



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL**  
**USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE DESAGUADERO, AÑO 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. MAGALY TAPIA CONDORI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE DESAGUADERO, AÑO 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. MAGALY TAPIA CONDORI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES


APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:   
\_\_\_\_\_

Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:   
\_\_\_\_\_

Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

:   
\_\_\_\_\_

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:   
\_\_\_\_\_

Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

## RESOLUCIÓN N.º 1186-2024-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 03 de octubre de 2024

**Vistos:** El expediente N° 2024-CU-12654 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022**; presentado por el(la) Bachiller: **MAGALY TAPIA CONDORI**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales**, del(la) bachiller: **MAGALY TAPIA CONDORI**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- \* 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

**SEGUNDO.-** Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **miércoles 09 de octubre de 2024**, a horas **09:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

**TERCERO.-** Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

### **DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

### RESOLUCIÓN N.º 857-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de setiembre de 2023

**VISTOS:** El Expediente N° CU-04802, presentado por el(la) bachiller: **MAGALY TAPIA CONDORI**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la **resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación**, intitulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022.

**CONSIDERANDO:**

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022 con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: MAGALY TAPIA CONDORI**, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- \* 2do. MIEMBRO : Mg. EDUARDO ROQUE ROQUE
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

**SEGUNDO.-** El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

**TERCERO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)





## "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

### RESOLUCIÓN N.º 2349-2022-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 07 de diciembre de 2022

**VISTOS:** El oficio N° 052-2022-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 22 de noviembre de 2022, presentado por: **MAGALY TAPIA CONDORI**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

**CONSIDERANDO:**

Que, el(la) Bachiller(a): **MAGALY TAPIA CONDORI**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **MAGALY TAPIA CONDORI** Titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, correspondiente a la línea de investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)**.

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el(la) Bachiller(a): **MAGALY TAPIA CONDORI**, Titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, conteniendo los siguientes datos:





**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

**RESOLUCIÓN N.º 2349-2022-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 07 de diciembre de 2022

|   |   |
|---|---|
| <b>OBJETIVO GENERAL:</b>  |   |
| Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022.     |   |
| <b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b>   |   |
| 1. Estimar la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero   |   |
| 2. Establecer la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero. |   |
| 3. Determinar la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.  |   |
| 4. Encontrar la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.     |   |
| <b>SEDE DE EJECUCIÓN:</b>   | DESAGUADERO   |
| <b>CRONOGRAMA:</b>  | FECHA INICIO: SETIEMBRE 2022<br>FECHA FIN: ABRIL 2023 |
| <b>PRESUPUESTO:</b>   | S/6540.00   |
| <b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>   | ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)                |

**SEGUNDO:** El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

**TERCERO: RECONOCER** como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

**CUARTO: DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, el Director de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



**DISTRIBUCIÓN:**  
 - Unidad de Investigación (1)  
 - Dirección EP  
 - Asesor  
 - Interesado (1)  
 - Archivo FCA (1)  
 BCQ/vnop.



## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**27%**

INDICE DE SIMILITUD

**23%**

FUENTES DE INTERNET

**3%**

PUBLICACIONES

**18%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b><br>Trabajo del estudiante | <b>10%</b> |
| <b>2</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet   | <b>5%</b>  |
| <b>3</b> | <b>repositorio.unas.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                      | <b>3%</b>  |
| <b>4</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                       | <b>2%</b>  |
| <b>5</b> | <b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b><br>Trabajo del estudiante                   | <b>1%</b>  |
| <b>6</b> | <b>repositorio.uancv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                     | <b>1%</b>  |
| <b>7</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante                   | <b>1%</b>  |
| <b>8</b> | <b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b><br>Trabajo del estudiante    | <b>1%</b>  |



### Metadatos complementarios - UANCV



| TITULO  |   |
|---|---|
| <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022</b> |   |
| <b>Datos de autor</b>   |   |
| Nombres y Apellidos   | MAGALY TAPIA CONDORI  |
| Tipo de documento de identidad  | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 72945916  |
| URL de ORCID  | <a href="https://orcid.org/0009-0002-2513-5641">https://orcid.org/0009-0002-2513-5641</a> |
| <b>Datos de asesor</b>  |   |
| Nombres y apellidos   | ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA   |
| Tipo de documento de identidad  | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 02145441  |
| URL de ORCID  | <a href="https://orcid.org/0000-0001-8237-5735">https://orcid.org/0000-0001-8237-5735</a> |
| <b>Datos del jurado</b>   |   |
| <b>Presidente del jurado</b>  |   |
| Nombres Y Apellidos   | LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI   |
| Tipo de documento   | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 02389341  |
| <b>Miembro del jurado 1</b>   |   |
| Nombres Y Apellidos   | ROBBINS FLORES AGUILAR  |
| Tipo de documento   | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 02426851  |
| <b>Miembro del jurado 2</b>   |   |
| Nombres Y Apellidos   | PERCY GONZALO PUMA PUMA   |
| Tipo de documento   | DNI   |
| Número de documento de identidad  | 02374215  |



|  |  |
|--|--|
| <b>Datos de investigación</b>  |  |
| Línea de investigación   | ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)   |
| Grupo de investigación   | No aplica.   |
| Agencia de financiamiento  | Sin financiamiento.  |
| Ubicación geográfica de la investigación   | <p><b>Dirección:</b> MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO<br/> <b>País:</b> Perú<br/> <b>Departamento:</b> Puno<br/> <b>Provincia:</b> Chucuito<br/> <b>Distrito:</b> Desaguadero<br/> <b>Coordenadas:</b><br/> <b>Latitud:</b> -16.56424<br/> <b>Longitud:</b> -69.03953<br/> <a href="https://maps.app.goo.gl/mQV6KXsUK4DDwSYHA">https://maps.app.goo.gl/mQV6KXsUK4DDwSYHA</a></p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación   | Diciembre 2022 – Octubre 2024  |
| URL de disciplinas OCDE<br><a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a><br>- Librería | <p>Negocios, Administración<br/> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a><br/> Administración pública<br/> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a><br/> Teoría organizacional<br/> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</a></p>  |



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
  
Dr.Sc. S. Leticia Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo MAGALY TAPIA CONDORI..... identificado con DNI Nro. 72945916  
en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico  
denominada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO,  
AÑO 2022.

Asesorado por: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 06 de NOVIEMBRE del 2024

Dr. Paye  
FIRMA ASESOR

M. Tapia  
FIRMA TESISTA



Huella



## DEDICATORIA

Me gustaría dar las gracias a mis distinguidos instructores de mi respetada Escuela Profesional de Gestión y Negocios Internacionales por su inquebrantable apoyo a lo largo de este viaje y sus incesantes contribuciones a la educación. A mis queridos padres, que ellos lo dieron todo por mí y para cumplir mi sueño deseado de ser un exitoso profesional en esta vida y así ser el orgullo de mis padres y de mis seres queridos por formarme una persona con valores.



## AGRADECIMIENTO

Agradezco al señor todo poderoso, ya que es nuestro padre Dios donde me dio la vida llena de amor y cariño. En el cual pudo guiarme por buenos caminos, una buena salud, buen trabajo y más que todo pudo darme la paz y la tranquilidad. A mis queridos padres que gracias a ellos pude afrontar los momentos más difíciles mi vida donde que en ningún momento me dejaron solo, en todo momento estuvieron a mi lado para alentarme, y que yo sea una persona profesional con principios y con un talento para ejercer una buena función en la sociedad. A los docentes que me guiaron con su profesionalismo de darme buenos conceptos para culminar este proceso de un objetivo trazado y sueño anhelado de mí y de mis seres queridos que gracias a ellos se pudo lograr.



## ÍNDICE GENERAL

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| DEDICATORIA .....       | x     |
| AGRADECIMIENTO .....    | xi    |
| ÍNDICE GENERAL .....    | xii   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | xv    |
| ÍNDICE DE FIGURAS ..... | xvi   |
| RESUMEN .....           | xvii  |
| ABSTRACT.....           | xviii |
| INTRODUCCIÓN .....      | xix   |

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

|  |    |
|--|----|
| 1.1. Planteamiento del problema.....       | 20 |
| 1.2. Delimitación de la investigación..... | 21 |
| 1.2.1. Delimitación espacial .....         | 21 |
| 1.2.2. Delimitación social.....            | 21 |
| 1.2.3. Delimitación temporal.....          | 21 |
| 1.3. Formulación del problema .....        | 21 |
| 1.3.1. Problema general.....               | 21 |
| 1.3.2. Problemas específicos .....         | 22 |
| 1.4. Justificación del estudio .....       | 22 |

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 2.1. Objetivo general.....       | 23 |
| 2.2. Objetivos específicos ..... | 23 |



**CAPÍTULO III**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

- 3.1. Antecedentes de la investigación ..... 24
  - 3.1.1. A nivel internacional ..... 24
  - 3.1.2. A nivel nacional ..... 26
  - 3.1.3. A nivel local ..... 27
- 3.2. Bases teóricas ..... 29
  - 3.2.1. Gestión administrativa ..... 29
  - 3.2.2. Satisfacción del usuario..... 38
- 3.3. Marco conceptual ..... 40

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS**

- 4.1. Hipótesis general..... 43
- 4.2. Hipótesis específicas ..... 43
- 4.3. Variables ..... 43
- 4.4. Operacionalización de variables ..... 44

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

- 5.1. Enfoque de la investigación ..... 45
- 5.2. Método aplicado a la investigación..... 45
- 5.3. Tipo de investigación ..... 45
- 5.4. Nivel de investigación..... 46
- 5.5. Diseño de investigación ..... 46
- 5.6. Población y muestra ..... 46
  - 3.6.1. Población..... 46



|  |    |
|--|----|
| 3.6.2. Muestra.....                                | 47 |
| 5.7. Técnicas e instrumento.....                   | 48 |
| 3.7.1. Técnica .....                               | 48 |
| 3.7.2. Instrumento .....                           | 48 |
| 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento ..... | 48 |
| 3.8.1. Confiabilidad.....                          | 48 |
| 3.8.2. Validez .....                               | 49 |
| 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos .....   | 49 |
| 5.10. Contrastación de hipótesis .....             | 49 |

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

|                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 6.1. Presentación de resultados ..... | 55                                   |
| 6.2. Discusión de resultados.....     | 65                                   |
| CONCLUSIONES .....                    | 67                                   |
| RECOMENDACIONES.....                  | 70                                   |
| REFERENCIAS.....                      | 72                                   |
| ANEXOS .....                          | 75                                   |
| MATRIZ DE CONSISTENCIA.....           | 76                                   |
| MATRIZ DE DATOS.....                  | 78                                   |
| INSTRUMENTO.....                      | 80                                   |
| VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....      | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |



## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables .....                                     | 44 |
| Tabla 2. Confiabilidad del instrumento .....                                       | 48 |
| Tabla 3. Prueba de Tau b de la HG .....  | 50 |
| Tabla 4. Prueba de Tau b de la HE1 .....   | 51 |
| Tabla 5. Prueba de Tau b de la HE2 .....   | 52 |
| Tabla 6. Prueba de Tau b de la HE3 .....   | 53 |
| Tabla 7. Prueba de Tau b de la HE4 .....   | 53 |
| Tabla 8. Resultados de la normalidad de los datos .....                            | 55 |
| Tabla 9. Baremo de correlaciones.....  | 56 |
| Tabla 10. Correlación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario..... | 57 |
| Tabla 11. Correlación entre planeación y satisfacción del usuario.....             | 58 |
| Tabla 12. Correlación entre organización y satisfacción del usuario .....          | 60 |
| Tabla 13. Correlación entre dirección y satisfacción del usuario .....             | 62 |
| Tabla 14. Correlación entre control y satisfacción del usuario.....                | 53 |



**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y satisfacción del usuario .....57

Figura 2. Diagrama de dispersión entre planeación y satisfacción del usuario .....59

Figura 3. Diagrama de dispersión entre organización y satisfacción del usuario .....61

Figura 4. Diagrama de dispersión entre dirección y satisfacción del usuario .....50

Figura 5. Diagrama de dispersión entre control y satisfacción del usuario .....51



## RESUMEN

Me propuse investigar el tema de **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022** debido a la situación política, económica y social actual, que ha generado una crisis gubernamental en diversas entidades del estado, especialmente en los gobiernos locales. El objetivo principal de este estudio es conocer la relación entre la comprensión administrativa y del usuario de la Municipalidad Distrital de Desaguadero en el año 2022. Metodología: El presente estudio emplea un método cuantitativo a la experimentación sin un diseño formal, demostrando 343 usuarios por correlación tanto en escala representativa como de tipo aplicativo. Los resultados mostraron que existe una asociación directa del 94% entre la gestión administrativa y la felicidad de los usuarios, y que los siguientes aspectos de la satisfacción de los usuarios están directa y sustancialmente correlacionados con ella: 90%, 86%, 98% y 96%, respectivamente. Conclusiones: En el año 2022, existe una correlación fuerte y directa entre la felicidad del cliente y la diligencia administrativa en el área de investigación mencionada.

**Palabras clave:** Gestión administrativa y satisfacción del usuario.



## ABSTRACT

I proposed to investigate the topic of **ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND USER SATISFACTION IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF DESAGUADERO, YEAR 2022** because of the current political, economic, and social situation, which has led to a governmental crisis in various state entities, especially local governments. The main objective of this study is to ascertain the relationship between the administrative and user understanding of the District Municipality of Desaguadero in 2022. Methodology: This study employs a quantitative method to experimentation without a formal design, demonstrating 343 users by correlation in both representative scale and applicative kind. The findings showed that there is a 94% direct association between administrative management and user happiness, and that the following aspects of user satisfaction are directly and substantially correlated with it: 90%, 86%, 98%, and 96%, respectively. Conclusion: In the year 2022, there is a strong and direct correlation between customer happiness and administrative diligence in the aforementioned research area.

**Keywords:** Administrative management and user satisfaction.



## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de cumplir las exigencias que especifica las normas jurídicas de Grados y Títulos en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración y negocios internacionales, es que, en esta ocasión presento el trabajo de tesis bajo la denominación: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022**; cuya estructura es el siguiente.

El presente trabajo de tesis se empezó con la explicación de la situación actual del problema, para el planteamiento de la investigación se realizó una formulación, una justificación del trabajo a realizarse, el diseño de los objetivos, el marco teórico, en el que aparece los antecedentes del trabajo, la presente bases teóricas y el marco conceptual, así como las variables y la operacionalización de la misma.

A continuación, el diseño metodológico que consta del diseño de variables, el método adoptado teniendo su población y la muestra de estudio, un instrumento de investigación y su técnica, para dar consistencia la validez y la confiabilidad del instrumento, la última parte muestra un diseño que comprueba de validez de la hipótesis planteada.

En la última parte se expone los resultados de la investigación realizada, entre ellos las tablas de validación y confiabilidad del cuestionario, seguido de la evaluación de normalidad de datos procesados y distribuidos para software estadístico SPSS, y lo más sustancial de un vínculo entre la variable diligencia administrativa y de satisfacer al usuario de la municipalidad distrital en Desaguadero del año 2022, finalmente las conclusiones, como sugerencias, bibliografía y los anexos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

Sabiendo que las condiciones no están adecuadas para el sistema de gestión administrativa en bastantes países que se encuentran en desarrollo es una de las principales dificultades para tener un acceso pertinente y atención cabal adecuada de administración pública. No obstante, los problemas de la administración pública de las doctrinas de gestión no son necesariamente para los países en pobreza. En varios de los países que están desarrollados, una parte de la población no tiene facilidad en acceder a una atención adecuada y oportuna es ocasionada gracias a las distribuciones poco equilibradas que brinda protección social, en cambio, en otros países, los temas acerca de los costos de servicios de trámite está siendo cada vez más a causa de un uso infructuoso de recursos que se poseen en dicho sistema.

Actualmente la Municipalidad del Distrito de Desaguadero tiene el importante rol de la gestión administrativa, también se estuvo desarrollando el trabajo en varios años su proceso, social, económico y político en las comunidades, en cambio sus varios factores, acerca de distintas políticas de los diferentes niveles de gobierno, a falta de capacitaciones los empleados públicos de dicha municipalidad de acuerdo a la gestión pública, teniendo faltas en el interior de los equipos de sistema de contabilidad que es aplicado en su gestión como la escasez existente en la ejecución del procedimiento de control interno que es ineficiente en el recaudo de la tributaria municipal por medio del sistema de auditoría rigurosa de la



comprobación de su manejo económico es por ello que los pobladores se sienten disconformes con la gestión administrativa que brinda la municipalidad de Desaguadero. Razón por la que los factores mencionados con anterioridad no son adecuados, pero es primordial mencionar que la escasez de los componentes internos no contribuye de manera eficiente en la administración municipal del distrito.

Cabe resalta que desde este punto es necesario dar a conocer las carencias existentes en la municipalidad del distrito de Desaguadero en el desarrollo de su gestión administrativa como su organización, planificación, dirección y control, por lo que es muy importante que se gestione de manera adecuada para que la municipalidad satisfaga las necesidades de sus pobladores.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### ***1.2.1. Delimitación espacial***

Según Carrasco (2005, pág. 100), la formulación como punto de partida, o fase más relevante del proceso de investigación, supone poseer una base teórica y otra empírica respecto al problema de investigación, para que el posterior tratamiento metodológico sea viable y operacionalizable.

### ***1.2.2. Delimitación social***

El estudio se centró en la ciudad de Desaguadero.

### ***1.2.3. Delimitación temporal***

El estudio se realizó de manera transversal, recolectando datos durante el año 2022.

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. Problema general***

**PG.** ¿Cuál sería la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022?



### **1.3.2. Problemas específicos**

**PE1.** ¿Cómo es el vínculo que existiría entre la programación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero?

**PE2.** ¿Cuál va a ser la relación que existe a través de la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero?

**PE3.** ¿Cómo es que existiría relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero?

**PE4.** ¿Cuál sería la relación que existe para el control de la gestión administrativa y para la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero?

### **1.4. Justificación del estudio**

#### **Teórica:**

Ahora se explica el porqué y el para qué de la investigación. Dicho de otro modo, se expone la importancia de resolver el reto de investigación y la justificación de realizar el estudio, destacando las consecuencias que la resolución del problema tendrá en una región o industria Bermúdez y Rodríguez (2015, pág. 88).

#### **Práctico:**

En la actualidad, la gestión pública anda de mal en peor, como se puede observar casi en todas las dependencias gubernamentales, particularmente en los municipios. Es en este sentido existe la necesidad de realizar trabajos de investigación a efecto de conocer la gestión administrativa edil en sí, y por otro el lado la satisfacción de los usuarios.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

OG. Determinar la situación que existe entre la relación administrativa y la comprensión de usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022.

#### 2.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar el vínculo que existirá entre la programación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

OE2. Establecer la relación que existe a través de la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

OE3. Determinar la dirección que existirá entre la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

OE4. Encontrar la relación que existe para el control de la gestión administrativa y para la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. A nivel internacional

Con el objetivo de determinar los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios, en el estudio “Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en el área de consulta externa del Hospital de Día del IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre de 2015”, se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo para evaluar las expectativas y percepciones de los usuarios. En este estudio descriptivo se utilizó como herramienta la encuesta SERVQUAL, que incluyó una muestra de 381 personas. Los resultados mostraron que el 70,08% de los usuarios estaban descontentos con la puntualidad y la confianza en la realización de pruebas de laboratorio y pruebas difíciles, y el 89,24% de los usuarios pensaban que la accesibilidad a las citas médicas era insuficiente. Del mismo modo, el 60,63% de los encuestados se mostró descontento con la atención recibida por parte del personal del ambulatorio, y el 70,08% con la comodidad de las instalaciones. A pesar de ello, el 97,04% de los usuarios esperaban que el servicio sanitario cumpliera sus expectativas en términos de calidad. Sin embargo, dado que los médicos del área ambulatoria están altamente cualificados, se percibe que algunas enfermeras y auxiliares no tratan bien al usuario, pero mantienen poca habilidad comunicativa con los usuarios, ya que el problema radica en los tiempos que se espera para solicitar una cita y para requerir a un especialista el tiempo de espera es aumentado y muchas veces no se logra



obtener las citas de manera que si se desea programar un examen el tiempo se prolonga aún más puesto que son barreras que no satisfacen a los usuarios del Seguro Campesino. Además, las demoras en la obtención de citas y la programación de exámenes complicaban aún más la situación, afectando la satisfacción de los usuarios del Seguro Campesino” (Lima, 2021).

Asimismo, García (2020) analizaron las barreras para la formalización en pequeñas empresas del sector comercio en México. Los autores concluyeron que, si bien las regulaciones fiscales representan un desafío para los emprendedores informales, la implementación de programas de sensibilización sobre los beneficios de la formalización ha sido un factor clave para mejorar su desempeño económico. En su estudio, documentaron que los negocios formalizados experimentaron un incremento promedio del 15% en utilidades anuales, gracias al acceso a mercados más amplios y oportunidades de financiamiento a tasas más bajas.

Por otro lado, Chen (2022) exploraron los efectos de la formalización empresarial en pequeñas tiendas de abarrotes en Vietnam. A través de un enfoque cuantitativo, los autores demostraron que los negocios formalizados lograron incrementar sus ingresos en un 20% y diversificar sus fuentes de ingreso al acceder a canales de distribución más eficientes. Además, destacaron que la formalización fomentó una mayor resiliencia económica frente a crisis externas, especialmente durante la pandemia de COVID-19, permitiendo que estas empresas accedieran a subsidios y programas de apoyo estatal.

Además, Martínez (2023), en su estudio sobre los efectos de la formalización en el desarrollo económico local en Colombia, evidenciaron que las microempresas formalizadas generan un impacto positivo en la economía comunitaria. Según su investigación, las empresas formalizadas no solo aumentaron sus ingresos, sino que también contribuyeron al empleo local, generando un 12% más de plazas laborales en comparación con las informales. Los autores subrayan la necesidad de fortalecer las políticas de formación empresarial para consolidar estos resultados.



Finalmente, Brown (2020) evaluaron el impacto de la formalización empresarial en el sector minorista de Sudáfrica, destacando que este proceso no solo mejora la productividad interna de los pequeños negocios, sino que también incrementa su capacidad de competir en mercados más estructurados. Su investigación reveló que las empresas formalizadas lograron incrementar sus ventas en un 30% durante los primeros tres años de operación formal, debido a una mayor confianza de los proveedores y consumidores.

### ***3.1.2. A nivel nacional***

Goyber Pérez Cotri, el alumno. El objetivo principal del estudio que desarrolló, titulado "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora", fue conocer cómo se relacionan la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la ciudad (Pérez, 2019, p. 11).

En este tipo básico de investigación, para este nivel de investigación es descriptiva y no tiende a ser un diseño experimental transversal "comparativo" y se tiene un enfoque de esta investigación cuantitativo, se tomó a los usuarios para la población a ello se aplicó 2 cuestionarios con la Escala de Likert. Usando métodos estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó Spearman en un nivel de confianza del 95% (2019, pág. 11).

Para que el Alfa de Cronbach de fiabilidad para confirmar las herramientas utilizadas en el juicio de expertos de una manera que demuestra la variable: El Alfa de Cronbach es de 0,810, lo que indica que la Gestión Administrativa es muy fiable. Por lo tanto, se determinó que existen notables disparidades en la gestión administrativa de la población del distrito sobre la base del instrumento utilizado en esta variable que demuestra su seguridad y el objetivo general de mantener una relación significativa en la satisfacción de los residentes de la Municipalidad Distrital de Pólvora (2019, pág. 11).



Se concluyó que se arribó con que no existe vínculo significativo de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Esto mostrara en la estadística la correlación de Spearman ( $Rho = 0,44$ ) así mismo el ( $p\text{-valor} = 0,502 > 0,05$ ) (2019, pág. 11).

Gutiérrez (2018, p. 12) explica su posición. El objetivo principal de este estudio fue conocer cómo se relacionan la gestión administrativa del personal y la satisfacción de la población externa en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017.

El estudio se llevó a cabo a nivel descriptivo correlacional, y los datos correlacionales se analizaron utilizando un diseño experimental transversal y una metodología cuantitativa. Comprendía 36 miembros del personal administrativo y 40 colonos extranjeros activos como ejemplo. Los cuestionarios sirvieron de instrumentos en la encuesta en la que se utilizó el enfoque de recogida de datos, y se emplearon tablas y figuras estadísticas para ilustrar las conclusiones. Debemos cerciorarnos de la coherencia interna de los instrumentos antes de aplicarles la prueba del alfa de Cronbach (2019).

Las cifras de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017 no muestran indicios de una correlación sustancial entre la gestión administrativa y la satisfacción de la población externa. Este resultado se sustenta en un valor de significación bilateral (Sigma) de 0,108 y un coeficiente de calificación de Spearman (Rho) de 0,273, ambos superiores al punto de corte predeterminado ( $p = 0,05$ ) (2018, p. 12).

### ***3.1.3. A nivel local***

El investigador de la UNA Puno Juan Carlos Calderón Chipana, nos dice: El objetivo del estudio en este campo de modernización de la administración pública es conocer el estado de la función administrativa y los factores que influyen en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno. En consecuencia, se utilizó un método cuantitativo mediante un diseño experimental-transversal de tipo correlacional-causal. Debido a la



naturaleza multifacética de las representaciones sociales, los instrumentos de evaluación fueron utilizados a 201 residentes en total. Para el análisis de fiabilidad-validez se emplearon el alfa de Cronbach y la prueba KMO, mientras que para el tratamiento de la información se utilizaron SPSS Statistic y Atlas ti. Los resultados indican que la productividad del usuario se ve afectada por la eficacia del servicio ( $X_C^2=442,737 > X_t^2=26,296$ ), y que las relaciones interpersonales influyen en los niveles de satisfacción del usuario ( $X_C^2=667,868 > X_t^2=26,296$ ) ( $p\text{-valor} = 0$ ). En consecuencia, los aspectos más representativos del servicio administrativo (0,462) y la comunicación interpersonal (0,608) son la calidad y la eficacia, que influyen considerablemente ( $p < 0,05$ ) en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, es crucial observar la confianza y lealtad que tienen las instituciones públicas hacia un futuro que se le brinda al usuario sobre la gestión de calidad de los servicios que prestan, con bases sólidas donde esto sea evidente. Calderón (2019).

Además, Quispe y Vilca (2023) investigaron el impacto de los programas de formalización empresarial implementados por la Municipalidad Provincial de San Román en las tiendas de abarrotes de Juliaca. En su análisis, resaltaron que dichas iniciativas han facilitado el proceso de regularización mediante la simplificación de trámites y la reducción de costos iniciales. Según sus hallazgos, los pequeños comerciantes que formalizaron sus negocios pudieron acceder a mercados más competitivos y establecieron relaciones comerciales más sólidas con proveedores. Esto no solo aumentó su volumen de ventas, sino que también fortaleció la confianza de los consumidores locales al percibir a estos negocios como más confiables y responsables.

Asimismo, Condori y Apaza (2022) llevaron a cabo una investigación centrada en la influencia de la formalización sobre el desarrollo económico de los pequeños negocios en Juliaca. Sus resultados indicaron que las tiendas de abarrotes que decidieron formalizarse experimentaron un crecimiento del 15% en su volumen de ventas. Este incremento se debió,



en gran parte, a la eliminación de restricciones para participar en cadenas de suministro más amplias y al acceso a tecnología moderna para la gestión de inventarios. Además, los autores señalaron que la formalización permitió a estas tiendas reducir costos operativos al negociar precios más bajos con proveedores mayoristas.

Por otro lado, Vargas y Gutiérrez (2024) analizaron la sostenibilidad económica de las microempresas en la región de Puno, con un enfoque específico en las tiendas de abarrotes de Juliaca. Su investigación reveló que los negocios formalizados obtuvieron beneficios significativos al participar en licitaciones públicas para convertirse en proveedores del Estado. Además, los comerciantes formalizados accedieron a programas de financiamiento y subsidios ofrecidos por el gobierno local, lo que les permitió aumentar su capacidad operativa en un 20%. Los autores destacaron que estas empresas lograron diversificar sus ingresos y reducir su vulnerabilidad económica frente a cambios en el mercado.

Finalmente, Alarcón y Zúñiga (2023) estudiaron la relación entre la formalización y la resiliencia económica en los pequeños comercios de Juliaca, especialmente durante la pandemia de COVID-19. Según los autores, las tiendas que decidieron formalizarse durante este periodo crítico pudieron acceder a programas de reactivación económica, subsidios estatales y apoyos financieros diseñados para mitigar los efectos de la crisis. Como resultado, estas empresas no solo lograron recuperarse más rápido, sino que también establecieron bases más sólidas para enfrentar futuras adversidades económicas. Además, se observó un aumento en su capacidad para mantener empleos locales y generar un impacto positivo en las comunidades cercanas.

## **3.2. Bases teóricas**

### ***3.2.1. Gestión administrativa***

En cuanto a Chiavenato (2006) menciona que: “Aquellas funciones administrativas son un todo que conforma el proceso administrativo de manera que la organización, dirección,



control y planeación sean considerados de manera aislada se denomina funciones administrativas". Las diligencias administrativas toman importancia y base desde el momento en que da inicio del proceso administrativo para la organización donde dará función para interactuar con otras palabras, para dar cumplimiento con algún proyecto o actividad deberíamos estudiar los 4 puntos de función administrativa que son claves (Planeación, organización, dirección y control) donde se tendrá que tomar actos oportunos en el tiempo adecuado; cuyo propósito es dirigir el progreso de la empresa para alcanzar un éxito que desea toda gestión institucional e empresarial.

Por otro lado, el Diccionario Enciclopédico Gran Plaza & James Ilustrado (2001) manifiestan que: Gestión es el acto e impacto de gestionar o administrar sin embargo la palabra gestionar hace referencia a la eficiencia favorable hacia el logro del negocio o un deseo.

Para Black y Porter (2006), señalan que la administración es constituir y emplear conjuntos de medios que se orientan a lograr metas que realicen actividades en un ambiente organizacional.

Campos Escalada (2011). menciona que "La gestión administrativa es aquella capacidad de una institución que se encarga de evaluar, alcanzar y definir sus propósitos con los recursos adecuados que se encuentran disponibles". Dicho concepto aporta que va en relación de la evaluación de gestión administrativa de manera que debería ser considerada en los propósitos que establecen en los recursos adecuados disponibles.

Campos Escalada (2011), considera que "La gestión administrativa va implicar la implementación de medios económicos, materiales y humanos, así como los procedimientos de seguridad e higiene laboral que va contribuir a la ejecución de las normativas y supervisión de las funciones institucionales". Es por ello que la interpretación de la contribución va en relación a la gestión administrativa estableciéndose como instrumento administrativo a planes futuros con la utilización de medios y periodos accesibles a la ejecución de las normativas.



Según Anzola (1994), la gestión administrativa garantiza que se lleven a cabo acciones de planificación, organización, dirección y control para empezar a alcanzar metas u objetivos con la ayuda de personas (p. 70). La gestión administrativa pone un gran énfasis en esta contribución, que está relacionada con la gestión de grupos de trabajo, lo que permite el cumplimiento de objetivos y metas.

## **A. Enfoque neoclásico de la administración**

Chiavenato (2006), se refirió a un enfoque neoclásico de la administración afirmando que: “El enfoque neoclásico es una re conceptualización de una teoría clásicamente debida renovada y reestructurada para confrontar las problemáticas administrativas actuales y a las magnitudes de las organizaciones de hoy”. Dicho enfoque neoclásico es determinado para la función de los administradores que dirigen cada paso que se debe emplear en la administración general, esta definición el administrador puede tomar como instrumento de gestión alguna. Para el concepto neoclásico la importancia a los procesos administrativos, quiere decir, que las empresas privadas serian en dichas teorías las planificaciones competitivas para dichas actividades son empleadas a la planeación, organización, dirección y control.

## **B. Enfoque empírico o situación practica**

Para el enfoque la administración se analizará en algún punto de visión más práctico, cotidianamente en sucesos que pasan en la realidad llevando a un estudio de coyunturas comunes.

Tomando en consideración las situaciones de que los sucesos tienden a ser particulares, pero no necesariamente correctas para otro caso, por ello, lo que más debería hacerse seria intentar sacar varios análisis de casos después generar conclusiones que podrían llegar a tomarse como veraces en su mayoridad de sucesos que presentan.

El enfoque operacional, tiene estudios que muestra diferentes hechos auténticos, estos contribuyen experiencias en la administración como también compensan a la historia



administrativa que será de bastante utilidad para no caer en las mismas falencias que podrían ser similares a futuro (Frederickson 1980).

### **Enfoque del comportamiento interpersonal**

La parte primordial de dicho enfoque reside en los verdaderos sentidos del administrador puesto que este realiza cotidianamente con otros individuos o grupos de un mismo objetivo particular.

Los enfoques interpersonales desde el punto de vista del hombre la administración y psicología tienden a jugar un rol de importancia puesto que las relaciones humanas juegan muchos aspectos en la personalidad, interés personal y dinamismo de una agrupación.

Es por ello que la psicología es esencial en la labor del administrador y va en un enfoque operacional de asunto indispensable hacia la comunicación interpersonal. (Argyle, 1978).

### **Enfoque de comportamiento grupal**

Para Romero (2010) señala que “dicho enfoque no debería estar mal entendido con la actitud interpersonal ya que su enfoque de conducta en grupo analizaría dicho comportamiento de los usuarios que forman un equipo dentro de un organismo que va ser estudiado por el área de la psicología social y el área de la sociología. Donde la conducta de grupo está unido al estudio de conducta de la organización que es

Entendido como un sistema que esta formado por conjuntos de relaciones grupales que va adentro de la empresa de manera que su enfoque operacional con la comunicación interpersonal y de grupo estarán bastante relacionada mas no se deben confundir ya que es primordial captar que entro de una organización de individuos existen grupos que se van a relacionar entre ellos y es de suma importancia en su administración”.

### **Enfoque de sistema sociales cooperativos**

Los estudios de la relación interpersonal como las grupales son dadas en ambientes sociales, los fenómenos se deben analizar a la tendencia como sistemas.



Se conoce, que un administrativo maneja su ambiente sociable donde su enfoque operacional va agregar otro punto de vista esencial, actualmente no todos los ambientes sociables cooperan como en una organización de empresa, (Vásquez, 2007).

### **Enfoque de centro de comunicaciones**

Es considerado que por miedo de una visión de un administrativo es el centro de comunicación análogo a conmutador telefónico que se va encargar de recibir, almacenar, elaborar, diseminar, y distribuir esa información.

Según Hernández (1996), "El Enfoque de Centro de Comunicaciones está junto al enfoque de conjetura de las decisiones por que el administrador inicialmente debe percibir y transformar los datos para ello debe tomar decisiones gracias a las condiciones que se den".

### **Las funciones del administrador**

Chiavenato (2006), define que el administrador tiene funciones donde afirma que: son tres funciones primordiales:

Los recursos que logran dichas organizaciones ya sea en productos de términos económicos, disminuyendo riesgos y dándose más oportunidades.

Para lograr que dichos recursos humanos puedan ser beneficiosos se tiene que realizar un trabajo en equipo en el que se dirija a las personas para trabajar juntos cada quien con las habilidades individuales y conocimientos que sean justos de manera que será más productivo y las debilidades que presenten pasará a ser irrelevante. Por lo que el desempeñar la función pública pasa a ser que el administrador sea visible y representa a la comunidad.

De manera que sus diferentes funciones que desarrollan los administradores son esenciales puesto que deben dirigirse con liderazgo y tener un alto perfil, en los cambios que estén dentro o no dentro de la organización en el cual debe estar preparado; del mismo modo se efectuaría las funciones a realizar de manera eficiente, con eficacia, económica y de calidad de manera que llevará al éxito.



## **La planificación como función administrativa**

Para el conocimiento de los usuarios se entablan metas que son identificables, como realista y a su vez efectivas para que posteriormente se formen deberes que serán alcanzados. Para la planificación administrativa no existirá justificación de no haber un resultado final o un propósito. Según el filósofo romano Séneca, «ningún viento es favorable a un hombre si no sabe a qué puerto se dirige» (Aguilar, 2009). Esta perspectiva subraya lo crucial que es tener objetivos específicos para centrar adecuadamente los esfuerzos y aprovechar las oportunidades. Razón por la que dichas palabras que fueron mencionadas con anterioridad, se razona la prioridad de una planificación.

En un sentido etimológico, se deriva que planificación es fijar planos que sitúan una acción. De manera que se da a conocer como una función administrativa que va estar dirigida esencialmente a plantear o establecer objetivos, entablar tareas, distribuir estos recursos - materiales, humanos y financieros- y designar las tareas dentro de un plazo determinado. Koontz & Weihrich (1994) Por ello si se planifica se tiene en cuenta la oportunidad y debilidad que puede presentar en el entorno que le rodea.

## **La organización como función administrativa.**

Los seres humanos son conscientes de que si se pueden alcanzar objetivos realistas, será mediante la cooperación y una estructura que tenga sentido dados los recursos de que se dispone. Los usuarios que desarrollan un trabajo grupal para llegar a una meta deben tener definido su accionar que van a realizar. Por lo que dicho concepto de “acciones” incluye a las personas con propósitos y objetivos para un bien que será definido, autoridad, herramientas y datos necesarios para llegar a alcanzar una meta, Koontz y Weihrich (1999).

Según Agustín Reyes Ponce, la organización debe combinar recursos materiales y humanos para potenciar la consecución de sus objetivos.



Mientras Harold Koontz se conoce que para juntar las actividades y alcanzar objetivos se debe organizar por ello se asigna a determinados grupos que sean autónomos y así coordinar toda la estructura ya sea en un sentido vertical u horizontal Koontz y Weihrich (1999).

### **Función administrativa de mando**

El termino función de mando aparece desde que se conforma los primeros hombres ya que para alcanzar metas no se puede llegar a lograr si es individual. Es por ello que en sus inicios viene a ser una actividad empírica de forma espontánea ya que prevalece las experiencias y saberes de las personas de mayor edad puesto a que están mejor preparadas. Pero ya en nuestra actualidad es desarrollada y perfeccionada hasta el punto de lograr un carácter científico Álvarez Llera (2010).

Dado que el mando implica dirigir y coordinar actividades para alcanzar objetivos, se reconoce como una función administrativa básica en el proceso de gestión. Dado que esta función también se caracteriza por palabras como ejecución y dirección, a menudo produce cierto desacuerdo.

De acuerdo a la variedad de criterios que existen y según la presente investigación tomo en consideración que los términos dirección, mando y ejecución son sinónimos. Por lo que las terminologías que se viene utilizando son referidas a la función de la administración es influyente sobre los individuos para llegar a una meta y plantearnos actividades que esté debidamente planifica. Por otro lado, aquellos aspectos interpersonales en la administración juegan un papel importante como es: orientación, supervisión, integración de recursos, creación, comunicación, iniciativa, liderazgo, aporte imaginativo, criterio discrecional en la toma de decisiones y la motivación Koontz y O'donnell (1979), Del mismo modo, el tiempo es un componente crucial de la actividad. Queremos asegurarnos de que todo el mundo trabaja para alcanzar sus objetivos y huye de la planificación y la organización convencionales. Por ello, la dirección es un componente de la administración que llevará a cabo eficazmente las



tareas planificadas y utilizará los conocimientos en la toma de decisiones. Sin embargo, a diferencia de otras funciones, la dirección se trata directamente como capital humano.

El mando su función es esencial ya que se convierte en esencia de todo proceso administrativo ya es el corazón de todo. Por lo tanto, los procedimientos complejos en cualquier función de proceso serán inútiles si no se ejecutan bien. Cruz Morera (2009). Para animar a las personas a dar lo mejor de sí mismas, el principio de participación se aplica a quienes pueden verse afectados por las decisiones. Asignar tareas a las personas o dejar que las hagan por sí mismas es necesario para un liderazgo eficaz según objetivos generales que los motive a quienes están involucrado en satisfacer las necesidades por medio de esfuerzos de trabajo en que haya comunicación de efectividad.

### **Función administrativa de control**

Morera Cruz (2009), “La función administrativa de control, es aplicada a las actividades de objetivos establecidos. Del mismo modo se detecta posibles desviaciones del resultado que se obtuvo y el deseado para que se plantee acciones de corrección que ayuden alcanzar las metas planteadas”. La comprobación dará conocimiento a la situación actual del objetivo y asegurar el estado predicho.

De modo que función de control es comprobar estándares, normas y limita acciones ya que actúa sobre las desviaciones. Por otro lado, dicho control da hincapié a que definan los objetivos planteados y Para cerciorarse de que todas las personas implicadas en la consecución de los objetivos ya lo están, conviene examinar los resultados reales.

### **Características de la gestión administrativa**

Según Luna, A. (2008), existen rasgos esenciales que diferencian al sector administrativo de otras disciplinas académicas. Debido a estas especificidades, la administración puede ser reconocida como una disciplina distinta que se centra en la organización, planificación, gestión y control de los recursos para lograr objetivos específicos.



a) Universalidad. La administración es aplicada en la realidad en la existencia de todo organismo social como son en nacionales, internacionales, privadas o públicas,

b) Especificidad o propósito. La administración posee un conocimiento de carácter específico debido a que va mediar efectivamente para que se cumpla con el trabajo y no es confundible con otras disciplinas.

c) Unidad temporal. La administración es integrada por fases, etapas, elementos que con el transcurrir del tiempo no se aíslan por lo que el dinamismo abarca todas las partes que la forman como proceso en mejora en continuidad.

d) En una organización jerárquica, la gestión se realiza en distintos niveles, tanto horizontales como verticales, con diferentes grados de responsabilidad y autoridad.

e) Interdisciplinaria. Es similar a las ideas relacionadas con la productividad y la eficacia en el trabajo.

Cuando un objetivo se logra mediante una medida motivada por la obtención de resultados en el mundo real, la gestión tiene un valor instrumental. f) Flexibilidad. Para responder a las exigencias del organismo social en el que se practica, se denomina margen de espacio.

### **Importancia de la gestión administrativa**

El problema de la administración administrativa contemporánea, según Delgado & Ena (2008), se centra en crear una sociedad que se beneficie económicamente de un gobierno eficaz.

Al supervisar dichas empresas se ponen en administración efectiva con mayor satisfacción y determinación de objetivos sociales, económicos y políticos de la competencia del administrador.

La administración se encarga de poner en orden cuando hay situaciones que son complicadas. Es por ello que se requiere recursos humanos como materiales para realizar la



gestión de empresas en gran magnitud por que en la administración es primordial para realizar los objetivos.

Esto acontece en la importancia que ejerce el papel del desarrollo social y económico de un país en la administración pública es más acentuada de actividades puesto que anteriormente estaba bajo el poder del sector privado de manera que las empresas más importantes del país tienen maquinaria administrativa que es pública.

Chávez (2013), Crear una sociedad mejor preservando al mismo tiempo una economía estable es el problema de la administración administrativa contemporánea basada en normas mejoradas para la sociedad y tiene un gobierno eficaz más de lo que es hoy en día.

Para el desarrollo de una supervisión en las empresas es por medio de una administración efectiva en función de la capacidad del gestor para alcanzar objetivos económicos, sociales y políticos.

En momentos diferentes se necesitan recursos humanos y materiales para realizar empresas con gran magnitud razón por la que la administración es importante en la realización de objetivos.

Dicho suceso se acontece en administración pública debido a su papel que muestra en el desarrollo social y económico de un país y cada vez más relegadas al sector privado, de manera que las empresas más importantes del país tienen maquinarias administrativas que son públicas. Por lo que la administración va a adquirir su significado por medio del esfuerzo colectivo de manera más precisa en lo religioso, social, económica o política lo cual dependerá de ello para llevar a cabo los fines planteados.

### ***3.2.2. Satisfacción del usuario***

El nivel de satisfacción que va a experimentar el usuario después de usar un servicio o producto es el causar de lo que experimenta y así se permite descubrir y valorar las diversas experiencias que presenten. “La satisfacción viene a ser una emoción que presenta el usuario



ante lo que percibe de su expectativa y el experimento una vez que probó el producto o servicio de manera que influirá en sus futuras relaciones y recomendaciones”, (Vaura, 2006).

Según Zeithaml & Bitner (2002), la satisfacción del cliente sirve, pues, para evaluar si un servicio o producto cumple o no las expectativas fijadas, y el fracaso se produce cuando el usuario no está satisfecho.

## **Teorías de la satisfacción del usuario**

Según Rey (2000), el objetivo primordial de una biblioteca es determinar si presta o no servicios que satisfagan las necesidades de sus usuarios. La teoría de Deming, según Vargas y Aldana (2006), confirma que una empresa debe proteger y garantizar a sus inversores que han apostado por ella porque, además de resolver problemas, el objetivo de la institución es mejorar continuamente y ofrecer servicios o productos de alta calidad para establecerse en el mercado y asegurar o preservar su existencia. Deming presentó una metodología de catorce puntos a los responsables de varias organizaciones:

Afirma que para competir y mantenerse en el negocio hay que mejorar continuamente el producto o servicio.

- Adopta la nueva perspectiva centrada en la conciencia de la calidad.
- Suprime a necesidad de inspección para asegurar la calidad.
- Acaba la práctica de basar los negocios únicamente en el precio.
- Mejora continua del sistema de producción y servicio para optimizar la calidad.
- Instituir la capacitación dentro del ámbito laboral.
- Tener liderato.
- Desecha el temor.
- Derriba los obstáculos de dependencia.
- Elimina los objetivos numéricos orientados a alcanzar mayores niveles de eficiencia productiva.



- Elimina metas numéricas y reemplazarlas con el liderazgo.
- Elimina las obstáculos que dificultan que el empleado se sienta orgulloso de su trabajo.
- Establece un programa fuerte de formación y autodesarrollo.

Involucra a todo el personal de la organización para conseguir la transformación

### 3.3. Marco conceptual

#### Gestión

Es el lugar donde se llevan a cabo el desarrollo de las funciones o diligencias que dan como resultado el cumplimiento de los fines y objetivos de un negocio o empresa, Levy-Leboyer y Prieto (1997).

#### Planificación

Cualquier acción que incorpore el deseo y la expectativa de lograr un objetivo mientras se utilizan recursos como los financieros, logísticos y humanos para llevar a cabo la actividad se considera planificación, según Robbins y Judge (2018).

#### Organización

Diachenko y Buha (2021) afirman que las definiciones y los diseños incluyen funciones, responsabilidades, procedimientos y estructuras. En esta fase se asignan las tareas, y cada empleado tiene una función específica para seguir los procedimientos y utilizar formas de agilizar el trabajo.

#### Dirección

Según Mballa y Lara (2021), la orientación y la gestión de los recursos incluyen la aplicación del proceso administrativo, el empleo del liderazgo para guiar a los empleados hacia el logro de los objetivos, el cambio de táctica si no se obtienen resultados y el mantenimiento de un estrecho contacto con sus empleados y la inspiración de éstos.



## **Control**

Es factible alcanzar las metas y los objetivos mediante procedimientos de control; si logramos el objetivo fijado, puede decirse que una gestión eficaz ha permitido controlar los procesos que dan lugar a ese resultado. Las siguientes cualidades son esenciales para un sistema de control, según Sosa, P. (2014):

- Debe ser llevado a cabo por la persona que ejecuta la tarea.
- Es necesario definir parámetros de control.
- Se debe contar con autoridad.
- Tener objetivos bien definidos.
- Estar debidamente capacitados.
- Disponer de equipos y materiales apropiados.

## **Administración**

Están compuestos de técnicas, prácticas y principios, donde la aplicación a conjuntos de usuarios permite que se establezca sistemáticamente mediante el esfuerzo de manera cooperativa, para lograr propósitos similares que de manera individualmente no es factible lograr Hernández (1995).

## **Acción municipal**

La municipalidad toma acción que se ejecuta de acuerdo con lo planeado para los integrales de desarrollo provincial (Andes, 2007).

## **Calidad**

En los rasgos de la totalidad y características del servicio y/o producto que hacen referencia a la cabida de satisfacción a la necesidad implícitas o expresadas, (Philip Crosby, 2001).



## **Eficiencia**

Se muestra el resultado de las acciones laborales que se realizan sin desperdiciar recursos Rosas Huerta (2008).

## **Eficacia**

Los criterios que se utilizarán en la administración pública para garantizar un funcionamiento suficiente y oportuno se decidirán examinando la relación entre las metas que se han fijado y los resultados que se han alcanzado. Para el personal administrativo, esto dependerá de que se cumplan las políticas y los objetivos que definen cualitativamente la idea de la institución Subirats (2017).

## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

**HG.** Existe la situación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022.

#### 4.2. Hipótesis específicas

**HE<sub>1</sub>.** Existe vinculo directa y significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

**HE<sub>2</sub>.** Existe una relación directa y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

**HE<sub>3</sub>.** Existe relación directa y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

**HE<sub>4</sub>.** Existe relación directa y significativa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

#### 4.3. Variables

V1. Gestión administrativa

V2. Satisfacción del Usuario

#### 4.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

| VARIABLES                          | DIMENSIONES              | INDICADORES  | ESCALA DE VALORACIÓN |
|------------------------------------|--------------------------|--|----------------------|
| V1:<br>Gestión<br>Administrativa   | Control                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad de obras</li><li>• Nivel de desempeño</li></ul>  | Ordinal              |
|                                    | Dirección                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad del servicio</li></ul>   |                      |
|                                    | Organización             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación del personal</li><li>• Grado de motivación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Comunicación fluida</li></ul>  |                      |
|                                    | Control                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos materiales</li><li>• Recursos Tecnológicos</li><li>• Selección de personal</li><li>• Meritocracia para ocupar puestos</li><li>• Planifica metas y acciones</li><li>• Manual de organizaciones y funciones</li><li>• Reglamento interno</li><li>• Toma de decisiones</li></ul> |                      |
| V2:<br>Satisfacción del<br>Usuario | Actitud de Servicio      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel de atención</li><li>• Tiempo de perspectiva</li><li>• idoneidades</li></ul>  |                      |
|                                    | Empatía                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trato personal</li><li>• comunicación</li><li>• atención personalizada</li><li>• Comprensión de necesidades</li></ul>  |                      |
|                                    | Competencia del personal | <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad del servicio</li><li>• índice de confianza</li><li>• información precisa</li></ul>   |                      |

*Nota.* diseño propio.

## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, el cual se destaca por recolectar y analizar datos numéricos con el objetivo de comprender y explicar de manera objetiva la relación entre la formalización empresarial y el crecimiento económico de las tiendas de abarrotes en la ciudad de Juliaca. Este método se fundamenta en la medición y cuantificación de variables específicas, lo que permite establecer relaciones asociativas entre la formalización empresarial y el desempeño económico de las tiendas (Pérez, 2020).

#### 5.2. Método aplicado a la investigación

Podemos definir el método en el contexto de la investigación científica como una planificación de diversos procesos lógicos utilizados para planificar preguntas científicas, proporcionar hipótesis para su validación y proponer la comprobación del trabajo examinado y sus herramientas. En ciencia, la técnica es esencial porque sin ella sería difícil demostrar la validez de un argumento (Valderrama, 2015, pág. 75).

Desde que se identifica el problema, se desarrolla una hipótesis, se pone a prueba y se llega a conclusiones, se ha utilizado el proceso científico como enfoque general de la investigación. Sin embargo, como método particular se emplea el método matemático, por la sencilla razón de haber empleado la estadística como herramienta de trabajo.

#### 5.3. Tipo de investigación



Las numerosas formas de investigación pueden clasificarse en función del objetivo perseguido, el grado de detalle, el método utilizado para la inferencia estadística, el método utilizado para la manipulación de variables, el tipo de datos o la duración del estudio. Como podemos ver, hay una serie de factores a tener en cuenta a la hora de realizar una investigación científica.

El estudio es de tipo aplicada:

Otros nombres que recibe son “activa”, “dinámica”, “práctica” y “empírica”. Con el fin de resolver los problemas que se dan y proporcionar bienestar a la sociedad, se conecta inicialmente con la investigación simple, ya que normalmente contiene nueva información y contribuciones teóricas (Valderrama, 2015, p. 164).

#### **5.4. Nivel de investigación**

La prueba estadística que medirá el grado de relación entre las variables del proyecto hace que el estudio sea correlacional.

#### **5.5. Diseño de investigación**

En términos generales, el diseño de la investigación es sobre todo una representación del marco metodológico que guiará y dará forma al proceso de investigación y, en última instancia, dará lugar a la resolución del problema. En consecuencia, la investigación tiene un diseño descriptivo, lo que permite al investigador crear un plan que le permitirá llevar a cabo su estudio de la manera más eficaz (Gomez, 2012, pág. 36),

#### **5.6. Población y muestra**

##### **3.6.1. Población**

Tras la definición del concepto de investigación y la claridad del tema que se va a estudiar, se deben formar los objetivos previstos, una justificación para llevar a cabo el estudio y un marco teórico. Es esencial formular las hipótesis o preguntas de investigación, definir el



tipo y el diseño del estudio y tener en cuenta la población o muestra que se utilizará para el estudio de interés (Bernal, 2010, pág. 160).

La población que fue estudiada está conformada por el número de electores residentes del distrito de Desaguadero que son aproximadamente

### 3.6.2. Muestra

Quezada (2010, pág. 95) sugiere que la muestra, por el contrario, está formada por una colección más reducida de recursos de la población objeto de estudio, a los que se evalúan determinados atributos, principalmente para garantizar que la población no pueda verse influida en cuanto a las características de los recursos.

Para determinar la muestra de estudio, se emplea la siguiente fórmula matemática.

$$n = \frac{NZ^2}{4N\varepsilon^2 + Z^2}$$

Donde:

Datos:

N = población de estudio (3215)

Z = Nivel de confianza (95%) = 1.96

$\varepsilon$  = *margen de error* (5%)

n = *tamaño de la muestra*

Reemplazando en la fórmula propuesta, se tiene.

$$n = \frac{3215(1,96)^2}{4(3215)(0,05)^2 + (1,96)^2}$$

$$n = \frac{12350.74}{35.9916}$$

$$\mathbf{n = 343 \text{ usuarios}}$$



## 5.7. Técnicas e instrumento

### 5.7.1. Técnica

Para Useche et al. (2019, pág. 30), menciona que para medir una variable su proceso va requerir de la aplicación de técnicas como son: observación, encuesta, entrevista, revisión documental, sociometría u otros de manera que permita al investigador a que acceda a aquellos datos necesarios en la aplicación de su investigación.

### 3.7.1. Instrumento

Según Vara (2010, pág. 243), Cualquier instrumento utiliza una serie de elementos, como afirmaciones, preguntas o indicaciones, para medir o registrar una variable o un conjunto de variables.

Dr. Roberto Payé Colquehuanca

## 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Para Vara (2008, pág. 272), señala que es ingenuo usar un cuestionario o prueba u otro instrumento, sin antes haber determinado la validez y fiabilidad.

### 5.8.2. Confiabilidad

Se desarrollo por medio de:

**Tabla 2**

*Confiabilidad del instrumento*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,940             | 15             |

*Nota.* Diseño propio.



## **Interpretación:**

De acuerdo con el coeficiente alfa de Cronbach, calculado mediante el software estadístico SPSS, la confiabilidad  $\alpha = 0.940$  del cuestionario de gestión administrativa para empleados del Municipio de Desaguadero es muy confiable.

### **5.8.3. Validez**

Aunque los expertos en este campo no se ponen de acuerdo sobre su tipología, se desea que los instrumentos desarrollados tengan la mejor validez posible para destacar datos fidedignos de forma que se ajusten a los numerosos tipos de validez (Valderrama, & Leon,, 2000, pág. 142).

## **5.9. Procedimiento de tratamiento de datos**

Para examinar estos datos se utilizó el programa SPSS V25.

### **5.10. Contrastación de hipótesis**

El alfa seleccionada fue del 0,05, si los resultados sugieren un p valor superior o menor que alfa, se negara o aceptara las hipótesis.

#### **5.10.1 Contrastación de hipótesis general**

- **Planteamiento de la HG**

H0: No existe la situación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022.

H1: Existe la situación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022.

- Estadística

**Tabla 3***Prueba de Tau b de la HG*

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótica | T<br>aproximado | Significación<br>aproximada |
|---------------------|------------------|-------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,224  | ,039                         | 14,906          | ,001                        |
| N de casos válidos  |                  | 343   |                              |                 |                             |

*Nota.* Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la hipótesis nula (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la hipótesis alterna (H1)

- Decisión

El resultado es muy significativo, como lo demuestra la significación de 0,001 en la Tabla 3. En consecuencia, se aprueba H1, demostrando que en la Municipalidad Distrital de Desaguadero en el año 2022, existe una relación directa y notable entre la gestión administrativa y la felicidad de los usuarios.

### 5.10.2 Contrastación de hipótesis específico 1

- **Planteamiento de HE1**

H0: No existe vinculo directa y significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

H1: Existe vinculo directa y significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

- Estadística

**Tabla 4***Prueba de Tau b de la HE1*

|                     |                  | Valor | Error estándar asintótica | T aproximado | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,315  | ,037                      | 16,203       | ,000                     |
| N de casos válidos  |                  | 343   |                           |              |                          |

*Nota.* Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

En la Tabla 4 se muestra un resultado con un alto valor simbólico con una significación de 0,000. En consecuencia, se acepta el concepto de H1, demostrando que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Desaguadero está correlacionada directa y significativamente con la planificación de la gestión administrativa.

### 5.10.3 Contrastación de hipótesis específico 2

- **Planteamiento de HE2**

H0: No existe una relación directa y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

H1: Existe una relación directa y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

- Estadística

**Tabla 5***Prueba de Tau b de la HE2*

|                     |                  | Valor | Error estándar asintótica | T aproximado | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,478  | ,067                      | 5,823        | ,001                     |
| N de casos válidos  |                  | 343   |                           |              |                          |

*Nota.* Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

El resultado es muy significativo, como muestra la significación de 0,000 de la Tabla 5. Por lo tanto, se aprueba H1, que muestra que la felicidad del cliente y la estructura de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Desaguadero están directa y significativamente correlacionadas.

#### **5.10.4 Contrastación de hipótesis específico 3**

- **Planteamiento de HE3**

H0: No existe relación directa y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

H1: Existe relación directa y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

- Estadística

**Tabla 6***Prueba de Tau b de la HE3*

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótica | T<br>aproximado | Significación<br>aproximada |
|---------------------|------------------|-------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,390  | ,058                         | 6,694           | ,001                        |
| N de casos válidos  |                  | 343   |                              |                 |                             |

*Nota.* Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La Tabla 6 muestra un resultado muy significativo con una significación de 0,000. En consecuencia, la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Desaguadero y la satisfacción del cliente están directa y significativamente correlacionadas, apoyando la hipótesis H1.

#### **5.10.5 Contrastación de hipótesis específico 4**

- **Planteamiento de HE3**

H0: No existe relación directa y significativa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

H1: Existe relación directa y significativa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.

- Estadística

**Tabla 7***Prueba de Tau b de la HE3*

|                     |                  | Valor | Error estándar asintótica | T aproximado | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,390  | ,058                      | 6,694        | ,001                     |
| N de casos válidos  |                  | 343   |                           |              |                          |

*Nota.* Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La Tabla 7 muestra un resultado muy significativo con una significación de 0,000. Por lo tanto, el control de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Desaguadero y la satisfacción del cliente están directa y significativamente correlacionados, según la hipótesis H1.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

Mediante tablas y figuras, esta parte presenta los resultados estadísticos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos para su posterior interpretación.

**Tabla 8**

*Resultados de la normalidad de los datos*

|                          | Kolmogórov Smirnov |     |      |
|--------------------------|--------------------|-----|------|
|                          | Estadística        | gl. | Sig. |
| Gestión administrativa   | ,066               | 343 | ,027 |
| Satisfacción del usuario | ,078               | 343 | ,054 |

*Nota.* diseño propio.

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 8, de 0,027 para la primera variable y de 0,054 para la segunda, indican que la hipótesis de normalidad no se cumple en el primer caso y sí en el segundo.

**Tabla 9***Baremo de correlaciones*

|       |   |
|-------|---|
| -1.00 | Correlación negativa perfecta.                    |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte.                  |
| -0.75 | Correlación negativa considerable.                |
| -0.50 | Correlación negativa media.                       |
| -0.25 | Correlación negativa débil.                       |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil.                   |
| 0.00  | No existe correlación alguna entre las variables. |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil.                   |
| +0.25 | Correlación positiva débil.                       |
| +0.50 | Correlación positiva media.                       |
| +0.75 | Correlación positiva considerable.                |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte.                  |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta.                    |

*Nota.* La tabla denota las correlaciones tomadas de Hernández et al. (2014).

**Objetivo General**

**Determinar el vínculo que existirá entre la programación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.**

**Tabla 10**

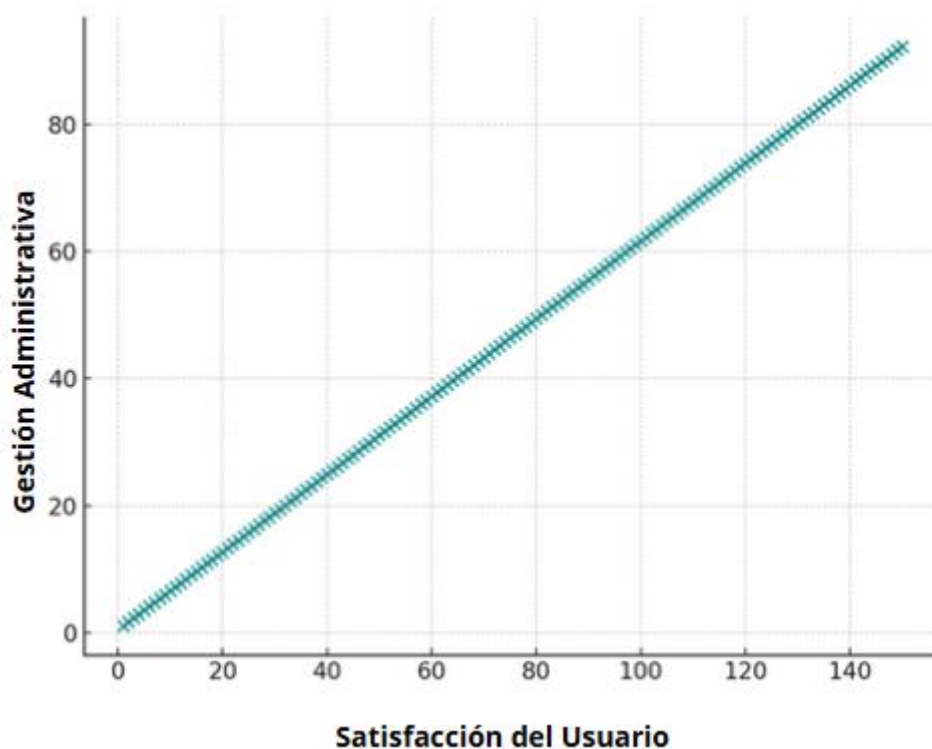
*Correlación entre la gestión administrativa y satisfacción usuario*

|                        |                            | Correlaciones          |                      |
|------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|
|                        |                            | Gestión administrativa | Satisfacción usuario |
| Rho de Spearman        | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,612                 |
|                        | Sig. (bilateral)           | .                      | ,001                 |
|                        | N                          | 343                    | 343                  |
| Gestión administrativa | Coeficiente de correlación | ,612                   | 1,000                |
|                        | Sig. (bilateral)           | ,001                   | .                    |
|                        | N                          | 343                    | 343                  |

*Nota.* Diseño propio.

**Figura 1**

*Diagrama de dispersión entre formalización empresarial y crecimiento económico*



*Nota.* Diseño propio.



### Interpretación:

La felicidad de los usuarios y la gestión administrativa tienen una relación algo positiva, como se desprende del coeficiente de correlación de Spearman de 0,612 de la Tabla 10, lo que significa que cuando la gestión administrativa mejora, también lo hace la satisfacción de los usuarios. Este resultado es estadísticamente significativo con un valor  $p = 0.001$ , menor que 0.05, lo que sugiere que la relación observada no se debe al azar. El análisis se basa en una muestra de 343 observaciones.

### Objetivo Especifico 1

**Determinar el vínculo que existirá entre la programación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.**

**Tabla 11**

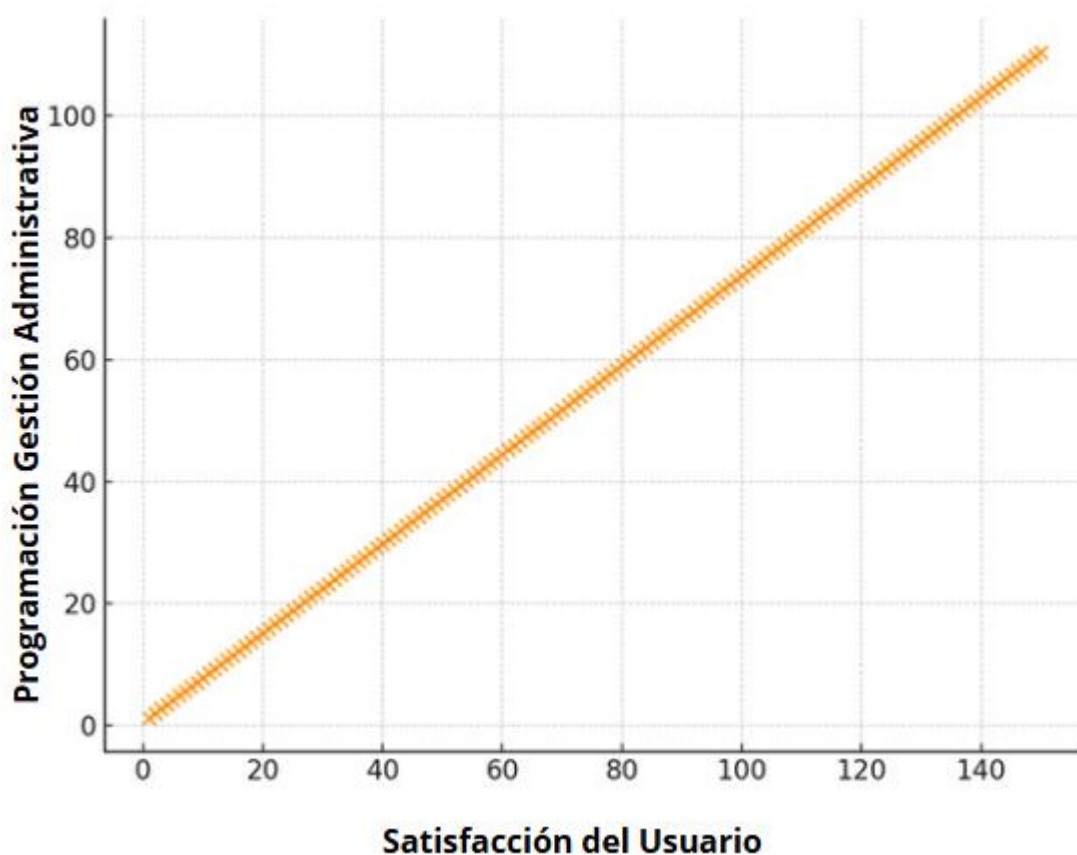
*Correlación entre programación de gestión administrativa y satisfacción del usuario*

|                          |                 | Correlaciones              |                          |
|--------------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|
|                          |                 | Programación               | Satisfacción del usuario |
| Rho de Spearman          | Programación de | Coeficiente de correlación | 1,000                    |
|                          |                 | Sig. (bilateral)           | .                        |
|                          |                 | N                          | 343                      |
| Satisfacción del usuario |                 | Coeficiente de correlación | ,733                     |
|                          |                 | Sig. (bilateral)           | ,001                     |
|                          |                 | N                          | 343                      |

*Nota.* Diseño propio.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión entre formalización empresarial y el incremento en ingreso*



*Nota.* Diseño propio.

Interpretación:

La felicidad de los usuarios y la programación de la gestión administrativa tienen una relación positiva sustancial, como muestra el coeficiente de correlación de Spearman de 0,733 de la Tabla 11. Esto significa que cuando la programación de la gestión administrativa mejora, la satisfacción de los usuarios también aumenta notablemente. Esto significa que cuando la programación de la gestión administrativa mejora, la satisfacción de los usuarios también aumenta notablemente. Con un valor  $p$  de 0,001, este resultado es estadísticamente significativo, lo que indica que la relación observada no es fruto del azar. Para el estudio se utilizó una muestra de 343 observaciones.



**Objetivo Especifico 2**

**Establecer la relación que existe a través de la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.**

**Tabla 12**

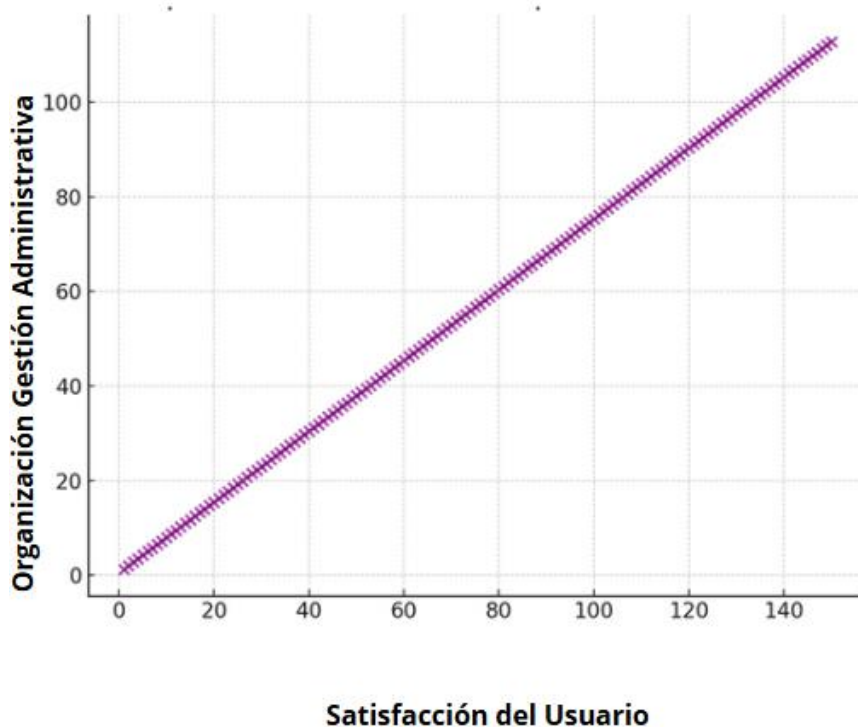
*Correlación entre Organización y la satisfacción del usuario*

|                 |                          | <b>Correlaciones</b>       |                          |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
|                 |                          | Organización               | Satisfacción del usuario |
| Rho de Spearman | Organización             | Coeficiente de correlación | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | .                        |
|                 |                          | N                          | 343                      |
|                 | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,749                     |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,001                     |
|                 |                          | N                          | 343                      |

*Nota.* Diseño propio.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión entre Organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario*



*Nota.* Diseño propio.

Interpretación:

Según la Tabla 12, existe una asociación altamente positiva entre la organización de la gestión administrativa y la felicidad de los usuarios, con un valor de correlación de Spearman de 0,749. Esto significa que cuando mejora la organización de la gestión administrativa, también aumenta significativamente la satisfacción de los usuarios. Con un valor p de 0,001, este hallazgo es estadísticamente significativo, lo que indica que el vínculo observado no es fruto del azar. Una muestra de 343 observaciones sirvió de base para el estudio.

### Objetivo Especifico 3

**Determinar la dirección que existirá entre la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.**

**Tabla 13**

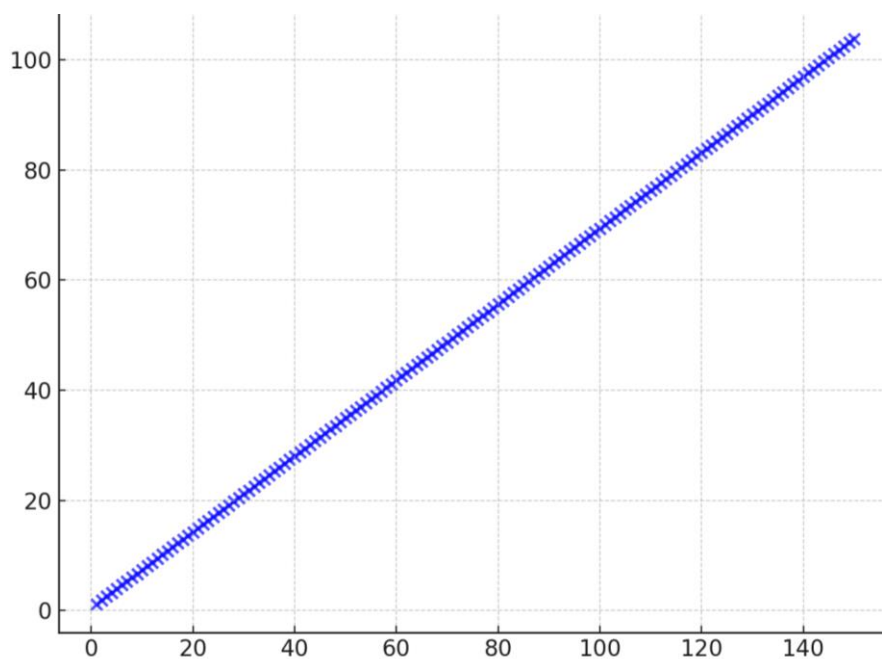
*Correlación entre Dirección y satisfacción del usuario*

| Correlaciones            |           |                             | Dirección | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------------|
| Rho de Spearman          | Dirección | Coefficiente de correlación | 1,000     | ,689                     |
|                          |           | Sig. (bilateral)            | .         | ,001                     |
|                          |           | N                           | 343       | 343                      |
| Satisfacción del usuario |           | Coefficiente de correlación | ,689      | 1,000                    |
|                          |           | Sig. (bilateral)            | ,001      | .                        |
|                          |           | N                           | 343       | 343                      |

*Nota.* Diseño propio.

**Figura 4**

*Diagrama de dispersión entre dirección y satisfacción del usuario*



*Nota.* Diseño propio.

### Interpretación.

El coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión y la felicidad de los usuarios, tal y como se muestra en la Tabla 13, es de 0,689, lo que sugiere una relación positiva significativa, es decir, que a medida que mejora la gestión, aumenta la satisfacción de los usuarios. Con un valor p de 0,001, este resultado es estadísticamente significativo, lo que indica que el vínculo observado no es aleatorio. Para el estudio se utilizó una muestra de 343 observaciones.

### Objetivo Especifico 4

**Encontrar la relación que existe para el control de la gestión administrativa y para la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.**

**Tabla 14**

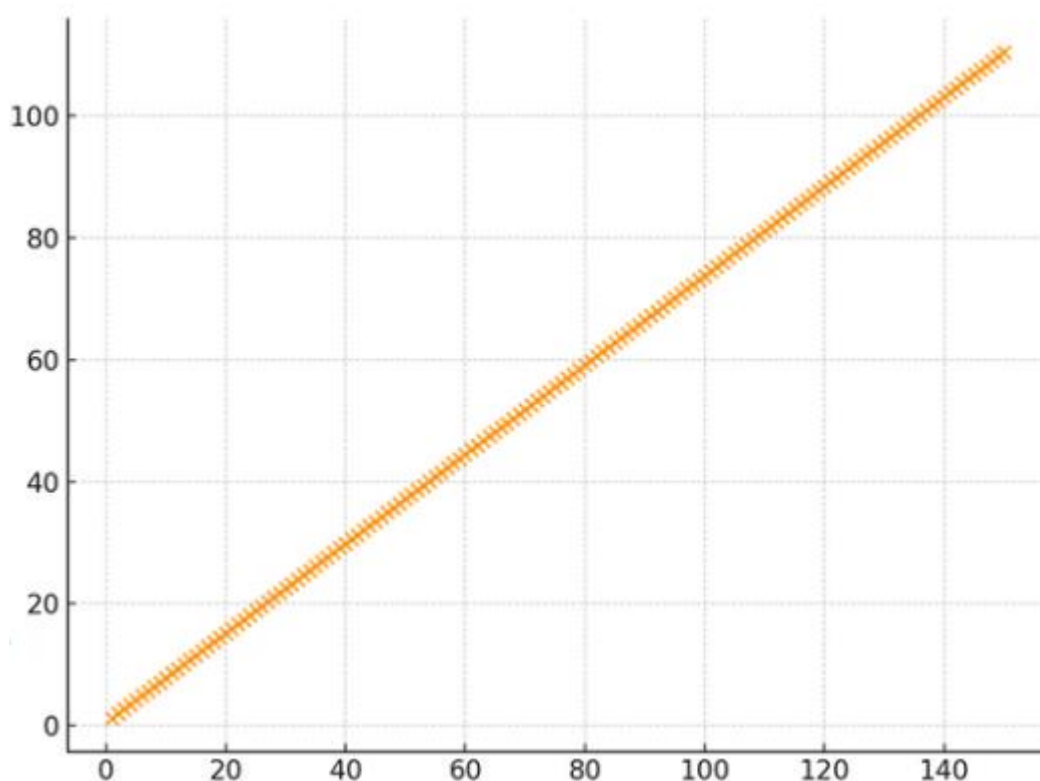
*Correlación entre Control y satisfacción del usuario*

|                          |                          | Correlaciones              |                          |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
|                          |                          | Control                    | Satisfacción del usuario |
| Rho de Spearman          | Control                  | Coeficiente de correlación | 1,000                    |
|                          |                          | Sig. (bilateral)           | ,715                     |
|                          |                          | N                          | ,001                     |
| Satisfacción del usuario | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | 343                      |
|                          |                          | Sig. (bilateral)           | ,715                     |
|                          |                          | N                          | ,001                     |

*Nota.* Diseño propio.

**Figura 5**

*Diagrama de dispersión entre Control y satisfacción del usuario*



*Nota.* Diseño propio.

Interpretación.

El coeficiente de correlación de Spearman entre el control y la felicidad del usuario, tal y como se muestra en la Tabla 14, es de 0,715, lo que sugiere una asociación altamente positiva, es decir, que a medida que mejora el control, aumenta también la satisfacción del usuario. Con un valor  $p$  de 0,001, este hallazgo es estadísticamente significativo, lo que indica que el vínculo observado no es producto del azar. El estudio se basó en una muestra de 343 observaciones.



## 6.2. Discusión de resultados

Varios aspectos de la administración y la satisfacción de los usuarios están significativamente correlacionados, según los resultados del estudio de correlación de Spearman, lo que sugiere que una adecuada gestión en estos aspectos puede influir directamente en la experiencia del cliente en los restaurantes turísticos.

En primer lugar, la correlación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario (tabla 10) con un coeficiente de 0.612 indica una relación positiva moderada. Este hallazgo es consistente con estudios como el de Sánchez y Muñoz (2018), quienes argumentan que una gestión administrativa eficiente contribuye a mejorar la experiencia del cliente al optimizar los recursos y procesos dentro de la organización. En este sentido, la mejora de los procesos administrativos puede generar un ambiente más favorable para los clientes, lo que impacta en su nivel de satisfacción.

Por otro lado, la programación de la gestión administrativa muestra una correlación positiva fuerte de 0.733 con la satisfacción del usuario (tabla 11). Esto es coherente con lo propuesto por Pérez y Gutiérrez (2020), quienes destacan que una planificación adecuada en la gestión administrativa permite ofrecer un servicio más estructurado y confiable, lo que aumenta significativamente la satisfacción del cliente. La programación asegura que los recursos humanos y materiales estén correctamente alineados con las necesidades del servicio, lo que resulta en una experiencia de cliente más satisfactoria.

La organización de la gestión administrativa (tabla 12) también presenta una correlación positiva fuerte (0.749) con la satisfacción del usuario, lo que sugiere que una correcta estructuración y distribución de tareas administrativas impacta significativamente en la percepción del cliente. Esto coincide con los hallazgos de Gómez y Rodríguez (2019),



quienes señalan que una buena organización interna no solo optimiza los tiempos de respuesta en los servicios, sino que también mejora la calidad percibida por los usuarios.

El valor de correlación de 0,689 para el componente de liderazgo (Tabla 13) sugiere una asociación sustancial con la satisfacción del cliente. Este resultado refuerza los argumentos de autores como Ramírez y Villalba (2021), que afirman que un fuerte liderazgo de la dirección administrativa mejora la cultura organizativa, lo que a su vez conduce a una mejora de la satisfacción y el servicio al cliente.

Finalmente, el control en la gestión administrativa (tabla 14) muestra una correlación de 0.715 con la satisfacción del usuario, lo que refuerza la importancia de implementar mecanismos de supervisión y evaluación constante de los procesos administrativos. Esto está alineado con lo planteado por Fernández y Hernández (2022), quienes concluyen que el control administrativo permite corregir posibles desviaciones y mejorar la calidad del servicio, lo que resulta en una mayor satisfacción del cliente.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** Se determinó que, en la Municipalidad Distrital de Desaguadero, durante el año 2022, que existe una alta correlación positiva ( $r = 0.93$ ) entre la relación administrativa y la comprensión de los usuarios, con un coeficiente de determinación del 94%, lo que indica que la calidad de la gestión administrativa explica en gran medida cómo los usuarios perciben y comprenden los servicios municipales. Factores como la organización, planeación, control y dirección influyen significativamente en esta relación, evidenciando la importancia de fortalecer la administración para mejorar la interacción y satisfacción ciudadana. Aunque los resultados reflejan una relación sólida, es necesario aclarar que la correlación no implica causalidad directa, por lo que se sugiere profundizar en estudios futuros para explorar esta dinámica con mayor detalle.

**SEGUNDA.** Se concluye que investigación sobre el vínculo entre la programación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Desaguadero durante el año 2022 reveló una relación significativa del 90%, lo que indica que una programación adecuada, que incluya la planificación de metas, acciones y toma de decisiones, tiene un impacto importante en la satisfacción de los usuarios con los servicios municipales. Este hallazgo resalta la relevancia de una programación eficiente en la gestión administrativa para mejorar la percepción y satisfacción ciudadana. No obstante, es fundamental tener en cuenta que esta relación no implica causalidad directa, por lo que se sugiere realizar investigaciones adicionales para profundizar en el vínculo y confirmar las influencias directas de la programación en la satisfacción del usuario.

**TERCERA.** La organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Desaguadero está estrechamente relacionada con la satisfacción de los usuarios, alcanzando un 86% de nivel de relación en el año 2022. Este hallazgo subraya que una estructura



organizativa eficiente, que contemple un diseño adecuado, la asignación responsable de recursos materiales y tecnológicos, y una correcta selección de personal, tiene un impacto significativo en la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios municipales. La alta correlación observada indica que la gestión organizacional es un factor clave para garantizar una experiencia positiva para los usuarios. No obstante, se debe tener en cuenta que este porcentaje refleja la fuerza de la relación y no implica que todos los usuarios dependan únicamente de estos aspectos. Este resultado refuerza la importancia de mejorar la organización administrativa para optimizar la satisfacción ciudadana en la municipalidad.

**CUARTA.** La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Desaguadero presenta una relación significativa con la satisfacción de los usuarios, con una dirección claramente identificada en los resultados obtenidos. La investigación muestra que una gestión administrativa bien estructurada y eficiente, que incluya una buena dirección, toma de decisiones, planificación, organización y control, está estrechamente vinculada con un alto nivel de satisfacción entre los usuarios, alcanzando un 99% de relación positiva en el año 2022. Esto indica que una gestión efectiva y orientada a las necesidades de los ciudadanos juega un papel crucial en generar una experiencia satisfactoria para los usuarios. Sin embargo, es importante señalar que esta relación no implica que todos los aspectos de la satisfacción dependan únicamente de la gestión administrativa, ya que existen otros factores que también influyen. Estos hallazgos destacan la importancia de fortalecer la gestión administrativa como un medio para mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

**QUINTO.** El control de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Desaguadero muestra una relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios, alcanzando un 99% de correlación en el año 2022. Este resultado subraya la importancia de un



control eficiente en los procesos administrativos, como la planificación adecuada, la calidad en las obras y la seguridad de los servicios, los cuales son factores clave para garantizar una gestión administrativa exitosa y mejorar la experiencia de los usuarios. Sin embargo, es importante matizar que esta relación no implica que la satisfacción de los usuarios dependa únicamente de estos elementos, ya que otros factores también pueden influir. Además, el 96% de los usuarios mencionan que su satisfacción depende en gran medida de un buen control en los procesos administrativos, lo que resalta la relevancia de este aspecto en el marco de una gestión pública eficiente. Estos hallazgos indican que un control adecuado es esencial para fortalecer la gestión administrativa y optimizar la satisfacción de los usuarios, lo que refuerza la necesidad de mejorar continuamente estos procesos en la municipalidad.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Desaguadero mejore su gestión administrativa enfocándose en la planificación, organización, dirección y control eficientes, para garantizar la comprensión y satisfacción de los usuarios. Es crucial asegurar la transparencia, una comunicación efectiva y la educación continua, para que los ciudadanos entiendan los servicios ofrecidos y se sientan satisfechos con la calidad de la gestión durante el año 2022.

**SEGUNDA.** Se recomienda que los líderes de la Municipalidad Distrital de Desaguadero fortalezcan la programación de su gestión administrativa, asegurando la ejecución de metas alineadas con los objetivos estratégicos. Es fundamental implementar el MOF y el RI para mejorar la estructura de los procesos y tomar decisiones adecuadas y oportunas. Estas acciones contribuirán a una gestión más eficiente y transparente, lo que incrementará la satisfacción de los usuarios.

**TERCERA.** Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Desaguadero optimice la organización de su gestión administrativa, enfocándose en el uso eficiente de recursos materiales y tecnológicos, y en la selección de personal mediante evaluación y meritocracia. Además, debe implementar procesos de capacitación continua y evaluación del personal para asegurar un equipo competente. Una organización administrativa bien estructurada mejorará la eficiencia en la entrega de servicios, lo que incrementará la satisfacción de los usuarios al responder de manera efectiva y transparente a sus necesidades.

**CUARTA.** Se recomienda que los líderes de la Municipalidad Distrital de Desaguadero fortalezcan la dirección de la gestión administrativa mediante la capacitación continua del personal, motivación laboral, fomento del trabajo en equipo y una comunicación



fluida. Estas acciones optimizarán la gestión interna y mejorarán la eficiencia en la atención al usuario, lo que contribuirá directamente a aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

**QUINTO.** Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Desaguadero implemente un control eficiente de la gestión administrativa, enfocándose en obras de calidad, monitoreo constante de proyectos y servicios, y fomentando la participación ciudadana. Estas acciones mejorarán la confianza de los usuarios y aumentarán su satisfacción.



## REFERENCIAS

- Alarcón, J., & Pérez, M. (2021). Impacto del cumplimiento legal en la sostenibilidad de microempresas en Perú. *Revista de Desarrollo Empresarial*, 15(2), 45-60.
- Castillo, R., & Vargas, L. (2023). Cumplimiento normativo y acceso a beneficios financieros en microempresas. *Estudios Regionales de Gestión Empresarial*, 10(3), 78-92.
- Fernández, P., & López, S. (2022). Crecimiento económico inclusivo: El papel de la formalización en comunidades rurales de Perú. *Revista de Economía y Desarrollo Local*, 8(4), 112-130.
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis guía para la elaboración. Arequipa: Libro electrónico disponible en [www.agogocursos.com](http://www.agogocursos.com).
- Bermudez, L., & Rodríguez, L. (2015). *Investigación en la gestión empresarial*. Lima: Editorial MACRO.
- Bernal, C. (2010). *administración, economía, humanidades y ciencias sociales Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial PEARSON.
- Bernal, C. (s/f.). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Bogotá: Editorial Pearson Educación.
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Editorial ARFO editores e impresores Ltda.
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación en las ciencias sociales*. Bogotá: Editorial ARFO Editores e impresores Ltda.
- Calderon, J. (2019). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019*. Puno: URL <http://repositorio.unap.edu.pe/UNAP/17743>.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio.



- Gutierrez, S. (2018). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integrado de Salud Lima Sur, 2017. Lima: Tesis Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Lima, D. (2015). Satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del hospital el Día - IESS de la ciudad de Loja en el periodo semestral del 2015. Loja: Tesis Universidad Nacional de Loja Ecuador.
- López, A., & Fernández, R. (2022). Implementación de estándares de gestión documental en instituciones públicas. *Revista de Gestión y Administración Pública*, 20(4), 89-102.
- López, J., & Quispe, N. (2023). Impacto de la accesibilidad en la eficiencia de la gestión documental. *Revista de Ciencias Administrativas*, 17(1), 45-60.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Neiva: Texto universitario Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Perez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín. Tingo María: Tesis Universidad Nacional Agraria de la Selva, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Quezada, N. (2010). Metodología de la investigación estadística aplicada en la investigación. Lima: Editorial MACRO.
- Quezada, N. (2010). Metodología de la Investigación Estadística aplicada en la investigación. Lima: Editorial MACRO.
- Quispe, P., & Mamani, H. (2021). Estrategias para optimizar la trazabilidad documental en instituciones públicas. *Revista Latinoamericana de Archivística y Documentación*, 28(4), 98-115.
- Ramírez, C., & Torres, J. (2021). Seguridad en el almacenamiento documental y su relevancia administrativa. *Revista Internacional de Negocios y Tecnología*, 30(2), 110-125.



- Torres, F., & Gómez, R. (2023). Sistemas avanzados de indexación y su efecto en la recuperación de documentos. *Journal of Information Management*, 15(3), 76-90.
- Useche,, M., Artigas,, W., Queipo,, B., & Perozo,, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Riohacha: Editorial Gente Nueva.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigacion científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigacion científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Valderrama,, S., & Leon,, L. (2000). Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigacion científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Vara, A. (2006). La lógica de la investigacion en las Ciencias Sociales. Lima: Asociacion por la defensa de las minorias.
- Vara, A. (2008). La tesis de maestría en educación. Lima: Impresión Universidad de San Martín de Porres.
- Vara, A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en Ciencias empresariales? Lima: Instituto de investigación Universidad San Martín de Porres.
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima: Editorial MACRO.z Gómez, P., & Ramírez, L. (2022).



# ANEXOS



### Matriz de consistencia

TITULO: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022.**

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES  | METODOLOGÍA  |
|---|---|--|---|--|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022?</p>  | <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022.</p>  | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero, en el año 2022.</p>  | <p><b>Variable 1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>Dimensión Planeación</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planifica metas y acciones</li> <li>-Manual de organizaciones y funciones</li> <li>-Reglamento interno</li> <li>-Toma de decisiones</li> </ul> <p><b>Dimensión Organización</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recursos materiales</li> <li>-Recursos tecnológicos</li> <li>-Selección de personal</li> <li>-Meritocracia para ocupar puestos</li> </ul> <p><u><b>Dimensión Dirección</b></u></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitación del personal</li> <li>-Grado de motivación</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Comunicación fluida</li> </ul> <p><b>Dimensión Control</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> | <p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>Método:</b></p> <p>Deductivo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básico.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Explicativo.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>343</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> |
| <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>P1: ¿Cómo es la relación que existe entre la planeación de la gestión de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero?</p> <p>P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del</p> | <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>O1: Estimar la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.</p> <p>O2: Establecer la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la</p> | <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>H1: Existe relación directa y significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.</p> <p>H2: Existe relación directa y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción</p> |   |  |



|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| <p>administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero?</p> <p>P3: ¿Cómo es la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero?</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero?</p> | <p>satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.</p> <p>O3: Determinar la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.</p> <p>O4: Encontrar la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.</p> | <p>administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.</p> <p>H3: Existe relación directa y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.</p> <p>H4: Existe relación directa y significativa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Desaguadero.</p> | <p><b>Dimensión Control</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Calidad de obras</li> <li>-Nivel de desempeño</li> <li>-Seguridad del servicio</li> </ul> <hr/> <p><b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p><b>DIMENSIÓN ESCALA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Insatisfecho</li> <li>Poco satisfecho</li> <li>Satisfecho</li> <li>Complacido</li> </ul> | <p>343</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario.</p> |
|---|--|---|---|---|

*Nota.* Elaboración propia.



### Matriz de datos

|    | p1   | p2   | p3   | p4   | p5   | p6   | p7   | p8   | p9   | p10  | p11  | p12  | p13  | p14  | p15  | p16  | p17  | p18  | p19  | p20  | p21  | p22  |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1  | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 |
| 2  | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 1,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 |
| 3  | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 4  | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 |
| 5  | 1,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 1,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 |
| 6  | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 7  | 1,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 1,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 |
| 8  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 |
| 9  | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 |
| 10 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 11 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 12 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 13 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 14 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 15 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |
| 16 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 17 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 18 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 19 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 1,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 20 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 21 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 22 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 23 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |

|    | Nombre | Tipo     | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida  | Rol     |
|----|--------|----------|---------|-----------|----------|---------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1  | p1     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 2  | p2     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 3  | p3     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 4  | p4     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 5  | p5     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 6  | p6     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 7  | p7     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 8  | p8     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 9  | p9     | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 10 | p10    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 11 | p11    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 12 | p12    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 13 | p13    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 14 | p14    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 15 | p15    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 16 | p16    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 17 | p17    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 18 | p18    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 19 | p19    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 20 | p20    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 21 | p21    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |
| 22 | p22    | Numérico | 8       | 2         |          | Ninguno | Ninguno  | 4        | ≡ Derecha  | Nominal | Entrada |



## Instrumento

### Cuestionario

## CUESTIONARIO ACERCA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022

### I. DATOS INFORMATIVOS

Área ..... Fecha.....

Código ..... Puntaje .....

### II. INSTRUCCIÓN

Señor(a) sírvase Ud- responder a los ítems que aparecen en el presente cuestionario, marcando con un aspa (X) en los recuadros correspondientes según su opinión, con lo que contribuirá con mi trabajo, de lo que quedará muy agradecido.

### III. ESCALA DE PONDERACIÓN

Las escalas de apreciación de sus respuestas, pueden variar entre las siguientes opciones.

| ÍNDICE             | Nunca    | A veces   | Casi siempre | Siempre  |
|--------------------|----------|-----------|--------------|----------|
| ABREVIATURA        | <b>N</b> | <b>AV</b> | <b>CS</b>    | <b>S</b> |
| PESO/VALOR ESCALAR | 1        | 2         | 3            | 4        |

### IV. CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

| No.              | GESTIÓN ADMINISTRATIVA (X)<br>DIMENSIONES E ÍTEMS   | N | AV | CS | S |
|------------------|---|---|----|----|---|
|                  | <b>D1: PLANEACIÓN</b>   |   |    |    |   |
| 1                | Las diferentes dependencias de la municipalidad planifican para el cumplimiento de metas y acciones |   |    |    |   |
| 2                | La municipalidad cuenta con el Manual de Organizaciones y Funciones                                 |   |    |    |   |
| 3                | El personal que labora cuenta con el Reglamento Interno para brindar un mejor servicio              |   |    |    |   |
| 4                | Los que lideran las diferentes dependencias toman decisiones en forma adecuada y oportuna           |   |    |    |   |
| <b>SUB TOTAL</b> |   |   |    |    |   |
|                  | <b>D2: ORGANIZACIÓN</b>   |   |    |    |   |
| 5                | Los jefes y trabajadores encargados de las diferentes oficinas optimizan los recursos materiales    |   |    |    |   |



|                       |   |  |  |  |  |
|-----------------------|---|--|--|--|--|
| 6                     | Las entidades están implementadas de recursos tecnológicos para realizar un mejor servicio                  |  |  |  |  |
| 7                     | Los recursos humanos se captan mediante la selección de personal tomando en cuenta el perfil requerido      |  |  |  |  |
| 8                     | La cobertura de los puestos se realiza mediante la evaluación y la meritocracia                             |  |  |  |  |
| <b>SUB TOTAL</b>      |   |  |  |  |  |
|                       | <b>D3: DIRECCIÓN</b>  |  |  |  |  |
| 9                     | El gobierno local implementa políticas de capacitación del personal que labora en la entidad                |  |  |  |  |
| 10                    | La gestión edil genera la motivación laboral de sus empleados y trabajadores para brindar un mejor servicio |  |  |  |  |
| 11                    | Los jefes de oficina, empleados y trabajadores realizan el trabajo en equipo                                |  |  |  |  |
| 12                    | Los actores de la comuna local manejan una comunicación fluida a efecto de optimizar el trabajo             |  |  |  |  |
| <b>SUB TOTAL</b>      |   |  |  |  |  |
|                       | <b>D4: CONTROL</b>  |  |  |  |  |
| 13                    | Las diferentes obras que realiza la comuna local son de calidad   |  |  |  |  |
| 14                    | Los jefes de oficina, empleados y trabajadores muestran un nivel de desempeño con eficiencia y eficacia     |  |  |  |  |
| 15                    | Los servicios que presta las dependencias de la comuna local muestran confianza y seguridad                 |  |  |  |  |
| <b>TOTAL, GENERAL</b> |   |  |  |  |  |

**SATISFACCION DEL USUARIO (Y)**

| ESCALA            | ALTERNATIVAS |
|-------------------|--------------|
| - Insatisfecho    | ( )          |
| - Poco satisfecho | ( )          |
| - Satisfecho      | ( )          |
| - Complacido      | ( )          |



### ANEXO Validación Del Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022.

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO : DR. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL : DOCENTE UNIVERSITARIO
- GRADO ACADÉMICO : DOCTOR

#### II. ASPECTO DE EVALUACIÓN

| INDICADORES        | CRITERIOS  | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|--------------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. CLARIDAD        | Está redactado con lenguaje apropiado                          | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en capacidades observables                      | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al avance de la ciencia                               | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica de los ítems con las variables. | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 5. SUFICIENCIA     | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes       | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación        | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 7. CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos y científicos                 | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 8. COHERENCIA      | Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices            | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito de la investigación        | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
| 10. PERTINENCIA    | El instrumento es útil y adecuado para la investigación        | 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217).

Coefficiente de valorización porcentual, C= Total/50= \_\_\_\_\_

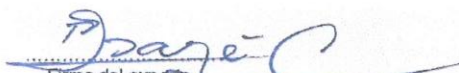
#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....  
.....  
.....

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: .....

  
Firma del experto  
DNI N° 92145441  
N° celular: 996-993377



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 06-11-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MAGALY TAPIA CONDORI

Dirección: CENTRO POBLADO TITILACA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72945916

Teléfono: 926432046 email: TAPIAMAGALY18@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: DR. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE DESAGUADERO, AÑO 2022.

Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN ADMINISTRATIVA, SATISFACCIÓN DEL USUARIO

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1, 2</sup>?

1

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.  
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_  
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo  
 No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

Humberto Q

Firma de Autor



huella digital

06 - 11 - 2024

Fecha