten desde las creencias o valores dados por el usuario, y los anhelos o deseos permiten comparar la expectativa y lo recibido (Westbrook & Reilly, 1983). Se tiene la teoría cognitiva de la satisfacción, que es definida como la interacción entre las expectativas y el servicio recibido por el usuario, donde la satisfacción es un elemento netamente cognitivo, a partir de esta teoría se desprenden otras, como la teoría de comparación, de la discrepancia y la que resalta es la teoría de la desconfirmación de expectativas (Ruiz et al, 2010).

Por otro lado, se tiene la teoría cognitiva afectiva de la satisfacción, donde la satisfacción es entendida como una respuesta afectiva que resulta de la experiencia de la compra y consumo de un servicio o producto (Vanhamme, 2000). Finalmente, se tiene la teoría afectiva de la satisfacción,

donde la satisfacción es un estado afectivo derivado de la obtención de un servicio (Westbrook & Reilly, 1983).

Otra teoría relevante es la de análisis importancia – desempeño IPA, donde la satisfacción se convierte en un elemento individualizado, influenciado por las fortalezas y debilidades del consumo o adquisición de un bien o servicio, se distinguen dos etapas, la primera se centra en los rasgos del servicio y la segunda se enfoca en la oferta del servicio, esta teoría se convertiría en un instrumento que mediría la satisfacción con la importancia que el usuario le da al servicio recibido (Martilla & James, 1977).

También se tiene la teoría de la calidad atractiva, conocida como la teoría de Kano, donde la satisfacción que recibe el usuario, está vinculado a las emociones, esta teoría se convierte en un instrumento importante en el ámbito administrativo, ya que permite entender la función de la entidad y como ve al usuario, como un elemento fundamental de la actividad administrativa (Mora, 2011). De la misma manera, se tiene la teoría de los dos factores, donde la satisfacción y la insatisfacción están íntimamente relacionadas y estas dependen de la expectativa que posee el usuario y el tiempo que tiene, para asimilar el servicio recibido y determinar si el servicio ha superado sus expectativas (Carmona & Leal, 1998).

### ***Modelos***

Tenemos al modelo de medición de la calidad percibida, que se enfoca en las percepciones del usuario antes de adquirir el servicio o producto, luego de realizar la transacción se procede a realizar la comparación (Cronin & Taylor, 1992). También se tiene el modelo de análisis de disponibilidad, dicho modelo se centra en evaluar la existencia de recursos requeridos por el usuario o cliente, esto provocaría satisfacción o insatisfacción de la demanda específica (Oberhofer, 1981).



También, desarrollaron el modelo SERVQUAL, se orienta a la medición de las percepciones del usuario frente a cualquier servicio recibido (Parasuraman et al., 1998). Asimismo, el modelo de la no confirmación de expectativas, que se encarga de determinar la satisfacción del usuario, al comparar las expectativas que piensa que va a recibir con la experiencia real (Shi et al., 2004).

Finalmente, se tiene el modelo de descontento potencial, este considera las variadas reacciones del cliente, traducidas a quejas, producto del descontento que sienten a la hora de recibir un servicio o producto, estas quejas pueden ser externas o potenciales (Huang, 2006).

### ***Características***

Uno de los aspectos que comprende la satisfacción es la percepción, que está compuesta por: a) La perspectiva del usuario, b) Enfocada en los resultados que obtiene el usuario, c) Usualmente no coincide con la realidad, solo es una percepción, d) Está influenciada por el ánimo del usuario y e) El servicio inicia y termina con el usuario.

Otro aspecto es la expectativa, definida como el resultado que desea obtener el usuario con relación al servicio recibido, las expectativas se caracterizan por: a) Siempre se dan dentro de la organización o institución y b) Si la expectativa coincide con lo que el usuario espera, esta será adquirida repetitivamente. Es necesario mencionar que la satisfacción puede estar ligada específicamente a estados de ánimo o a situaciones únicas (Thompson, 2005).

### ***Niveles***

Se establecieron los siguientes niveles: a) El sacrificio elevado/prestación de servicio modesto, donde el nivel de satisfacción es muy bajo, por ello el usuario puede hacer un reclamo, b) Sacrificio modesto/prestación moderada, la insatisfacción es moderada, donde el

usuario podría repetir, por necesidad, la adquisición de servicio o producto, c) Sacrificio elevado/prestación elevada, se logra la satisfacción y d) Sacrificio modesto/prestación elevada, donde la satisfacción supera las expectativas, generando confianza en la organización (Rey, 2000).

Por otro lado, también se establecieron otros criterios como: a) Insatisfacción del usuario, cuando el servicio o producto obtenido deja que desear, b) Satisfacción del usuario, el servicio o producto está dentro de los requerimientos deseados y c) Entusiasmo del usuario, donde el servicio o producto recibido superan ampliamente las expectativas deseadas (Simon & Homburg, 1995).

Otros niveles experimentados por los usuarios son: a) Insatisfacción, cuando el servicio recibido no supera las expectativas del usuario, b) Satisfacción, el servicio recibido es idéntico a las expectativas esperadas y c) Complacencia, es cuando el servicio recibido supera ampliamente las expectativas del usuario (Thompson, 2005).

### ***Dimensiones***

Parasuraman et al (1998) formularon el modelo SERVQUAL, es necesario precisar que al principio este modelo estaba conformado por diez criterios, pero, luego de algunas críticas y mejoras, estos criterios se redujeron solo a cinco dimensiones y estas son:

#### ***Dimensión 1: Fiabilidad***

Está relacionada con el ofrecimiento del servicio de manera adecuada y cuidadosa, cumpliendo las expectativas prometidas por la organización (Parasuraman et al., 1998). Es definida como la capacidad que posee la entidad para ofrecer el servicio de acuerdo a lo prometido, de manera confiable, sin que se generen problemas derivados del servicio ofrecido, es decir otorgar un servicio de forma ideal desde el primer contacto que tiene el usuario con la organización (Mendoza, 2000).

#### ***Dimensión 2: Capacidad de Respuesta***

Está orientada a la prestación de asistencia al usuario y otorgarles un servicio rápido (Parasuraman et al., 1998). Es la capacidad que posee el colaborador para reaccionar con rapidez ante cualquier evento imprevisto con eficacia y eficiencia (Mira et al., 1998). Es una actividad que deben ser mejorados continuamente, para que de esa manera el personal actúe de manera ideal frente al usuario (Vasquez, 2016). Es definida como la accesibilidad que posee la organización para entrar en contacto con el usuario, asimismo, se relaciona con la actitud y ayuda oportuna del colaborador para con el usuario (Mendoza, 2000).

### ***Dimensión 3: Seguridad***

Hace referencia a los conocimientos que poseen los colaboradores y cómo utilizando aquellos saberes otorgan un servicio apropiado, generando en el usuario una sensación de confianza y protección en el momento en que recibe el servicio deseado (Parasuraman et al., 1998). Es percibida como una situación que transmite confort, esto se evidencia en la fidelidad del usuario (Montero et al., 2006). De la misma manera, es de vital importancia mantener la seguridad, ya que esto generaría un servicio que satisfaga las necesidades del usuario (Deming, 1989).

### ***Dimensión 4: Empatía***

Hace referencia a la capacidad que posee el funcionario, colaborador o empleador, a la hora de realizar la atención a los usuarios, usualmente esta actividad es personalizada (Parasuraman et al., 1998).

Lo definieron como una situación intrapersonal, que usualmente es influenciada por un contexto determinado, comúnmente, cuando el colaborador actúa con cierto sentimentalismo frente al usuario (Dubrin, 2008). Es considerada como un elemento fundamental, y debe aplicarse desde el

primer contacto con el usuario, para que se genere una primera impresión llamativa (Magallanes & Quevedo, 2015).

### ***Dimensión 5: Tangibilidad***

Esta dimensión está relacionada con los aspectos físicos, equipos, material humano y elementos de comunicaciones (Parasuraman et al., 1998). También son considerados elementos tangibles los pagos, boletas, todo lo relacionado al aspecto financiero (Morillo et al., 2011). Son factores físicos primordiales para la organización, y que deben ser conservados, ya que se deterioran (Urriago et al., 2010).

### ***Importancia***

La parte fundamental de ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades del usuario, está en el retorno, es decir si el cliente o consumidor recibe un servicio que supere sus expectativas, en otro momento, el mismo usuario regresará para la adquisición de otro servicio (Anderson & Sullivan, 1993). En esa misma línea, se mencionó que, si un usuario recibe un servicio y este genera insatisfacción, es muy probable que la mala experiencia se expanda a otros consumidores; en cambio, si recibe un adecuado servicio, que provoca en el consumidor una satisfacción por lo recibido, es factible que regrese y recomiende a la organización (Solórzano, 2013).

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Administración pública:** Hace referencia al conjunto de entidades estatales, que se encargan de la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad, buscando promover el bien común y lograr un cambio positivo en la sociedad (Galindo, 2000).

**Atención al cliente:** Es el acto de atender las necesidades del usuario para garantizar que el producto llegue al público objetivo ya sea de la forma correcta y genere buena satisfacción entre los clientes (Armstrong & Kotler, 2012).

**Calidad de servicio:** Determina garantizar la atención prestada conformada por usuarios que deseen gozar del servicio (Giese & Cote, 2000).

**Expectativas:** Es la motivación de las personas para lograr un objetivo deseado (García et al., 2015).

**Empatía de servicio:** Trata de transmitir a los usuarios o clientes una mejor capacidad de atención, reconociendo sus dudas o preocupaciones para que exista una mejor experiencia y ganar su lealtad (Lovelock & Jochen, 2009).

**Gestión de calidad:** Es un conjunto de herramientas, normas y procesos que permite organizar, planear, ejecutar y controlar las actividades dentro de la organización para evitar posibles errores o dificultades (ISO, 2015).

**Gestión municipal:** Se define como la acción y efecto de administrar. Es un procedimiento continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para el bienestar de una circunscripción pequeña (Ministerio de administración pública, 2016).

**Gobierno local:** Son entidades públicas, que organizan las circunscripciones territoriales estatales, gestionan los recursos físicos y económicos de la localidad para el desarrollo y bienestar de la comunidad (Ley N° 27972, 2003).

**Infraestructura:** Se puede definir como el conjunto de medios físicos y económicos que constituyen la base de sustentación para el desarrollo de cualquier sector público (Hernández, 2012).

**Institución pública:** Es la organización que desempeña un conjunto de reglas y rutinas que están establecidas en el gobierno (March & Olsen, 1997).

**Insatisfacción del Usuario:** Es denominada como la consecuencia de sensaciones desagradables que experimenta el usuario (Bigné et al., 2010).

**Necesidades:** Son estados de carencia percibida como cosas básicas que las personas requieren con respecto a una satisfacción general ligada a la condición humana (Armstrong & Kotler, 2012).

**Servicio público:** Hace referencia a las funciones asumidas por entidades públicas o privadas, que tiene como objetivo satisfacer una necesidad colectiva de carácter material, económico o cultural, mediante prestaciones concretas por el estado (Cienfuegos & Rodríguez, 2008).

**Procedimientos administrativos:** Son las vías legales que debe seguir la administración para la realización de actos y diligencias tramitados en las entidades (Nava, 2007).

**Gestión documental:** Son un conjunto de tareas y procesos técnicos que contienen datos e información en cualquier formato y en ellos podemos encontrar evidencias del desempeño y desarrollo de las actividades de una organización (Nayar, 2010).

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 GENERAL**

La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

### **2.4.2 ESPECÍFICAS**

La planificación se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

La organización se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

La integración se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

La dirección se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

El control se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

## **2.5 VARIABLES**

### **Variable 1 Gestión administrativa**

#### ***Definición conceptual***

Es un mecanismo a través del cual se coordinan y mejoran los recursos de un grupo social con el fin de alcanzar la mayor calidad, productividad y competitividad en la consecución de los objetivos (Munch, 2010).

#### ***Definición operacional***

Se operacionalizó las dimensiones de la variable gestión administrativa de acuerdo a Munch (2010), se adaptó el cuestionario de Peña (2018) que está compuesto por 20 ítems con escala Likert y cinco opciones de respuesta.

### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

#### ***Definición conceptual***

Es un conjunto de percepciones que el usuario va a experimentar luego de haber recibido un determinado servicio, y estas superan sus expectativas provocaría un comportamiento determinado a su grado de satisfacción o insatisfacción (Parasuraman et al., 1998).

#### ***Definición operacional***

Se operacionalizó las dimensiones de la variable satisfacción del usuario propuesto por Parasuraman et al (1998), tomando el cuestionario de Figueroa (2019) que fue adaptado, este cuestionario está compuesto por 23 ítems con una escala Likert de cinco alternativas de respuesta.

## **2.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS**

**Nivel planeación:** Es el desarrollo ordenado y consciente de tomar decisiones relacionadas con el cumplimiento de los objetivos y funciones que se llevarán en el futuro. También hace referencia a la selección de objetivos, tomando en cuenta los recursos y características que posee la entidad, para el cumplimiento de las actividades planificadas. .

**Nivel organización:** Es el procedimiento que consiste en delimitar y determinar las funciones del trabajo; usualmente este proceso es diseñado por los directivos, que se encargan de crear los puestos de trabajo necesarios. Considera la idea de que la organización es el proceso de división del trabajo, la organización actúa de manera coordinada hacia los objetivos con un propósito en común.

**Nivel Integración:** Usualmente está conformado por los elementos físicos y humanos, pero, también es necesario considerar los aspectos financieros, cuya finalidad es cumplir las actividades planificadas adecuadamente, este nivel es de vital importancia, ya que, sin este nivel no se pueden realizar las actividades.

**Nivel dirección:** Es la función que está relacionada con el cumplimiento diario de las actividades, teniendo como finalidad primordial conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva. Es el procedimiento que se dedica a orientar y ordenar los esfuerzos de los colaboradores para un mejor desarrollo de las actividades.



**Nivel control:** Se encarga de verificar el cumplimiento de los objetivos. El control tiene como función principal supervisar la labor del colaborador y que estos cumplan a cabalidad su trabajo, con un desempeño destacado. El control está relacionado con la comprobación de las actividades realizadas y cómo estas pueden ser mejoradas según sea el caso. .

**Nivel fiabilidad:** Se define como la probabilidad de que un producto o servicio se desarrolle adecuadamente durante el periodo en la que es utilizado o recibe el servicio. Además, tiene como objetivo primordial ofrecer un servicio sin errores en la atención a sus clientes, porque esto debilita la confianza de los clientes.

**Nivel capacidad de respuesta:** Es la aptitud de otorgar un servicio oportuno y adecuado al cliente. Es decir, es la capacidad que tiene el colaborador para atender y brindar un servicio eficaz y rápido a los clientes, ya que cada vez son más exigentes y no les gusta esperar.

**Nivel empatía:** Entendida como la capacidad que tiene el ser humano para sentir lo que la otra persona está sintiendo; comprendiendo acertadamente las necesidades del otro. El atributo más resaltante de la empatía, es tratar de transferir a los clientes que son importantes y especiales, que las necesidades de los clientes se sientan valoradas por la empresa que les otorga el servicio.

**Nivel seguridad:** Se refiere a los empleados y cómo se desempeñan frente al usuario, siendo corteses, capaces de transmitir confianza y tranquilidad. Son rasgos con distintas características para dar un lugar firme en un territorio sin daños ni peligros.

**Nivel tangibilidad:** Hace referencia a la infraestructura física, los equipos, colaboradores, los materiales de comunicaciones que utiliza la organización. Son las representaciones materiales o imágenes del servicio

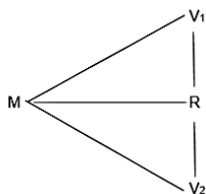
que los clientes determinan para saber si cumplen con sus expectativas y así puedan satisfacer sus necesidades primordiales.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño utilizado fue no experimental, esta investigación se encargó de realizar la recolección de datos sin la necesidad de manipular las variables (Fuentes et al., 2020). Además, busco la relación que existe entre la variable 1 y la variable 2, por lo tanto, es correlacional (Hernández & Mendoza, 2018). Esta investigación fue de corte transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento dado (Fuentes et al., 2020).

Diseño correlacional



- M: Usuarios
- V1: Gestión administrativa
- V2: Satisfacción del usuario
- R: Relación entre ambas variables

#### 3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación aplicada fue de tipo básica, ya que su única motivación era descubrir y aumentar los conocimientos, estos nuevos saberes servirán de base para la investigación aplicada (Ñaupas et al, 2018).

#### 3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel utilizado fue descriptivo correlacional, fue descriptivo, porque se recabaron datos medibles y recopilamos información sobre las variables, dimensiones y otras concepciones de la investigación; fue correlacional porque, el objetivo se centró en conocer la relación entre la gestión

administrativa y la satisfacción del usuario (Hernández & Mendoza, 2018). Este trabajo de investigación fue descriptivo correlacional.

### ***Método de investigación***

Este trabajo de investigación hizo uso del método hipotético deductivo es aquel que va desde lo general a lo particular; partió de la observación, luego se elaboraron las hipótesis, de estas hipótesis se dedujeron las consecuencias y luego se comprobaron si estas deducciones son verdícas (Cabezas et al., 2018).

### ***Enfoque de la investigación***

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, y ello hace referencia a la búsqueda de información que puedan ser convertidas en datos numéricos y luego deberán ser procesadas por técnicas estadísticas, usualmente estos datos están enfocados en las variables de estudio (Baena, 2017).

## **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### ***Población***

La población hace referencia a un grupo de personas que tienen ciertas características en común, y estas peculiaridades son adecuadas para la investigación que se esté realizando (Fuentes et al., 2020).

La población de esta investigación estuvo conformada por 280 usuarios entre 18 a 65 años, atendidos durante un mes, que pueden realizar trámites en la Municipalidad Provincial de Ica. (Fuente: Informe de Evaluación de Resultados 2019-2024 de la Municipalidad Provincial de Ica)

### ***Muestra***

La muestra es una porción de la población que será seleccionada para recolectar información relacionada con las variables de estudio (Muñoz, 2016).

En este caso se utilizó la muestra probabilística porque las unidades de investigación tienen la mismas posibilidades de formar parte de la muestra (Hernández & Mendoza, 2018). La muestra de este trabajo de investigación se obtuvo utilizando la fórmula de población finita.

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

Donde:

n= 162

N= 280

Z= 1.96

p= 0.5 (50%)

q= 0.5 (50%)

e= 0.05 (5%)

Por lo tanto, la muestra fue de 162 usuarios entre 18 a 65 años, atendidos durante un mes, que realizaron trámites en la Municipalidad provincial de Ica

### **Muestreo**

El muestreo es una técnica estadística que busca extraer información relevante y relacionada a la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

En este trabajo de investigación se aplicó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, en la que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido (Muñoz, 2016).

#### **3.2.1 Criterios de elegibilidad**

##### **Criterios de inclusión:**

Usuarios entre 18 a 65 años que visitan la Municipalidad provincial de Ica para realizar trámites.

**Criterios de exclusión:**

Usuarios entre 18 a 65 años que visitan la Municipalidad provincial de Ica, solo para realizar consultar y no realizan trámites.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Técnica: Encuesta**

Se puede definir como una técnica encargada de recolectar información, a través de preguntas estructuradas y ordenadas, usualmente esta información es obtenida de la muestra definida por el investigador (Cabezas et al., 2018).

**Instrumento: Cuestionario**

Es una herramienta cuya finalidad es recolectar datos sobre las variables propuestas, estos datos tienen que ser cuantificados a través de técnicas estadísticas, es muy común que los cuestionarios de investigaciones cuantitativas estén conformados por preguntas cerradas (Hernández & Mendoza, 2018).

Se realizaron dos cuestionarios que fueron aplicados a los usuarios, y estos cuestionarios son sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario

**Ficha técnica 1**

Denominación: Gestión administrativa

Autor: Peña (2018)

Adaptación: Mendoza y Oscoco (2022)

Ámbito de aplicación: Municipalidad provincial de Ica

Tiempo: 20 minutos

Forma de administración: Colectivo

Dimensiones: Planeación (1 – 4), organización (5 – 8), integración (9 – 12), dirección (13 – 16) y control (17 – 20).

Escalas: Nunca (1) Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

Niveles y rangos:

Deficiente (20-46)

Regular (47-73)

Eficiente (74-100)

## **Ficha técnica 2**

Denominación: Satisfacción del usuario

Autor: Figueroa (2019)

Adaptación: Mendoza y Oscoco (2022)

Ámbito de aplicación: Municipalidad provincial de Ica

Tiempo: 20 minutos

Forma de administración: Colectivo

Dimensiones: Fiabilidad (1 – 5), capacidad de respuesta (6 – 11), seguridad (12 - 14), empatía (15 - 18) y tangibilidad (19 – 23).

Escalas: Nunca (1) Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

Niveles y rangos:

Insatisfactorio (23 – 53)

Regular (54 - 84)

Satisfactorio (85-115)

## **Validez**

Estos instrumentos fueron validados por juicio de expertos, conformado por dos metodólogos con grado de doctor y un especialista

licenciado en administración, reconocido por la SUNEDU (Anexo 5), por lo tanto, fueron aplicados, ya que cumplen con su objetivo, que es medir el comportamiento real de lo que se pretende estudiar (Fuentes et al., 2020).

### **Confiabilidad**

Se procesó a través del Alfa de Cronbach por tratarse de cuestionarios con escalas politómicas, el cuestionario de gestión administrativa obtuvo un coeficiente de 0,951 que se encuentra en el rango de fiabilidad excelente, mientras que el cuestionario de satisfacción del usuario alcanzó un coeficiente de 0,976 con un rango de fiabilidad excelente.

### **3.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizó es una encuesta, según Hernández & Mendoza (2018) son un conjunto de reglas que ayudan al investigador a obtener datos, a través del cuestionario, sobre las variables de estudio, y el cuestionario es aquel instrumento que permite recolectar la información y transformarla a datos estadísticos (Fuentes et al., 2020). En esta investigación se utilizaron dos cuestionarios adaptados, conformados por 20 y 23 ítems, ambas con escalas politómicas (Anexo 3).

Los cuestionarios fueron aplicados a 162 usuarios entre 18 a 65 años que acuden a la Municipalidad provincial de Ica a realizar algún trámite, por ello, se solicitó un permiso a la municipalidad para poder realizar la recolección de información en base a la institución, asimismo, se guardó anonimato de los usuarios participantes, los cuestionarios fueron elaborados en Google Formularios y se entregaron a los usuarios a través de medios digitales, los datos obtenidos fueron procesados a nivel descriptivo e inferencial haciendo uso del software estadístico SPSS 25.



### 3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de datos a nivel descriptivo, se elaboró una base de datos en Microsoft Excel, luego estos datos fueron exportados al programa SPSS, para iniciar el análisis inferencial y para ello se utilizó el método de Rho Spearman, que nos permitió medir la relación existente entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario.

### 3.6 ASPECTOS ÉTICOS

El trabajo de investigación cumple con los criterios del protocolo de esquema cuantitativo de investigación y con el código de ética de la UPSJB. Asimismo, se siguen los lineamientos de las Normas APA (7ma Edición), citando toda la información recopilada en el estudio de investigación, además, los datos obtenidos serán verídicos y no sufrirán ninguna alteración.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS

#### Análisis descriptivos

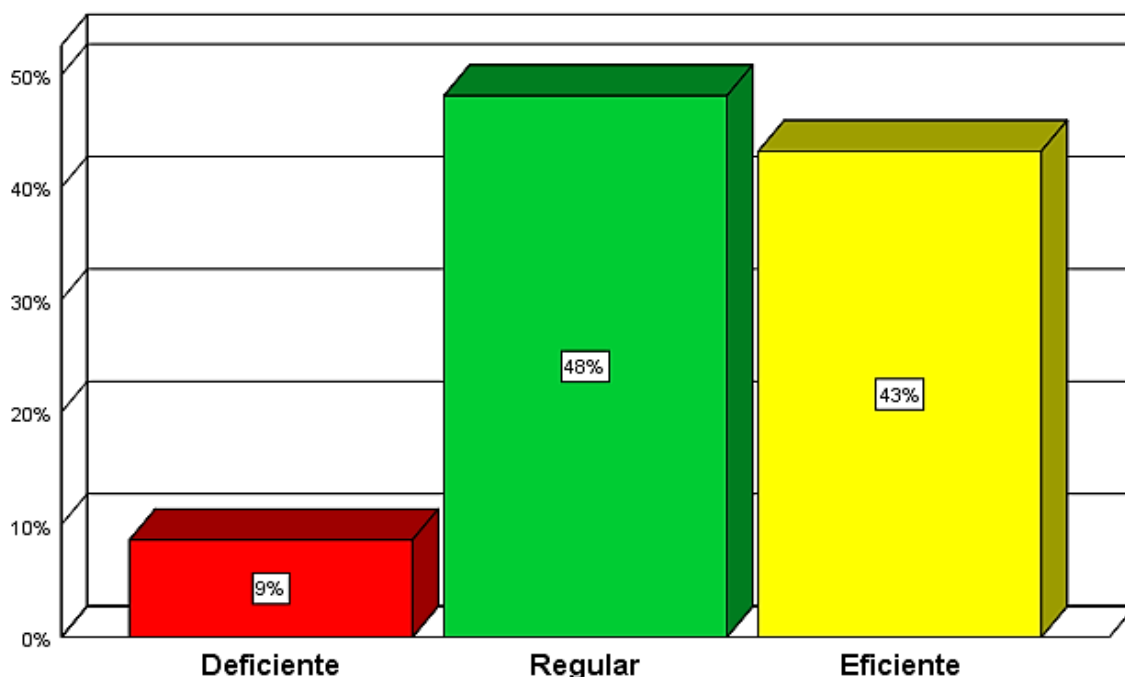
**Tabla 1**

*Niveles de la variable gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	9%
Regular	78	48%
Eficiente	70	43%
Total	162	100%

**Figura 1**

*Niveles de percepción de la variable gestión administrativa*



**Interpretación:**

Se ha evidenciado que el 48% de los 162 usuarios encuestados han percibido que la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Ica posee un nivel regular, el 9% con un nivel deficiente y un 43% con nivel eficiente. Se puede concluir que la gestión administrativa tiene falencias, pero los usuarios pudieron identificar aspectos positivos.

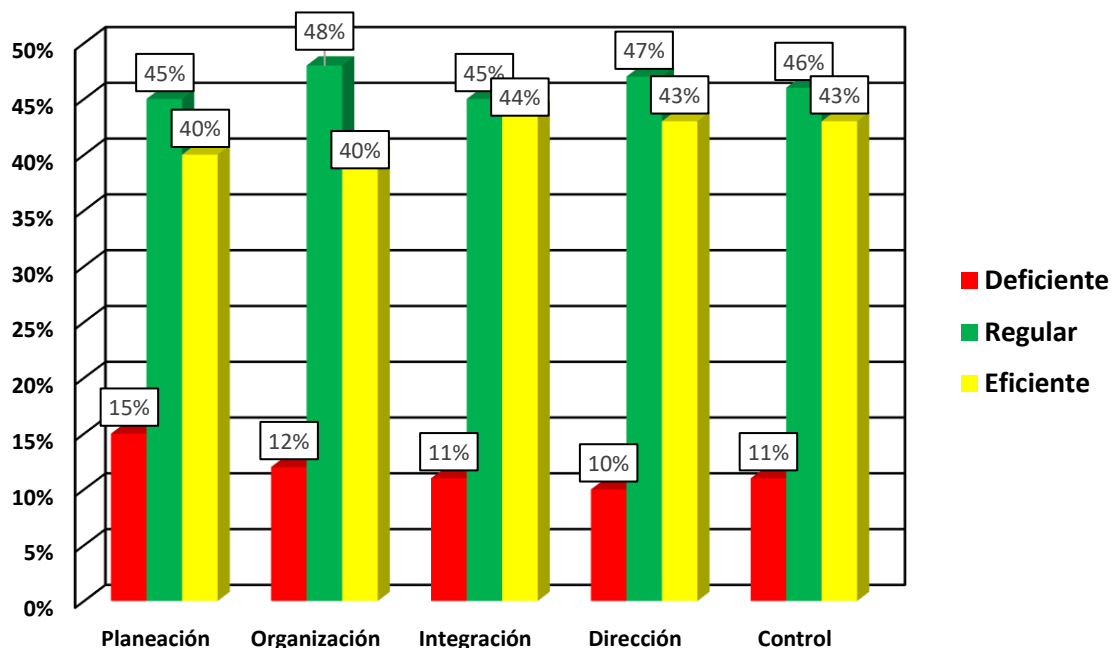
**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión administrativa*

Dimensiones	Planeación		Organización		Integración		Dirección		Control	
Niveles	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	24	15%	19	12%	18	11%	17	10%	17	11%
Regular	74	45%	78	48%	73	45%	76	47%	75	46%
Eficiente	64	40%	65	40%	71	44%	69	43%	70	43%
Total	162	100%	162	100%	162	100%	162	100%	162	100%

**Figura 2**

### Niveles de gestión administrativa por dimensiones



#### Interpretación:

Se demostró que las dimensiones planeación, organización, integración, dirección y control, presentaron un nivel regular, como el más relevante, con un 45%, 48%, 45%, 47% y 46% respectivamente, de acuerdo a la opinión de 162 usuarios encuestados, el segundo nivel de importancia es el eficiente, seguido por el deficiente. Se puede afirmar que, las funciones administrativas necesitan mejoras urgentes por el bien de la Municipalidad provincial de Ica.

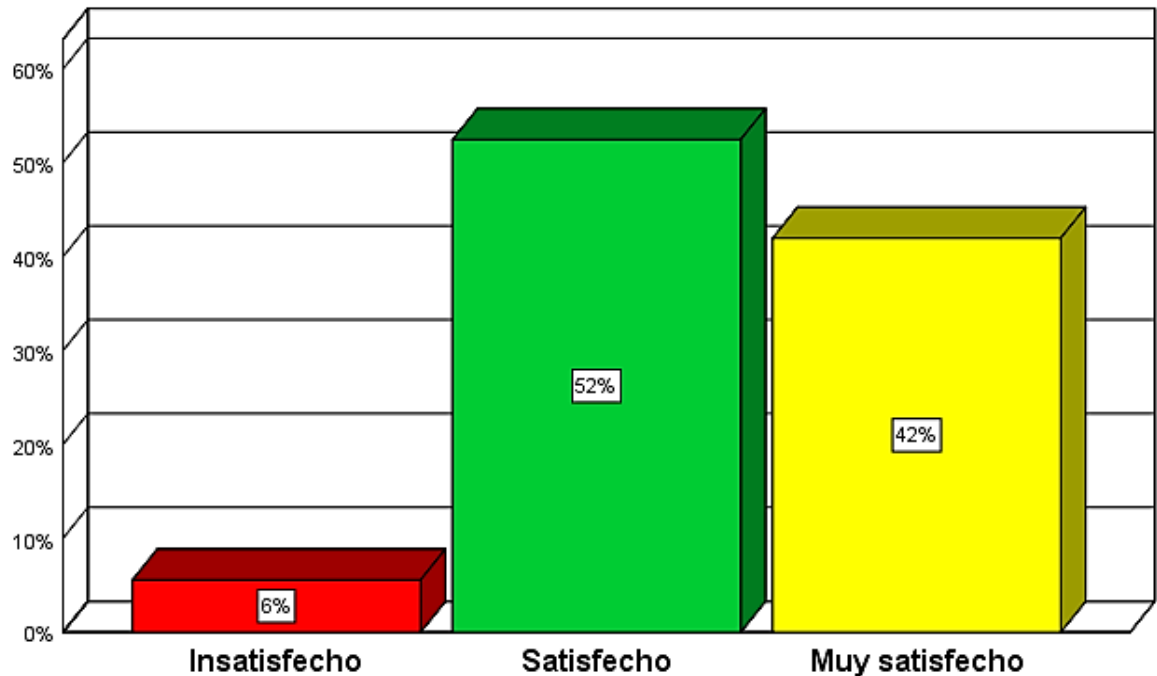
**Tabla 3**

*Niveles de la variable satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	6%
Satisfecho	85	53%
Muy satisfecho	68	42%
Total	162	100%

**Figura 3**

*Niveles de percepción de la variable satisfacción del usuario*



**Interpretación:**

Se ha evidenciado que el 53% de los usuarios sondeados se han sentido satisfechos con relación a la atención brindada por la municipalidad, un 42% se ha sentido muy satisfecho y un 6% se ha sentido insatisfecho, es muy preocupante el último nivel detallado. Se pudo concluir que, en algunas oficinas la atención es adecuada, pero en otras, el usuario se siente insatisfecho, por ello es necesarios mejorar las funciones administrativas de la municipalidad provincial de Ica.

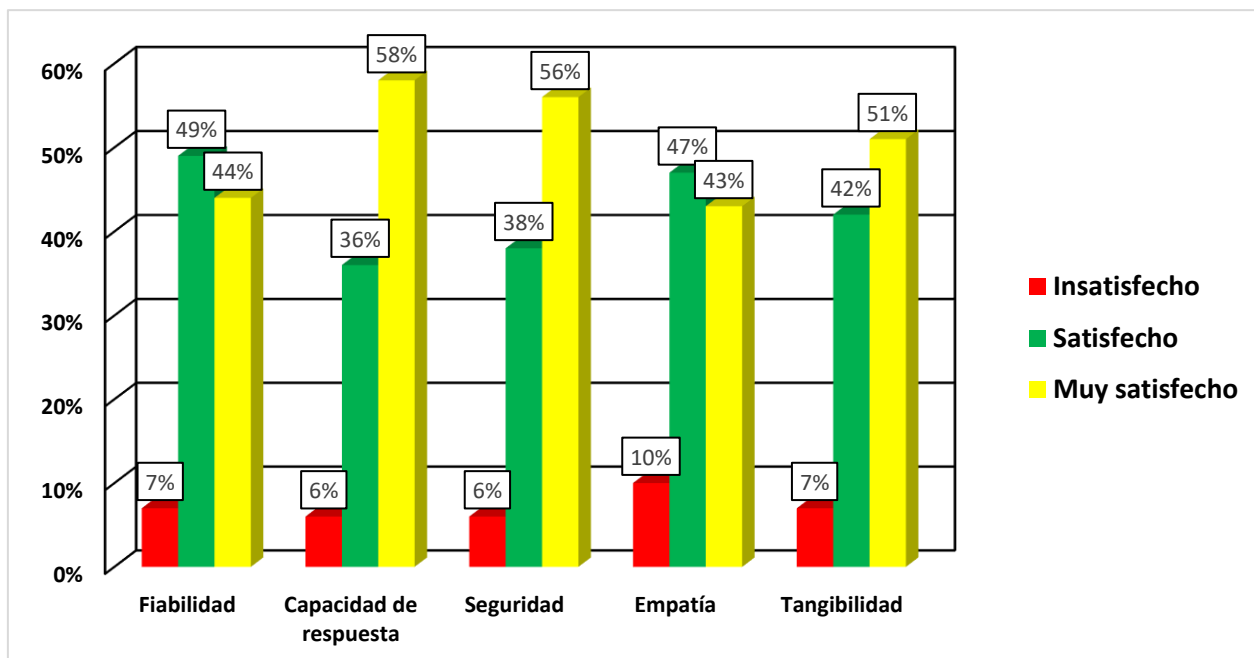
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario*

Dimensiones	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	12	7%	9	6%	10	6%	17	10%	12	7%
Satisfecho	79	49%	59	36%	61	38%	76	47%	68	42%
Muy satisfecho	71	44%	94	58%	91	56%	69	43%	82	51%
Total	162	100%	162	100%	162	100%	162	100%	162	100%

**Figura 4**

*Niveles de la satisfacción del usuario por dimensiones*



### Interpretación:

Se evidenció que las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad presentaron un nivel muy satisfecho como el más importante, con 44%, 58%, 56%, 43% y 51% respectivamente, luego se presentó el nivel satisfecho, finalmente, el nivel muy insatisfecho. Se pudo concluir que, las dimensiones más llamativas para el usuario, que necesitan mejoras, son aquellas relacionadas con la atención, el conocimiento del funcionario y los equipos que posee la Municipalidad provincial de Ica.

### Prueba de normalidad

Para la presente investigación se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov debido a que la muestra supera los 50 elementos, por lo tanto, si la distribución es normal ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula y se utiliza una prueba paramétrica, por otro lado, si la distribución es anormal ( $p < 0.05$ ) se acepta la hipótesis alterna y se utiliza una prueba no paramétrica.

**Ho:** Los datos analizados presentan una distribución normal ( $p > 0.05$ )

**Ha:** Los datos analizados presentan una distribución anormal ( $p < 0.05$ )

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de la gestión administrativa y satisfacción del usuario*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,281	162	,000	,760	162	,000
Satisfacción del Usuario	,313	162	,000	,738	162	,000

### Interpretación:

Se demostró que el valor de significancia del test de normalidad equivale a valores menores a 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en relación a ello, la distribución es anormal, entonces para el análisis inferencial se utilizó una prueba no paramétrica, de manera más específica, el estadístico de correlación de Rho Spearman.

## Análisis inferenciales

### Hipótesis general

**Ho:** La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Ha:** La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tabla 6**

*Correlación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario*

			Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

### Interpretación:

Se demostró un coeficiente de correlación de 0.851 según el Rho Spearman, un nivel de significancia de  $p=0.000$  que es menor a 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Se pudo afirmar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Ica.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** La planificación no se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Ha:** La planificación se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tabla 7**

*Correlación de la dimensión planeación y la satisfacción del usuario*

			Planeación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

#### **Interpretación:**

Se evidenció un coeficiente de correlación de 0.821 según el Rho de Spearman, con un nivel de significancia  $p=0.000$  que es menor a 0.05, por ende, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Se pudo concluir que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión planeación y satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Ica.



## Hipótesis específica 2

**Ho:** La organización no se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Ha:** La organización se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tabla 8**

*Correlación de la dimensión organización y la satisfacción del usuario*

			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

### Interpretación:

Se indicó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.886, un nivel de significancia  $p=0.000$  que es menor a 0.05, por ello, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por consiguiente, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Ica.

### Hipótesis específica 3

**Ho:** La integración no se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Ha:** La integración se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación de la dimensión integración y la satisfacción del usuario*

			Integración	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Integración	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

#### **Interpretación:**

Se evidenció un coeficiente de correlación de 0.844 según el Rho de Spearman, con un nivel de significancia  $p=0.000$  que es menor a 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Se pudo afirmar que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión integración y la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Ica.

#### Hipótesis específica 4

**Ho:** La dirección no se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Ha:** La dirección se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tabla 10**

*Correlación de la dimensión dirección y la satisfacción del usuario*

		Dirección	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

#### Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.833 según el Rho de Spearman, con un nivel de significancia de  $p=0.000$  que es menor a 0.05, por ende, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Ica.

### Hipótesis específica 5

**Ho:** El control no se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Ha:** El control se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación de la dimensión control y la satisfacción del usuario*

		Control	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

#### **Interpretación:**

Se demostró un coeficiente de correlación de 0.832 según el Rho de Spearman, con un nivel de significancia de  $p=0.000$  que es menor a 0.05, por ende, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Se pudo concluir que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión control y la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Ica.

## 4.2 DISCUSIÓN

La hipótesis general: Se pudo afirmar que, la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0.851 según el Rho Spearman y un nivel de significancia de  $p=0.000$  que es menor a 0.05; en relación a los resultados se encontraron similitudes con la investigación de Tejeda (2020) que concluyó con la existencia de una relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, con una correlación positiva moderada de 0.608 según el Rho de Spearman, debido a que el gerente de la municipalidad planificó, organizó, dirigió y controló adecuadamente sus procesos administrativos, derivando en una satisfacción del ciudadano; a diferencia de Goitia (2020) que obtuvo como resultado una correlación positiva muy baja de 0.144 según el Rho de Spearman, con una significancia de 0.083, que es mayor a 0.05, por lo tanto, no existió relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, debido a que no se tomaba en cuenta el grado de expectativa que tenía el usuario a la hora de realizar un trámite administrativo. Avalado teóricamente por Koontz et al., (2012) quien menciona que la gestión administrativa se basa en actividades agrupadas cuyo fin es cumplir metas trazadas y que para cumplirlas se debe de seguir un proceso planificado, organizado, direccionado, integrado y controlado.

La hipótesis específica 1: Se pudo concluir que, la dimensión planeación se relaciona con la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0.821 según el Rho de Spearman y con un nivel de significancia  $p=0.000$  que es menor a 0.05; no se encontraron coincidencias con la investigación de Goitia (2020) donde la planeación y la satisfacción del usuario no presentan relación, evidenciando una correlación positiva muy baja de 0.139 según el Rho de Spearman, porque los directivos no planificaron adecuadamente sus actividades, de la misma manera con la investigación de Perez (2019) que

concluyó con la inexistencia de relación entre la planeación y satisfacción del usuario, con una correlación negativa moderada de -0.066 según el Rho, debido a que hay falta de experticia de los gerentes, que fallaron a la hora de planificar las actividades y no lograron diferenciar lo urgente de lo no relevante. Garantizado teóricamente por Munch (2010) quien señala que la planeación es trazar las metas a cumplir y cuáles son los pasos, para lograr ello.

La hipótesis específica 2: Se indicó que, la dimensión organización se relaciona con la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente Rho Spearman de 0.886 y un nivel de significancia  $p=0.000$  que es menor a 0.05; se encontraron coincidencia con la investigación de Cerezo (2018) donde los resultados evidenciaron la existencia de relación entre la organización y la atención que recibe el usuario, con un grado de correlación positiva alta de 0.721 según el Rho de Spearman, porque los colaboradores conocían perfectamente cuales eran sus funciones, tenían habilidades y destrezas en sus campos, por lo que el usuario era atendido adecuadamente, a diferencia de Goitia (2020) en cuyo trabajo de investigación se demostró que no hay relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios, con una correlación positiva muy baja de 0.114 según el Rho, debido a que el MOF y ROF administrativo no se cumple, por lo tanto, los funcionarios no saben que deben de hacer. Respaldo teóricamente por Munch (2010) quien menciona que la organización se encarga de diseñar y designar las funciones que debe de realizar el colaborador.

La hipótesis específica 3: Se pudo afirmar que, la dimensión integración se relaciona con la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0.844 según el Rho de Spearman y con un nivel de significancia  $p=0.001$  que es menor a 0.05; se ha evidenciado cierta semejanza con la investigación de Peña (2018) que demostró que hay relación entre la integración y el servicio recibido por

el usuario, la diferencia está en el grado de correlación, ya que esta investigación presentó una correlación positiva y alta de 0.773 según el Rho de Spearman, debido a la presencia de material físico, humano e infraestructura de buena calidad, que permitió otorgar un servicio adecuado a los ciudadanos, de la misma manera hay cierta semejanza con la investigación de Solís & Hidalgo (2018) cuyos resultados demostraron que hay relación entre los recursos humanos, materiales e infraestructura con un promedio de correlación positiva según el Rho de Spearman de 0.460, esto se demostró porque se evidenció que la institución pública contaba con personal de calidad. Sustentado teóricamente por Munch (2010) quien indica que la integración hace referencia al personal, equipos, infraestructura y solvencia financiera que debe tener la institución para seguir con los procesos.

La hipótesis específica 4: Se determinó que, la dimensión dirección se relaciona con la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0.833 según el Rho de Spearman y con un nivel de significancia de  $p=0.000$  que es menor a 0.05; se hallaron similitudes con la investigación de Tejeda (2020) que evidenció la existencia de una relación entre la dirección y la satisfacción del usuario, con una correlación positiva moderada de 0.505 según el Rho de Spearman, ello es porque los directivos cumplían su papel de direccionar las políticas institucionales y garantizaban alcanzar las metas propuestas en la etapa de planeación, además lideraban con ciertas dificultades a los colaboradores, en cambio, no hay similitudes con la investigación de Goitia (2020), donde se demostró que no existe relación entre la dirección y la satisfacción del usuario, con una correlación negativa muy baja de -0,010 según el Rho de Spearman, debido a la ausencia de compañerismo y motivación en los colaboradores, teniendo como consecuencia un pobre desempeño laboral. Sustentado teóricamente por Munch (2010) quien señala que la dirección hace referencia a la función que cumplen los

directivos para lograr la meta y cómo estos se involucran con los colaboradores.

La hipótesis específica 5: Se pudo concluir que, la dimensión control se relaciona con la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de correlación de 0.832 según el Rho de Spearman, con un nivel de significancia de  $p=0.000$  que es menor a 0.05; se evidenciaron similitudes con la investigación de Perez (2019) cuyos resultados demostraron la existencia de relación entre el control y la satisfacción del usuario, con un grado de correlación positiva moderada de 0.487 según el Rho de Spearman, esto es porque los encargados de supervisar el buen funcionamiento de los procesos administrativos tienen conocimientos en la prevención de fallas y en caso ocurran, lo solucionan rápidamente, garantizando un servicio idóneo al usuario, de forma muy distinta a la investigación de Goitia (2020) donde se evidenció que no existe relación entre el control y la satisfacción de los usuarios, con una correlación positiva baja de 0.398 según el Rho de Spearman, debido a la ausencia de supervisores que puedan prevenir fallas en los procesos administrativos. Avalado teóricamente por Munch (2010) quien menciona que el control es la forma como se verifican los procesos y qué hacer cuando hay fallas.



## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

**Primera:** Se pudo concluir que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.851 según el Rho Spearman y un nivel de significancia de  $p=0.000$ .

**Segunda:** Se concluyó que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión planeación y satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.821 según el Rho de Spearman y con un nivel de significancia  $p=0.000$ .

**Tercera:** Se concluyó que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión organización y satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.886 y un nivel de significancia  $p=0.000$ .

**Cuarta:** Se pudo concluir que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión integración y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.844 según el Rho de Spearman y con un nivel de significancia  $p=0.000$ .

**Quinta:** Se concluyó que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.833 según el Rho de Spearman y con un nivel de significancia de  $p=0.000$ .

**Sexta:** Se pudo concluir que, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión control y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.832 según el Rho de Spearman y con un nivel de significancia de  $p=0.000$ .

## 5.2 RECOMENDACIONES

Al alcalde, gerente general y jefe de la Subgerencia de recursos humanos de la Municipalidad provincial de Ica:

**Primera:** Programar con suma urgencia, de forma articulada con la subgerencia de planeamiento estratégico, presupuesto, recursos humanos, y con la autorización de SERVIR; cursos de actualización y capacitación a los colaboradores del área de secretaría, sobre la atención al cliente, a los procesos administrativos municipales y ofimática para que los funcionarios que tienen contacto con la ciudadanía brinden un mejor servicio y que el usuario sienta que sus necesidades han sido satisfechas. Todo lo mencionado debe ir acorde a la ley orgánica de municipalidad que deberá ser cumplida y haciendo uso de los sistemas informáticos de SIGA y SIAF.

**Segunda:** Desarrollar mecanismos que permitan la modernización del estado (Gobiernos Locales), para ello planificar y dar cuenta de la necesidades del personal, haciendo uso del SIGA y SIAF; la Gerencia general de la municipalidad, subgerencia de gestión institucional y presupuesto, con participación y orientación del CEPLAN, La Dirección Nacional de Presupuesto Público del MEF y la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, lograr el diseño de las actividades de los colaboradores de la subgerencia de secretaría general y los procedimientos administrativos que debe realizar.

**Tercera:** Actualizar el MOF y ROF, labor que deberá ser realizada por la secretaría general, la subgerencia de recursos humanos y la subgerencia de planeamiento institucional y presupuesto, con previa autorización del CEPLAN y SERVIR, de esa forma los funcionarios que están en contacto con la ciudadanía, mejoren la efectividad de su trabajo, porque se podrá saber quién hace que, además, es necesario asignar las

funciones de cada colaborador de acuerdo a sus conocimientos y destrezas, para que brinden una atención adecuada al ciudadano iqueño.

**Cuarta:** Desarrollar de manera articulada con la subgerencia de logística y presupuesto, con autorización de los entes rectores de la Contraloría, la Dirección Nacional de Presupuesto Público del MEF, La Dirección Nacional de Tesoro Público y el CEPLAN; y utilizando adecuadamente los sistemas del SIGA y el SIAF, la implementación de las oficinas de secretaría general, recursos humanos, tesorería y contaduría, con equipos informáticos de buena calidad que permitan expandir la atención al ciudadano, haciendo uso de los canales digitales, también, atraer al personal mejor calificado para puestos estratégicos en la municipalidad y finalmente, elaborar estrategias que permitan optimizar los recursos monetarios, como unificar oficinas.

**Quinta:** Programar seminarios de motivación con previa autorización de la subgerencia de recursos humanos y presupuesto, además, con la aprobación de los entes rectores de SERVIR, CEPLAN y La Contraloría; para que los colaboradores del área de secretaría general sientan seguridad y confianza en su lugar de trabajo, así puedan desempeñarse adecuadamente, además, verificar que todo lo planificado anteriormente se cumpla a cabalidad, para ello es necesario asignar nuevas funciones o contratar personal en el área ya mencionada. Todo lo mencionado deberá estar detallado en los sistemas informáticos del SIGA y SIAF.

**Sexta:** Desarrollar programas que permitan establecer mecanismos que ayuden a detectar fallas en los procesos administrativos, para ello es necesario que las subgerencias de logística, recursos humanos, planeamiento estratégico y presupuesto, con previa autorización de SERVIR, CEPLAN, La Contraloría y La Dirección Nacional de Presupuesto

Público del MEF, y manejando adecuadamente los sistemas del SIGA y SIAF; para que se realicen cursos de control preventivo, concurrente y posterior, para los supervisores de las gerencias de administración y gestión institucional, además, se debe gestionar las correcciones necesarias, para que el usuario reciba una atención que cumplan con sus expectativas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, M. (2021). Proceso de aprendizaje en la pandemia. *Panorama*, 15(28), 188-205. Recuperado: <https://doi.org/10.15765/pnrm.v15i28.1823>
- Allen, D. (2004). *Customer satisfaction research management : a comprehensive guide to integrating customer loyalty and satisfaction metrics in the management of complex organizations*. Milwaukee: American Society for Quality Press, ISBN 0-87389-612-2.
- Alvarez, J., Hiramoto, I., & Alvarez, R. (2016). *Manual Operativo del Proceso de Contrataciones del Estado*. Lima: Ubilex. ISBN 978-612-00-2223-8
- Anderson, E., & Sullivan, M. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143. Recuperado: <https://doi.org/10.1287/mksc.12.2.125>
- Arocha, M., Marquez, M., Estrada, G., & Arocha, A. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". *MEDISAN*, 19(10) 1208-1215.  
Recuperado: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192015001000005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005)
- Aragon, A. (2017). *La aplicación de los componentes del control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Macari, Puno*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional del Altiplano.
- Arjona, J., & Cebrián, M. (2012). Expectativas y satisfacción de usuarios en cursos online. Estudio del caso: Expertos en entornos virtuales de formación. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (41) 93-107. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36828247007>

- Armstrong, G., & Kotler, P. (2012). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson Educación, ISBN: 978-607-32-1420-9.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria, ISBN: 978-607-744-748-1
- Barrios, R. (16 de Julio de 2018). Proceso de la reforma, Plan Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción al 2021. Diario Gestión.
- Bernal, C., & Hernán, S. (2008). Proceso administrativo para las organización del siglo XXI. Ciudad de México: Pearson Educación, ISBN: 978-970-26-1562-0.
- Betaubun, W., Moento, P., & Pradana, R. (2019). Community perception of the quality of administrative services on the Kelurahan Rimba Jaya office district of Merauke 2019. *IOP Conference Series Earth and Environmental Science*. 343(1), 1-4. Recuperado: <http://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/343/1/012250>
- Bigné, E., Currás, R., & Sanchez, I. (2010). Consecuencias de la insatisfacción del consumidor: Un estudio en servicios hoteleros y de restauración. España: *Universia Business Review*, (28), 78-101. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/433/43315581005.pdf>
- Bucaité, J., Civinskas, R., & Lazauskiené, A. (2018). Uncoupling Inter-Municipal Cooperation Capacity: Lithuanian Municipalities' Efforts To Sustain Services Provision, *Baltic Journal of Law & Politics*, 11(2), 32-60. Recuperado: <https://doi.org/10.2478/bjlp-2018-0010>
- Cabezas, D., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolqui: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, ISBN: 978-9942-765-44-4.
- Cagle, R. (2005). *Your Successful Project Management Career*. New York: AMACOM, ISBN: 0-8144-0824-9.

- Carmona, A., & Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80. Recuperado: [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la teoria de los dos factores en la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la%20teoria%20de%20los%20factores%20en%20la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*. Paris: OCDE, ISBN: 9789264290228.
- Cerezo, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Cienfuegos, D., & Rodríguez, L. (2008). *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica*. España.: Universidad Nacional Autónoma de México. ISBN: 978-970-32-5357-9
- Coromoto, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(2), 111-131. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. Recuperado: <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana, (7° ed.) ISBN 13:978-970-10-5500-7.
- Davila, J., & Florez, M. (2008). Calidad del servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma. *Pecvnía : Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León*, 105-128. Recuperado: <http://dx.doi.org/10.18002/pec.v0i2008.790>

- De la Torre, M., & Bejarano, R. (2013). *Sistema de gestión de calidad en instituciones educativas. Aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el Centro Universitario de la Costa Sur*. Guadalajara: Editorial Universitaria, ISBN 978-607-450-737-9.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Diaz Santos. ISBN: 84-87189-22-9
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo*. Ciudad Mexico: Pearson Educación. ISBN: 978-970-26-1080-9
- Fayol, H. (1917). *Administration industrielle et générale; prévoyance, organisation, commandement, coordination, controle*. Paris: Dunod et Pinat.
- Figuroa, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvecada, E., Díaz, J., & Diaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticas en las ciencias administrativas y contables*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana. ISBN: 978-958-764-879-9.
- Fuentes, J. (2017). *Gestión Administrativa y satisfacción de los usuario en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, Moquegua*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Jose Carlos Mariátegui.
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administracion Pública*. Mexico: Editorial Porrúa. ISBN: 970-07-2016-0
- Garcia, J., Marin, J., & Vidal, P. (2015). *Teoría de las expectativas de Vroom*. (Tesis de Maestría) Universitat Politècnica de València.



- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*. (1), 1-27. Recuperado: [https://www.researchgate.net/publication/235357014\\_Defining\\_Customer\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/235357014_Defining_Customer_Satisfaction)
- Goitia, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabaylo*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Greve, C., Laegreid, P., & Rykkja, L. (2011). *Nordic Administrative Reforms: Lessons for Public Management*. Palgrave Macmillan UK. ISBN: 978-1-137-56363-0
- Grillo, F. (2020). Administración pública, pandemia y el mundo post Covid 19. *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo-CLAD*, 1-7. Recuperado: <https://clad.org/2020/09/16/autor-fernando-grillo/administracion-publica-pandemia-y-mundo-post-covid-19/>
- Hernández, A. (2012). La inversión en infraestructura pública. Una alternativa de política para el crecimiento económico regional. *Carta Económica Regional* *economico regional*. 108(110), 111-121. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7950790>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México : McGraw-Hill interamericana, ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- Hill, N., Self, B., & Roche, G. (2002). *Customer Satisfaction Measurement for ISO 9000:2000*. Londres: Butterworth Heinemann, ISBN: 0-7506-5513-5.

- Hirata, T. (2009). *Customer satisfaction planning : ensuring product quality and safety within your MRP/ERP systems*. New York: CRC Press, ISBN: 978-1-4200-8381-1
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. Ciudad de México: International Thomson Editores, ISBN: 978-607-481-633-4.
- Huang, R. (2006). Study analysis of information on the reader's potential discontent in an academic library. *Library Management*, 28(1), 27-35. Recuperado: <https://doi.org/10.1108/01435120710723527>
- Organización Internacional de Normalización (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario (ISO 9000)* <http://www.sgc.uagro.mx/archivos/ISO-9000-2015.pdf>.
- Kalinichenko, L., Urzha, O., Adamskaya, L., Evstrotava, T., & Medvedeva, N. (2021). Source Municipal Management In Russia: The National Base Of The President And System Digitalization. *Propósitos y Representaciones*, 9, 1164. Recuperado: <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1164>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Ciudad de México: McGraw Hill Educación, ISBN 978-607-15-0759-4.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New York: Prentice-Hall, ISBN: 978-013-552-48-00.
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de administración*. Bogotá: Areandina: Fundación Universitaria del Área Andina, ISBN: 978-958-5539-29-7.
- Ley N°27972, Ley Organica de Municipalidades (2003). *Normas Legales*. Diario Oficial El Peruano. Recuperado:

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>

Loor, Y. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing De Servicios*. México: Pearson Educación, ISBN: 978-970-26-1515-6.

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria, ISBN: 978-607-438-882-4.

Luna, J. (2021). *Gestión administrativa, talento humano y satisfacción de usuarios de municipalidad del cono norte*. (Tesis Doctoral) Universidad César Vallejo.

Magallanes, S., & Quevedo, C. (2015). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

March, J., & Olsen, J. (1997). El ejercicio del poder desde una perspectiva institucional. *Gestion y Políticas Públicas*, 6(1), 41-73. Recuperado: [http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num\\_anteriores/Vol.VI.No.I\\_1ersem/MJ\\_Vol.6\\_No.I\\_1sem.pdf](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.VI.No.I_1ersem/MJ_Vol.6_No.I_1sem.pdf)

Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. Recuperado: <https://doi.org/10.2307/1250495>

Mayta, H. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de

Manta. *Revista Científica: Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.

Recuperado:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Investigación y Negocios*, 12(19), 75-82. Recuperado:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372019000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008)

Mendoza, J. (2000). Medición de la calidad del servicio. *El Cid Editor*, 1-18.

Recuperado:<https://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION.pdf>

Ministerio de Administración Pública (2016). *Manual de gestión Municipal*. Santo Domingo. Programa de Apoyo a la Sociedad Civil y Autoridades Locales. Recuperado:

<https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>

Mira, J., Aranaz, J., Rodriguez, J., Buil, J., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 12, 12-18. Recuperado:

[http://calite-revista.umh.es/indep/web/art\\_servqhos.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf)

Montero, A., Feal, B., Calvin, M., Margusino, L., Hurtado, J., Vazquez, I., . . . . Martin, I. (2006). Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia.

*Farmacia Hospitalaria*, 30(2), 105-111. Recuperado:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3659/365961756008.pdf>

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado:

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Morillo, M., Morillo, M., & Rivas, D. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de

- Servqual. *Contaduría y Administración*, (234), 101-130. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39518484006.pdf>
- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Ciudad de México: Pearson Educación, ISBN: 978-607-442-389-1.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Progreso S.A. ISBN: 9786074265422.
- Nava, A. (2007). *Derecho Administrativo Mexicano*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica. ISBN: 978-9681664473
- Nayar, L. (2010). *La Gestion documental. Conceptos basicos*. Buenos Aires: Consultora de ciencias de la informacion. Recuperado: <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Nishiwaza, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U, ISBN 978-958-762-876-0.
- Oberhofer, C. (1981). Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitárias. *Ciencias de la Información*, 10(1), 47-58. Recuperado: <https://doi.org/10.18225/ci.inf..v10i1.160>
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 259-266. Recuperado:

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642018000500259&lng=pt&nrm=i.p](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000500259&lng=pt&nrm=i.p)

Palacios, M. (2018). *El Líder Profesionalizado define la capacidad de respuesta como el concepto elemental en la atención del cliente*. España: Independently published, ISBN-10 : 1728851610.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 64(1), 12-40. Recuperado: <https://bit.ly/3KuRofX>

Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.

Perez, C. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Quiñones, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana de las Americas.

Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Picsi 2015*. (Tesis de Maestría) Universidad de San Martín de Porres.

Revelle, J., & Margetts, D. (2010). *Home builder's guide to continuous improvement: schedule, quality, customer satisfaction, cost, and safety*. New York: CRC Press, ISBN: 978-1-4200-5507-8.

- Rey, M. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, (3), 139-153. Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500309>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación, ISBN: 978-607-442-388-4 .
- Ruiz, M., Palaci, F., Salcedo, A., & Garces, J. (2010). E-satisfacción: Una aproximación cualitativa. *Acción Psicológica*, 7(1), 75-85. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344030763009.pdf>
- Segredo, E., & Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-23. Recuperado: <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895>
- Serban, A., & Malone, G. (2011). *Implementing Relational Database Systems: Implications for Administrative Cultures and Information Resource Management*. New York: Grupo Idea, ISBN 10: 0585431663.
- Shi, X., Holahan, P., & Peter, J. (2004). Satisfaction Formation Processes in Library Users: Understanding Multisource Effects. *Journal of Academic Librarianship*, 30(2), 122-131. Recuperado: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2004.01.002>
- Simon, H., & Homburg, C. (1995). *Kundenzufriedenheit: Konzepte, Methoden, Erfahrungen*. Berlín: Gabler, ISBN: 978-3-663-13219-6.
- Solís, V., & Hidalgo, H. (2018). Gestion administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la pymes sector manufactureo de Manabi. *ECA Sinergia*, 10(1), 59-69. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>
- Solórzano, G. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Buzón de Pacioli*, 4-13.

Recuperado:

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Sosa, P. (2014). *Administración por Calidad*. México: Editorial Limusa S.A, ISBN: 978-968-18-6582-5.

Spitta, T., Carolla, M., Brune, H., Grechenig, T., Strobl, S., & Vom, B. J. (2015). *Campus-Management Systeme asl Administrative Systeme*. Wiesbaden: Springer Vieweg, ISBN: 978-3-658-11595-1.

Stainsby, K. (2016). *Develop your Interpersonal and Self-Management Skills*. Oxford: Editorial CRC Press, ISBN: 9781315378701.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Ciudad de México: Prentice Hall, ISBN: 0-13-1-08747-9

Szwarc, P. (2005). *Researching customer satisfaction and loyalty*. Londres: Kogan Page, ISBN: 0-7494-4336-7.

Tapping, D., & Shuker, T. (2003). *Value Stream Management for the Lean Office*. New York: CRC Press, ISBN: 978-1-4822-7817-0

Tejeda, A. (2020). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.

Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.

Thompson, I. (2005). Satisfacción del cliente. *Promonegocios*, 1-6.

Recuperado:

<https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>



- Tomorri, I., Keco, R., Mehmeti, G., & Domi, S. (2020). The performance assessment of public sector in Albania. *Administratie si Management Public*, (34), 170-180. Recuperado: [https://www.researchgate.net/publication/341953774\\_The\\_performance\\_assessment\\_of\\_public\\_sector\\_in\\_Albania](https://www.researchgate.net/publication/341953774_The_performance_assessment_of_public_sector_in_Albania)
- Toral, C., & Zeta, A. (2017). Gestion administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 3(6), 77-89. Recuperado: <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Normas de la OIT y la COVID-19 (coronavirus)*. OIT.
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *Respuesta integral de las Naciones Unidas al Covid-19: Salvar vidas, proteger sociedades, recuperarse mejor*. ONU.
- Urriago, M., Viafara, L., & Acevedo, M. (2010). *Calidad de la atención en salud: Percepción de los usuarios*. Cali: Hospital Universitario del Valle "Evaristo Garcia". Recuperado: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
- Vanhamme, J. (2000). The Link Between Surprise and Satisfaction: An Exploratory Research on how best to Measure Surprise. *Journal of Marketing Management*, 16(6), 565-582. Recuperado: <https://doi.org/10.1362/026725700785045949>
- Vasquez, K. (2016). *Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Westbrook, R., & Reilly, M. (1983). Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer

Satisfaction. *Advances in Consumer Research*, (10) 256-261.

Recuperado: <https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/>

Widmalm, S., Parker, C., & Persson, T. (2019). *Civil Protection Cooperation in the European Union: How Trust and Administrative Culture Matter for Crisis Management*. Ámsterdam: Palgrave Macmillan, ISBN: 978-3-030-02858-9.

## **ANEXOS**



## ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ALUMNOS: Mendoza Jauregui Karla Patricia – Oscco Injante Jose Luis

ASESORA: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

LOCAL: Filial Ica

TEMA: Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Ica, 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores
<p><b>General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción del</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del</p>	<p><b>General:</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p>La planificación se relaciona con la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p>La organización se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Gestión Administrativa (Munch, 2010)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Integración</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>

<p>usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022? ¿Qué relación existe entre la integración y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022?</p>	<p>usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la integración y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p>	<p>La integración se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p>La dirección se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p> <p>El control se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.</p>	<p><b>Variable 2</b> Satisfacción del usuario (Parasuraman et al., 1998)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de repuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tangibilidad</li> </ul>
Diseño metodológico	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	
<p><u>Tipo de investigación:</u> Básica</p> <p><u>Enfoque de investigación:</u> Cuantitativo</p> <p><u>Nivel de investigación:</u> Correlacional – descriptivo</p> <p><u>Diseño de investigación:</u> No experimental - Transeccional</p>	<p><u>Población:</u> N = 280 usuarios</p> <p><u>Criterios de Inclusión:</u> Usuarios que visitan la Municipalidad provincial de Ica para realizar trámites.</p> <p><u>Criterios de exclusión:</u> Usuarios que visitan la Municipalidad provincial de Ica, pero no realizan trámites.</p> <p><u>Tamaño de muestra:</u> Conformada por 162 usuarios elegidos a través de una muestra probabilística.</p>	<p><u>Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Un cuestionario sobre la gestión administrativa Un cuestionario sobre la satisfacción del usuario</p>	

	<u>Muestreo:</u> Tipo de muestro aleatorio simple	
--	--	--

## ANEXO N° 2: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ALUMNOS: Oscco Injante Jose Luis y Mendoza Jauregui Karla Patricia

ASESOR: Dra. Ibarguen Cueva Francis Esmeralda

TEMA: Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Ica, 2022.

<b>VARIABLE 1: Gestion administrativa</b>				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Planificación para el presente y futuro</li> <li>– Virtualidad y obtención de resultados</li> </ul>	1 - 4	Deficiente (20-46)  Regular (47-73)  Eficiente (74-100)	Cuestionario
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diseña estrategias, procesos y funciones administrativas.</li> <li>– Simplificación administrativa</li> </ul>	5 - 8		
Integración	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recursos humanos y físicos</li> <li>– Recursos económicos</li> </ul>	9 - 12		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procesos administrativos</li> <li>– Conducción, orientación y liderazgo</li> </ul>	13 - 16		
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Difusión de resultados</li> <li>– Control, corrección y mejora continua</li> </ul>	17 - 20		

<b>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</b>				
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del servicio de calidad prometido</li> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Horario de atención</li> </ul>	1 – 5	Insatisfecho (23 – 53)  Satisfecho (54 - 86)  Muy satisfecho (85-115)	Cuestionario
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal y cumplimiento de funciones</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Contacto con servidor público e información clara</li> </ul>	6 – 11		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servidor público y actitudes para con el usuario</li> </ul>	12 - 14		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Horario conveniente</li> </ul>	15 - 18		
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones cómodas y modernas</li> <li>- Apariencia del personal</li> </ul>	19 - 23		

.....  
 Dr.....  
 ASESOR

.....  
 Lic.....  
 ESTADÍSTICO



## ANEXO N° 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Instrucciones:** Estimado usuario el presente cuestionario se utilizará para medir su percepción sobre la gestión administrativa, por ello, debe marcar teniendo en cuenta las siguientes escalas:

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

#### Municipalidad Provincial de Ica

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>						
1	Brinda servicios debidamente planificados para proporcionar un servicio de calidad.					
2	Otorga una atención que se proyecta a mejorar en el futuro.					
3	Implementa un servicio para el usuario haciendo uso de las tecnologías virtuales.					
4	Realiza una gestión adecuada a los trámites ingresados a la institución.					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>		1	2	3	4	5
5	Diseña estrategias adecuadas para brindar un servicio óptimo.					
6	Implementa una gestión que responde a procesos administrativos.					
7	Brinda una atención que va de la mano con las funciones de la municipalidad.					
8	Emplea estrategias que permiten la simplificación administrativa.					
<b>DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN</b>		1	2	3	4	5
9	Posee recursos humanos necesarios para brindar una adecuada atención a los usuarios.					
10	Posee una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
11	Sigue procedimientos de gestión adecuados para abastecer de insumos al municipio					

12	Cuenta con presupuesto suficiente para brindar todos los servicios públicos.					
<b>DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Realiza procedimientos administrativos adecuados para una buena atención a los usuarios.					
14	Demuestra un adecuado manejo del servicio de atención a los usuarios.					
15	Otorga una adecuada orientación para los trámites que realiza el usuario.					
16	Ejerce un liderazgo proactivo la alcaldesa de la municipalidad y ello influye en el desempeño del personal.					
<b>DIMENSIÓN 5: CONTROL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Proporciona los resultados del servicio brindado a la ciudadanía.					
18	Elabora estrategias que permiten controlar la función de los trabajadores.					
19	Ofrece procedimientos administrativos que permiten corregir situaciones burocráticas.					
20	Implementa mejoras continuas en los procedimientos administrativos.					

## CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Instrucciones:** Estimado usuario el presente cuestionario se utilizará para medir su percepción sobre la satisfacción del usuario, debe marcar teniendo en cuenta las siguientes escalas:

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

### Municipalidad Provincial de Ica

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>						
1	Cumple con el servicio prometido.					
2	Otorga un servicio de calidad.					
3	Brinda un servicio que supera sus expectativas.					
4	Demuestra interés en la solución de sus problemas.					
5	Cumple con su horario de atención					
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		1	2	3	4	5
6	Demuestra interés de ayudar al usuario.					
7	Recibe una orientación adecuada por el personal de la municipalidad.					
8	Atiende de manera rápida respecto al servicio que ofrece.					
9	Ofrece un tiempo de espera satisfactorio a la hora de la atención.					
10	Brinda facilidades para entrar en contacto con los servidores públicos.					
11	Brinda información clara, precisa y verídica.					
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>		1	2	3	4	5
12	Demuestra un comportamiento que inspira confianza.					
13	Posee personal con conocimientos del servicio otorgado.					

<b>14</b>	Demuestra cortesía en la atención al usuario.					
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	Brinda una atención personalizada.					
<b>16</b>	Demuestra amabilidad y buen trato.					
<b>17</b>	Siente que se preocupa por sus intereses.					
<b>18</b>	Ofrece un horario de atención conveniente					
<b>DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	Posee instalaciones visualmente cómodas.					
<b>20</b>	Posee una infraestructura apta para brindar un buen servicio.					
<b>21</b>	Dispone de equipos modernos.					
<b>22</b>	Tiene colaboradores que demuestran higiene personal.					
<b>23</b>	Dispone de servidores públicos correctamente uniformados e identificados con su fotocheck.					

## ANEXO N° 4: CONSTANCIA DE COMITÉ DE ÉTICA N°869-2022



### UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### CONSTANCIA N° 869-2022 - CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC, deja constancia que el Proyecto de Investigación detallado a continuación ha sido evaluado en la sesión del CIEI:

Código de Registro: **N° 869-2022-CIEI-UPSJB**

Título del Proyecto: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2022”**

Investigador (a) Principal: **MENDOZA JAUREGUI KARLA PATRICIA Y  
OSCCO INJANTE JOSE LUIS**

El Comité Institucional de Ética en Investigación ha determinado que este proyecto no califica como una investigación en sujetos humanos y está **EXONERADO** de revisión protocolar. Es preciso mencionar que el estudio cumple los lineamientos y estándares académicos, científicos y éticos de la UPSJB.

La vigencia de la constancia es efectiva hasta la conclusión del estudio en mención. No hace falta una solicitud de renovación de vigencia.

Como investigador principal, es su deber contactar oportunamente al CIEI ante cualquier cambio al protocolo exonerado que podría ser considerado en una enmienda al presente proyecto.

Finalmente, el investigador debe responder a las solicitudes de seguimiento al proyecto que el CIEI pueda solicitar y deberá informar al CIEI sobre la culminación del estudio de acuerdo a los reglamentos establecidos.

Lima, 21 de junio de 2022.



  
**Mg. Juan Antonio Flores Tumba**  
Presidente del Comité Institucional  
de Ética en Investigación

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

**CHORRILLOS**  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (Ex Hacienda Villa)

**SAN BORJA**  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

**ICA**  
Carretera Panamericana Sur  
Ex km 300 La Angostura,  
Subtanjalla

**CHINCHA**  
Calle Albilla 108 Urbanización  
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888

## ANEXO N° 5: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

#### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Lic. Mendoza Cuadros Raymundo Francisco  
 1.2 Cargo e institución donde labora : Área de logística – Minera Laytaruma SA  
 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico   
 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Gestión Administrativa.  
 1.5 Autor (a) del instrumento : Oscco Injante Jose y Mendoza Jauregui Karla

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

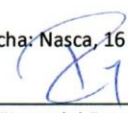
#### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE

#### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

81
----

Lugar y Fecha: Nasca, 16 abril de 2022

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto  
 DNI N.º 22081845  
 Teléfono: 930908550

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Lic. Mendoza Cuadros Raymundo Francisco
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Área de logística – Minera Laytaruma SA
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : Oscco Injante Jose y Mendoza Jauregui Karla

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					x
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					x

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

APLICABLE

**IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN**

81

Lugar y Fecha: Lima, 20 abril de 2022

  
 Firma del Experto  
 DNI N.º 22081845  
 Teléfono 930908550

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Dra. Menacho Vargas Isabel
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente UPSJB
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Gestión Administrativa.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : Oscco Injante Jose y Mendoza Jauregui Karla

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional				X	

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable. (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

**IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN**

80

Lugar y Fecha: Lima, 16 abril de 2022

Firma del Experto  
DNI N.º 09968395  
Teléfono 999193952



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Dra. Menacho Vargas Isabel
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente UPSJB
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : Oscco Injante Jose y Mendoza Jauregui Karla

**I.- DATOS GENERALES:**

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.				X	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable. (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

**IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN** 77

Lugar y Fecha: Lima, 16 abril de 2022

Firma del Experto  
DNI N.º 09968395  
Teléfono 999193952

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Dra. Ibarguen Cueva Francis Esmeralda
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente UPSJB
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Gestión administrativa.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : Oscco Injante Jose y Mendoza Jauregui Karla

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

APLICABLE

**IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN**

85
----

Lugar y Fecha: Lima, 16 abril de 2022

**Francis Ibarguen Cueva**  
TÍT. en Ciencias de la Educación

DNI N.º 09637865  
Teléfono 951523133

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Dra. Iburguen Cueva Francis Esmeralda
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente UPSJB
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : Oscco Injante Jose y Mendoza Jauregui Karla

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

APLICABLE

**IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN**

85

Lugar y Fecha: Lima, 16 abril de 2022

Francis Esmeralda Cueva  
Docente de la Educación

DNI N.º 09637865  
Teléfono 951523133

## ANEXO N° 6: CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES

### Gestión administrativa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5
2	4	4	4	3	4	3	1	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4
3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	2	2	3	3	3	5	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4
5	3	2	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3
6	4	4	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2
7	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	2	3	5	4	5	3	3	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3
9	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1
10	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
11	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
12	3	2	3	2	3	3	2	1	2	4	4	4	2	3	1	3	2	2	1	2
13	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3
14	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4
17	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	5	2	2	2	1	1	2	1	2
18	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	3	3	2	3
19	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	61,95	222,787	,729	,949
P2	62,10	222,305	,728	,948
P3	62,30	223,274	,579	,950
P4	62,40	219,411	,725	,948
P5	62,40	215,516	,862	,946
P6	62,20	220,800	,736	,948
P7	62,65	226,134	,422	,953
P8	62,60	210,042	,860	,946
P9	62,45	210,576	,810	,947
P10	62,00	209,789	,787	,947
P11	62,55	224,155	,595	,950
P12	62,20	233,537	,274	,954
P13	62,50	212,474	,794	,947
P14	62,10	230,621	,378	,953
P15	62,20	225,432	,453	,952
P16	62,95	216,997	,799	,947
P17	62,45	214,471	,787	,947
P18	62,25	215,987	,868	,946
P19	62,65	214,450	,774	,947
P20	62,45	216,787	,786	,947

## Satisfacción del usuario

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	5	1	5	3
5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2
6	3	2	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	5	2	2
7	5	5	4	5	4	5	2	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
8	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
11	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	1	1	4	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	4	4	4	3	4	3
13	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2
14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5
16	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
17	2	1	1	1	4	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	2	1
18	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1
19	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de  
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	23

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	77,15	426,661	,883	,975
P2	77,25	422,618	,877	,975
P3	77,40	422,779	,894	,975
P4	77,40	418,253	,923	,974
P5	76,60	446,779	,661	,976
P6	76,95	435,524	,849	,975
P7	77,20	442,168	,678	,976
P8	77,25	425,671	,817	,975
P9	77,25	429,039	,839	,975
P10	77,15	432,766	,785	,975
P11	76,85	434,239	,810	,975
P12	77,05	425,208	,914	,974
P13	77,00	438,316	,773	,976
P14	76,95	432,787	,792	,975
P15	77,10	430,305	,774	,976
P16	77,05	427,208	,908	,975
P17	77,20	417,958	,935	,974
P18	77,00	441,368	,698	,976
P19	76,90	429,989	,793	,975
P20	77,00	433,474	,741	,976
P21	77,25	435,355	,653	,977
P22	76,85	448,134	,549	,977
P23	77,40	436,358	,675	,976



## **ANEXO N° 7: BASES DE DATOS DE LAS VARIABLES**

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
	DIMENSION 1: PLANEACION				DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN				DIMENSION 3: INTEGRACION				DIMENSION 4: DIRECCION				DIMENSION 5: CONTROL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1
E2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4
E3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
E4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3
E5	5	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5
E6	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E7	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E9	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
E10	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4
E11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E12	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E13	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
E14	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3
E15	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4
E16	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
E17	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
E18	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
E19	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
E20	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4
E21	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
E22	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2
E23	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
E24	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
E25	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
E26	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
E27	1	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3
E28	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4
E29	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
E30	4	3	4	4	4	2	3	3	2	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
E31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E32	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E33	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2

E34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E35	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
E36	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
E37	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
E38	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
E39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E40	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
E41	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
E42	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3
E43	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1
E44	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
E45	2	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
E46	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
E47	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
E48	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3
E49	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
E50	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1
E51	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
E52	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1
E53	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
E54	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
E55	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
E56	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
E57	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
E58	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
E59	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
E60	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
E61	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
E62	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
E63	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
E64	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
E65	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
E66	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
E67	1	1	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
E68	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
E69	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
E70	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3

E70	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
E71	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3
E72	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E73	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E74	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E75	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
E76	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
E77	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
E78	1	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4
E79	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4
E80	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
E81	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
E82	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2
E83	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
E84	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
E85	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4
E86	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
E87	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4
E88	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	4	4	3	3
E89	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
E90	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
E91	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3
E92	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4
E93	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3
E94	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
E95	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2
E96	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
E97	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
E98	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4
E99	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
E100	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3

E101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E103	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E104	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E105	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E106	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E107	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E108	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4
E109	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E110	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E111	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E112	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E113	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E114	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E115	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E116	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E117	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E118	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E119	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E120	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E121	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
E122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E128	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E129	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
E130	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2



SATISFACCIÓN DEL USUARIO																							
	DIMENSION 1: FIABILIDAD					DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA						DIMENSION 3: SEGURIDAD			DIMENSION 4: EMPATIA				DIMENSION 5: TANGIBILIDAD				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
E1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	
E2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5
E3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5
E4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
E5	3	3	4	5	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E6	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4
E7	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
E8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
E9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
E10	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E13	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
E14	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
E15	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5
E16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
E17	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
E18	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3
E19	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
E20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
E21	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3
E22	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
E23	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5
E24	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
E25	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
E26	1	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E27	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
E28	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5
E29	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	2
E30	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
E31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E32	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1
E33	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	2	4	4
E34	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3

E35	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	
E36	2	2	2	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	
E37	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E38	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
E39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
E40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E41	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	
E42	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
E43	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
E44	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
E45	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E46	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
E47	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
E48	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
E49	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
E50	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	
E51	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	
E52	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
E53	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	
E54	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
E55	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
E56	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
E57	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
E58	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
E59	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	
E60	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	
E61	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
E62	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	
E63	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
E64	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
E65	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
E66	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
E67	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
E68	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
E69	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	
E70	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2



E70	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2
E71	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
E72	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
E73	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
E74	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
E75	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
E76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
E77	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
E78	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	5
E79	3	2	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
E80	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
E81	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
E82	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
E83	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
E84	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
E85	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
E86	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
E87	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
E88	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3
E89	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
E90	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
E91	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
E92	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
E93	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
E94	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
E95	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
E96	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
E97	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
E98	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
E99	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E100	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4

E101	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E102	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E103	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E104	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E105	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E106	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E107	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E108	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E109	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
E110	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E111	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E112	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E113	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E114	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E115	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E116	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E117	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E118	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E119	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E120	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E121	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E122	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E123	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E124	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E125	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E126	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E127	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E128	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E129	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E130	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4

E131	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E132	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E133	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E134	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E135	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E136	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E137	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E138	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E139	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E140	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E141	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E142	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E143	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E144	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E145	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E146	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
E147	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
E148	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
E149	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
E150	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
E151	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
E152	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
E153	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E154	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E155	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E156	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
E157	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
E158	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
E159	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
E160	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
E161	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
E162	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

## ANEXO N° 8: CONSTANCIA DE HABER APLICADO EL INSTRUMENTO



“Preparando el Camino...”

**Universidad Privada San Juan Bautista SAC**  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

San Borja, 12 de mayo de 2022

**CARTA N° C-195 - 2022 – DIR – EPAN - FCCA – UPSJB**

Señores  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA  
Av. Municipalidad 182  
ICA  
Presente. –

ATENCIÓN: Abog. Marco Gabriel Blanco Tipismana  
Gerente Municipal

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted a nombre de la Escuela Profesional de Administración de Negocios – Facultad de Comunicación y Ciencias Administrativas de la Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C.; para expresarle nuestro cordial saludo y presentarle a nuestros alumnos Mendoza Jauregui Karla Patricia con código 161140605U y Oscco Injante José Luis con código 142140084U, Bachilleres de esta casa de estudios quien se encuentran desarrollando su Proyecto de Tesis “Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de ICA, 2022.”

Para realizar lo descrito necesitamos su autorización para que se le brinde todas las facilidades con el propósito de culminar la investigación en la empresa que lidera; los mismos serán para la aplicación de los instrumentos elaborados en base a la investigación que se encuentran realizando ya que será para nuestro alumno de sumo interés los datos recogidos; así también, cuando el trabajo sea aprobado poder saber si se va a requerir más información de parte de su empresa.

C.c.Archivo

MCC/rzc

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

**CHORRILLOS**  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (Ex Hacienda Villa)

**SAN BORJA**  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

**ICA**  
Carretera Panamericana Sur  
Ex km 300 La Angostura,  
Subtanjalla

**CHINCHA**  
Calle Albilla 108 Urbanización  
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888



"Preparando el Camino..."

**Universidad Privada San Juan Bautista SAC**  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Nuestra Universidad esta Licenciada por SUNEDU y tiene como misión formar profesionales competentes con sólidos conocimientos técnicos y científicos, lo que permite garantizar que nuestros egresados estén capacitados para desempeñarse de manera óptima, logrando ser altamente competitivos a nivel nacional e internacional.

Se extiende el presente documento para fines académicos investigativos.

Agradeciendo anticipadamente la atención que se sirvan brindar a la presente, quedo de Usted.

Cordialmente,

DRA. MARIA CACSIRÉ CASTILLO  
DIRECTORA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

C.c.Archivo

MCC/rzc

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

**CHORRILLOS**  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (Ex Hacienda Villa)

**SAN BORJA**  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

**ICA**  
Carretera Panamericana Sur  
Ex km 300 La Angostura,  
Subtanjalla

**CHINCHA**  
Calle Albilla 108 Urbanización  
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Ica, 20 de mayo de 2022

Dra. María Pilar Cacsire Castillo

DIRECTORA DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS

Universidad Privada San Juan Bautista

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para hacerle llegar nuestro cordial saludo a nombre de la  
Municipalidad Provincial de Ica.

En respuesta a la solicitud de los bachilleres Jose Luis Oscco Injante con DNI 70277443 y Karla Patricia Mendoza Jauregui con DNI 73712977, se autoriza realizar el estudio de investigación titulado: "**Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de ICA, 2022.**". Nuestra institución brindará todas las facilidades correspondientes a la naturaleza del estudio.

Se extiende el presente documento para fines académicos investigativos.

- Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA  
Abog. Marco G. Blanco Tipismana  
GERENTE MUNICIPAL  
Marco Gabriel Blanco Tipismana  
GERENTE MUNICIPAL

## ANEXO N° 9: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante:



Solicito su apoyo para la elaboración de mi proyecto de tesis titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2022". El cual tiene por objetivo determinar la relación entre ambas variables, a fin de proponer mejoras en los puntos débiles y corregir errores que se estén suscitando en cada aspecto, a través de planes y/o acciones que permitan su optimización.

Para ello, en una de las etapas de esta investigación, se realizará una encuesta, la cual se considera lo siguiente:

- Su participación es voluntaria.
- Se requiere del llenado de 02 cuestionarios en línea de 20 y 23 preguntas, respectivamente, con alternativas de respuestas (obligatorias de contestar).
- El tiempo estimado es de 20 minutos por cada cuestionario.
- No se le solicitará sus datos personales, es decir, su identidad será tratada de manera anónima.
- Se garantiza que la recolección de datos de Ud. Y de los demás participantes serán analizados en conjunto, y esta información solo será manejada por los investigadores en una base de datos segura.
- Al concluir la investigación, si Ud. Brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos.

En caso de tener alguna duda sobre su participación, puede comunicarse al correo: [karlamendozaok12@gmail.com](mailto:karlamendozaok12@gmail.com) o [joseluisoscco\\_injante@hotmail.com](mailto:joseluisoscco_injante@hotmail.com). Asimismo, para mayor información de sus derechos como participante puede contactarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la UPSJB, quien se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Contacto: Mg. Antonio Flores, presidente del CIEI, al teléfono (01) 214 2500 anexo 147 o al correo [ciei@upsjb.edu.pe](mailto:ciei@upsjb.edu.pe)

De estar de acuerdo con lo anterior, favor sírvase completar sus datos:

Nombre completo:		
Correo electrónico:		
Firma del participante:		
Firma de los investigadores:	 Oscco Injante, Jose Luis	 Mendoza Jauregui, Karla
Fecha:		

## **ANEXO N° 10: DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**



## ANEXO N° 11: EVIDENCIAS

Preguntas Respuestas **162** Configuración



Sección 1 de 4

### Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario en la municipalidad Provincial de Ica, 2022. × ⋮

Con el debido respeto me presento a usted, me encuentro realizando un trabajo de investigación para obtener el título profesional de administración de negocios y para ello, quisiera contar con su valiosa participación.

El presente formulario, forma parte de la recolección de datos que se utilizará con fines estrictamente académicos y tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario en la municipalidad Provincial de Ica, 2022.

## 162 respuestas



No se aceptan más respuestas

### Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

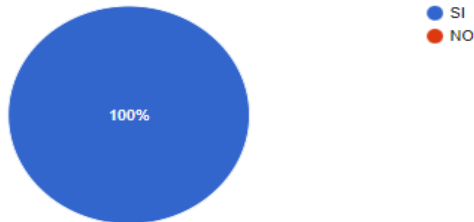
Pregunta

Individual

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, ¿Desea participar voluntariamente en la siguiente investigación?

Copiar

162 respuestas



### Sección 3 de 4

GESTIÓN ADMINISTRATIVA



LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA...

Título de imagen

VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Brinda servicios debidamente planificados para proporcionar un servicio de calidad. \*

- 1. NUNCA
- 2. CASI NUNCA
- 3. A VECES
- 4. CASI SIEMPRE
- 5. SIEMPRE

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA...

Título de imagen

VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Cumple con el servicio prometido. \*

- 1. NUNCA
- 2. CASI NUNCA
- 3. A VECES
- 4. CASI SIEMPRE
- 5. SIEMPRE