UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CONTRERAS CHULLUNCUY, ROBERTO CARLOS

ORCID: 0009-0005-5353-7199

ASESOR: MG. FERRER QUISPE, ANDREA

ORCID: 0000-0003-3041-5381

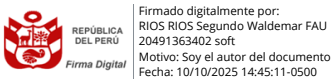
San Vicente de Cañete,2025, Perú

HOJA DEL JURADO



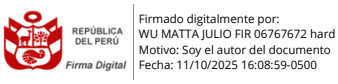
Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva

Presidente



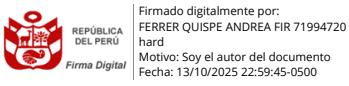
Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos

Secretario



Mg. Julio Wu Matta

Vocal



Mg. Andrea Ferrer Quispe

Asesor

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi madre Inés Chulluncuy Cullanco y a mi hermano Cristian Contreras Chulluncuy, quienes me inspiraron y pusieron su confianza en mí, asimismo, a mi tío Ruiz Chulluncuy Cullanco por inculcarme desde pequeño la importancia de estudiar. Siempre tendré presente sus enseñanzas en el transcurso de mi vida. Agradezco su apoyo incondicional y sus consejos que me ayudaron a seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, por brindarme buena salud, vida y estar presente todos los días para lograr mis metas.

A A Dios, por la salud, la vida y la fuerza diaria para alcanzar mis metas.

A mi madre, por sentar las bases de mi éxito: sus consejos, valores y constante motivación me han enseñado la perseverancia que hoy me caracteriza.

A la Universidad Nacional de Cañete, por la oportunidad de crecer y lograr mis objetivos, proporcionándome los recursos necesarios para mi formación.

A mi asesora, Mg. Andrea Ferrer Quispe, por su invaluable apoyo y guía durante todo el proceso.

A los docentes de la Universidad Nacional de Cañete, por su apoyo, enseñanza y motivación, cruciales para la realización de esta investigación

ÍNDICE

CARATULA i
Hoja del jurado ii
Dedicatoria iii
Agradecimiento iv
ÍNDICE v
Lista de tablas ix
Lista de figuras xi
Resumen xii
Abstract xiii
Introducción 14
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16
1.1. Descripción de la realidad problemática 16
1.2. Formulación del problema 18
1.2.1. Problema general 18
1.2.2. Problemas específicos 18
1.3. Objetivos 18
1.3.1. Objetivo general 18
1.3.2. Objetivos específicos 18
1.4. Justificación 19
1.4.1. Justificación teórica 19
1.4.2. Justificación práctica 19
1.4.3. Justificación metodológica 19
1.4.4. Justificación social 19
1.5. Delimitación de la investigación 20
1.5.1. Delimitación teórica 20
1.5.2. Delimitación temporal 20

1.5.3. Delimitación espacial 20
II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO 21
2.1. Marco teórico 21
2.1.1. Gestión administrativa 21
A. Definición 21
B. Dimensiones 21
C. Indicadores 23
D. Teorías 24
2.1.2. Satisfacción del usuario 27
A. Definición 27
B. Dimensiones 27
C. Indicadores 28
D. Teorías 30
2.2. Antecedentes 32
A. Antecedentes nacionales 32
B. Antecedentes internacionales 35
2.3. Definición de términos básicos 38
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 41
3.1. Hipótesis 41
3.1.1. Hipótesis general 41
3.2.2. Hipótesis específicas 41
3.2. Definición conceptual de las variables 41
3.2.1. Gestión administrativa 41
3.2.2. Satisfacción del usuario 41
3.3. Operacionalización de las variables 43
IV. MARCO METODOLÓGICO 44
4.1. Tipo de investigación 44

4.2. Diseño de investigación 44
4.3. Método de investigación 45
4.4. Población y muestra 45
4.4.1. Población 45
4.4.2. Muestra 46
4.5. Lugar de estudio 46
4.6. Técnicas e instrumento para la recolección de los datos 47
4.6.1. Técnica 47
4.6.2. Instrumento 47
4.7. Análisis y procesamiento de datos 47
V. RESULTADOS 51
5.1. Confiabilidad de resultados 51
5.2. Resultados descriptivos 51
5.2.1. Gestión administrativa 51
5.2.3. Satisfacción del usuario 55
5.3. Resultados inferenciales 61
VI. DISCUSIÓN 66
VII. CONCLUSIONES 70
VIII. RECOMENDACIONES 71
IX. REFERENCIAS 72
X. ANEXOS 82
Anexo 1: Matriz de consistencia 82
Anexo 2: Cuestionario 83
Anexo 3: Autorización de la institución 85
Anexo 4: Carta de institución (cantidad de usuarios) 86
Anexo 5: Ficha de validación de experto N° 1 87
Anexo 6: Ficha de validación de experto N° 2 87

Anexo 7: Ficha de validación de experto N° 3 89
Anexo 8: Estadística descriptiva 90
Anexo 9: Base de datos 106

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables 43
Tabla 2. Estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach 48
Tabla 3. Alfa de Cronbach para la variable Gestión administrativa 48
Tabla 4. Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción del usuario 49
Tabla 5. Valores de correlación Rho de Spearman 50
Tabla 6. Alfa de Cronbach para la variable Gestión administrativa 51
Tabla 7. Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción del usuario 51
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la variable Gestión administrativa 51
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión Planificación 52
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión Organización 53
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión Control 54
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario 55
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la dimensión Elementos tangibles 56
Tabla 14. Distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta. 57
Tabla 15. Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad 58
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad 59
Tabla 17. Distribución de frecuencias de la dimensión Empatía 60
Tabla 18. Pruebas de normalidad 60
Tabla 19. Correlación entre las variables Gestión administrativa y Satisfacción del usuario 62
Tabla 20. Correlación entre Planeación y Satisfacción del usuario 63
Tabla 21. Correlación entre Organización y Satisfacción del usuario 64
Tabla 22. Correlación entre Control y Satisfacción del usuario 64
Tabla 23. Definición de metas 90
Tabla 24. Cumplimiento en base a objetivos 91
Tabla 25. Recursos necesarios 92
Tabla 26. Distribución de recursos humanos 93
Tabla 27. Seguimiento de actividades 94
Tabla 28. Evaluación al personal 95
Tabla 29. Infraestructura de la municipalidad 96
Tabla 30. Uniforme de personal 97
Tabla 31. Disposición de ayuda 98

Tabla 32. Atención rápida..... 99
Tabla 33. Conocimiento 100
Tabla 34. Cortesía del personal 101
Tabla 35. Cumplimiento de lo prometido..... 102
Tabla 36. Puntualidad 103
Tabla 37. Atención personalizada 104
Tabla 38. Quejas y reclamos..... 105

Lista de figuras

Figura 1. Gráfico circular de la variable Gestión administrativa 52
Figura 2. Gráfico circular de la dimensión Planificación 53
Figura 3. Gráfico circular de la dimensión Organización 54
Figura 4. Gráfico circular de la dimensión Control 55
Figura 5. Gráfico circular de la variable Satisfacción del usuario 56
Figura 6. Gráfico circular de la dimensión Elementos intangibles 57
Figura 7. Gráfico circular de la dimensión Capacidad de respuesta 58
Figura 8. Gráfico circular de la dimensión Seguridad 59
Figura 9. Gráfico circular de la dimensión Fiabilidad 60
Figura 10. Gráfico circular de la dimensión Empatía 61
Figura 11. Definición de metas 90
Figura 12. Cumplimiento en base a objetivos 91
Figura 13. Recursos necesarios 92
Figura 14. Distribución de recursos humanos 93
Figura 15. Seguimiento de actividades 94
Figura 16. Evaluación al personal 95
Figura 17. Infraestructura de la municipalidad 96
Figura 18. Uniforme de personal 97
Figura 19. Disposición de ayuda 98
Figura 20. Atención rápida 99
Figura 21. Conocimiento 100
Figura 22. Cortesía del personal 101
Figura 23. Cumplimiento de lo prometido 102
Figura 24. Puntualidad 103
Figura 25. Atención personalizada 104
Figura 26. Quejas y reclamos 105

Resumen

La gestión administrativa desempeña un papel fundamental en la calidad de los servicios que brinda una empresa u organización. Una administración eficiente puede influir en la percepción y satisfacción de los usuarios, impactando su experiencia con la institución. En este contexto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023?. El objetivo general fue determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023. La metodología aplicada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo correlacional, la población se conformó por los usuarios de la Municipalidad, la muestra fue probabilística de 364 personas, la técnica aplicada fue la encuesta, como instrumento el cuestionario el cual consto de 6 preguntas para la variable Gestión administrativa y 10 preguntas para la variable Satisfacción del usuario, la información obtenida se procesó y analizó mediante los programas Excel y SPSS, los cuales indicaron la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, el cual dio como resultado, una confiabilidad muy alta tanto para Gestión Administrativa con un valor de 0.89, como para Satisfacción del usuario, con un valor de 0.88. Los resultados revelaron el valor de la significancia bilateral de $0.000<0.05$; en consecuencia, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa, también se puede apreciar que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0.882 lo que hace referencia a una muy buena correlación entre ambas variables. De esta manera, se concluye que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023, es decir, una gestión administrativa eficiente tiene relación directa con la percepción positiva de los usuarios respecto a los servicios municipales.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción, usuario

Abstract

Administrative management plays a fundamental role in the quality of services provided by a company or organization. Efficient administration can influence user perception and satisfaction, impacting their experience with the institution. In this context, the following research question was posed: How is administrative management related to user satisfaction in the Quilmaná de Cañete District Municipality, 2023? The general objective was to determine how administrative management is related to the satisfaction of the users of the District Municipality of Quilmaná de Cañete, 2023. The applied methodology was basic, quantitative approach, non-experimental-cross-sectional design, descriptive correlational level, the population was made up of the users of the Municipality, the sample was probabilistic of 364 people, the applied technique was the survey, as an instrument the questionnaire which consisted of 6 questions for the Administrative Management variable and 10 questions for the User Satisfaction variable, the information obtained was processed and analyzed using the Excel and SPSS programs, which indicated the reliability of the instrument through Cronbach's Alpha, which resulted in a very high reliability for both Administrative Management with a value of 0.89, and for User Satisfaction, with a value of 0.88. The results revealed the value of bilateral significance of 0.000<0.05; Consequently, the null hypothesis was accepted and the alternative hypothesis was rejected. It can also be seen that the Spearman's Rho correlation coefficient was 0.882, indicating a very good correlation between both variables. Thus, it is concluded that administrative management is positively related to user satisfaction at the District Municipality of Quilmaná de Cañete, 2023. That is, efficient administrative management is directly related to positive user perceptions of municipal services.

Keywords: Administrative management, satisfaction, user

Introducción

En la actualidad, la gestión administrativa es fundamental para el correcto desarrollo de cualquier organización pública o privada. La adecuada aplicación de la planificación, organización y control garantiza que los procesos se ejecuten de manera eficiente y eficaz. Una administración bien estructurada no solo optimiza los recursos, sino que también se relaciona directamente en la experiencia de los usuarios. La satisfacción del usuario se define como el grado de cumplimiento de sus expectativas respecto a los servicios recibidos. En el caso de una municipalidad, esto se traduce en la percepción de eficiencia, accesibilidad y calidad en la atención brindada. Cuando la gestión administrativa es eficiente, se generan respuestas oportunas y soluciones adecuadas a las necesidades de los ciudadanos, lo que impacta positivamente en su nivel de satisfacción. En este contexto, el presente estudio analiza la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, año 2023.

La presente investigación se estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I, incluye el planteamiento del problema con el fundamento de la realidad problemática de las variables, la formulación de los problemas general y específicos, formulación de los objetivos general y específicos, la justificación de la investigación y la delimitación.

En el capítulo II, abarca el marco teórico y empírico de las dos variables estudiadas, los antecedentes nacionales e internacionales, los cuales sirven como base para el desarrollo de la investigación y la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se desarrollan la hipótesis general y específicas, definición conceptual de las variables y la operacionalización de ellas.

En el capítulo IV, abarca todo el diseño metodológico, el cual se conforma por el tipo, diseño, nivel, población, muestra, lugar de estudio, técnicas e instrumento, como también del análisis y procesamiento de datos.

En el capítulo V, se desarrollaron los resultados descriptivos e inferenciales, los cuales interpretaron la relación entre las variables.

En el capítulo VI, se desarrolla la discusión de los resultados de la investigación, los cuales se comparan con investigaciones similares, que son tomadas de los antecedentes de la tesis, buscando así una comparación con ellas.

En el capítulo VII, se determinan las conclusiones de la investigación las cuales son claras, concisas y respaldadas por los resultados obtenidos.

El capítulo VIII, abarca todas las recomendaciones como propuestas o sugerencias con el propósito que aporten a la mejora de lo investigado.

En el capítulo IX, se mencionan las referencias aplicadas en la investigación, permitiendo verificar la veracidad de dicha información y sirviendo como base a futuras investigaciones.

El capítulo X, engloba todos los anexos donde se muestra todas las evidencias de la ejecución de la investigación, como la matriz de consistencia, el cuestionario, la autorización de la municipalidad, fichas de validación de expertos y base de datos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel global, la gestión administrativa en los gobiernos municipales enfrenta grandes desafíos, afectando la calidad de los servicios públicos y la satisfacción ciudadana. La falta de planificación estratégica, la burocracia excesiva y la escasa modernización de los procesos administrativos limitan la capacidad de respuesta de las municipalidades ante las necesidades de la población (Bernstein et al., 2021).

Se evidencia a nivel latinoamericano un déficit en habilidades gerenciales entre los funcionarios de los gobiernos locales, lo que se refleja en la ineficacia para resolver los problemas de los ciudadanos y una deficiente administración (Álvarez et al., 2021). De hecho, un 57% de los pobladores de Latinoamérica consideran que es muy poco probable que los gobiernos municipales resuelvan los principales problemas de los usuarios (Gutiérrez, 2022).

Uno de los principales problemas identificados es la digitalización deficiente de los servicios administrativos. Mientras que países como Estonia y Singapur han implementado exitosos sistemas de gobierno electrónico que permiten a los ciudadanos realizar trámites de manera rápida y eficiente, en América Latina y otras regiones en desarrollo, la falta de inversión en tecnología ha generado procesos administrativos lentos y burocráticos (World Bank, 2022). Según el informe de la Organización de las Naciones Unidas (2020), el 45% de los países en vías de desarrollo aún no han implementado plataformas digitales integradas en sus administraciones municipales, lo que limita la accesibilidad y eficiencia de los servicios públicos.

La pandemia de COVID-19 evidenció aún más las debilidades estructurales de las administraciones municipales. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021), en más del 60% de los países en desarrollo, los gobiernos locales mostraron una deficiente respuesta ante la crisis, afectando la provisión de servicios esenciales. Esta situación resalta la necesidad de fortalecer la gestión administrativa en los municipios, con el fin de “optimizar su capacidad de respuesta ante emergencias y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos” (Fernández & Ramírez, 2021, p. 15).

En el Perú, la gestión administrativa municipal presenta múltiples deficiencias que afectan el acceso y calidad de los servicios brindados a la población. Según el

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023), el “67.9% de los peruanos desconfía de las instituciones estatales debido a la corrupción, la ineficiencia y la falta de transparencia en la administración pública” (p. 356).

Uno de los principales problemas radica en la baja ejecución del presupuesto municipal. De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2023), más del 40% de las municipalidades no logran ejecutar ni la mitad de su presupuesto anual, lo que se traduce en deficiencias en infraestructura, servicios básicos y atención ciudadana. Esta situación refleja una falta de planificación y de capacidades de gestión en los gobiernos locales.

Además, la burocracia sigue siendo un obstáculo significativo. Según la Defensoría del Pueblo (2023), “los ciudadanos peruanos deben realizar entre cinco y ocho trámites administrativos para obtener una licencia municipal o acceder a servicios básicos, lo que retrasa la atención y desincentiva la formalización de negocios” (p. 14). A esto se suma la escasa capacitación del personal municipal, que limita la capacidad de respuesta y genera procesos ineficientes.

Para abordar estos desafíos, el gobierno peruano ha impulsado reformas como la Ley de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658), que busca mejorar la eficiencia de la administración pública con un enfoque orientado a resultados. Sin embargo, su aplicación ha sido limitada en muchas municipalidades debido a la falta de recursos y resistencia al cambio dentro de las estructuras administrativas (García, 2022).

En el distrito de Quilmaná, la gestión administrativa municipal enfrenta múltiples dificultades que afectan la prestación de servicios a la comunidad. Uno de los principales problemas identificados en la gestión municipal de Quilmaná es la deficiente administración de los recursos humanos. La falta de capacitación del personal administrativo ha generado demoras en la atención al público y dificultades en la tramitación de documentos, afectando la eficiencia y calidad del servicio municipal.

Otro aspecto crítico es la limitada adopción de herramientas tecnológicas para la modernización de los trámites municipales. En comparación con otros distritos de la región, Quilmaná ha mostrado un rezago en la implementación de plataformas digitales que optimicen la gestión de servicios ciudadanos. “La falta de inversión en tecnología no solo afecta la eficiencia operativa del municipio, sino que también limita

el acceso a servicios básicos de manera rápida y transparente" (Vega & Fernández, 2022, p. 14).

Además, la población de Quilmaná ha expresado su insatisfacción con la calidad de los servicios municipales, especialmente en áreas como el mantenimiento de calles, la recolección de residuos y la seguridad ciudadana.

Ante esta realidad, es fundamental analizar cómo la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Quilmaná influye en la satisfacción de los usuarios. Identificar los factores que afectan la eficiencia de la administración permitirá proponer estrategias de mejora que optimicen los procesos internos, reduzcan la burocracia y garanticen una atención más ágil y eficiente a los ciudadanos del distrito.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la planeación se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023?
- ¿De qué forma la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023?
- ¿Cómo el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Señalar cómo planeación se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.
- Verificar de qué forma la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.
- Distinguir cómo el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Este estudio se fundamentó en teorías de distintos autores y expertos que abordaron temas relacionados con la investigación. Dichas teorías sustentaron los conceptos, estrategias y enfoques aplicados en el estudio. Asimismo, buscó enriquecer la literatura teórica mediante el análisis de la información obtenida en la encuesta aplicada a la población seleccionada, incorporando además conceptos propios derivados de la investigación.

1.4.2. Justificación práctica

El presente estudio se justificó a nivel práctico porque los datos obtenidos sirvieron como una herramienta de consulta para mejorar y corregir ciertos aspectos de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Quilmaná. Se buscó optimizar la calidad del servicio brindado, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, los resultados de la investigación proporcionaron información relevante para perfeccionar procesos administrativos esenciales, como la planificación, la organización y el control.

1.4.3. Justificación metodológica

Esta investigación puede ser usada como base para el desarrollo de futuras investigaciones en la misma institución o en estudios similares. Se estructuró bajo métodos de investigación científica que respaldaron la validez de las técnicas y procedimientos empleados. La investigación se desarrolló bajo un enfoque de tipo básico, con un diseño transversal – no experimental y de nivel descriptivo correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento, un cuestionario estructurado. Estos elementos metodológicos garantizaron la correcta aplicación y ejecución del estudio.

1.4.4. Justificación social

Los resultados obtenidos proporcionaron información clave para la toma de decisiones de los representantes municipales, permitiéndoles identificar los aspectos que los usuarios no aprobaban y, en consecuencia, implementar mejoras en la gestión administrativa para atender las necesidades de la comunidad y elevar su nivel de satisfacción.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

El estudio se centró en las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario, las cuales se fundamentaron teóricamente a partir de libros, artículos científicos, informes, tesis obtenidas de repositorios y otras fuentes confiables. A partir de estas referencias, se logró construir un marco teórico sólido, sustentado en teorías validadas por la comunidad científica.

1.5.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en un período de 10 meses, comprendido entre abril de 2023 y febrero de 2024.

1.5.3. Delimitación espacial

El estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Quilmaná, ubicada en la Av. Lima N° 451, Quilmaná, provincia de Cañete, región Lima.

II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Gestión administrativa

A. Definición

La gestión administrativa es un proceso estructurado que implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos dentro de una organización con el propósito de optimizar resultados y alcanzar los objetivos establecidos.

Soledispa et al. (2022) conceptualizan la gestión administrativa como:

> El conjunto de actividades que se ejecuta, con el fin de dirigir una organización mediante un conducto de tareas, recursos y esfuerzos. Es la capacidad de coordinar y controlar las acciones y los diferentes roles que se realizan dentro de la organización, el cual busca prevenir problemas y alcanzar los objetivos. (p. 282)

En este sentido, la gestión administrativa se orienta no solo a la eficiencia operativa, sino también a la previsión y resolución de problemas dentro de la organización.

Desde una perspectiva tradicional, la gestión administrativa se basa en un conjunto de funciones esenciales que los directivos ejecutan para lograr los objetivos organizacionales. Estas funciones incluyen la planificación, organización, dirección, coordinación y control, las cuales han sido consideradas pilares fundamentales por la mayoría de los expertos (Cibertec, 2018). La planificación establece el rumbo estratégico, la organización estructura y asigna los recursos, la dirección motiva y coordina al equipo, mientras que el control supervisa y evalúa el desempeño para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

B. Dimensiones

Las dimensiones de la gestión administrativa abordadas en este estudio se fundamentan en el enfoque propuesto por Gonzáles et al. (2020). Estas funciones son esenciales para el adecuado manejo de los recursos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, permitiendo optimizar los procesos y mejorar la eficiencia en la administración.

- **Planificación**

La planificación es la primera función clave dentro de la gestión administrativa. Consiste en definir las metas organizacionales, trazar objetivos estratégicos, asignar recursos y establecer las actividades necesarias dentro de un período determinado para su cumplimiento. Este proceso es esencial para garantizar el adecuado funcionamiento de la organización y minimizar posibles inconvenientes en su desarrollo (Gonzáles et al., 2020).

- **Organización**

La organización es el proceso mediante el cual se estructuran y distribuyen los recursos materiales, tecnológicos, financieros, humanos y de información para alcanzar los objetivos previamente establecidos. Esta función se apoya en el talento humano y en la colaboración de las personas involucradas, quienes, mediante un trabajo coordinado, facilitan la consecución de las metas organizacionales (Gonzáles et al., 2020).

Asimismo, la organización representa el inicio de la acción, donde se da paso a la ejecución de las estrategias planificadas. Para que esta función se desarrolle eficazmente, el gerente o responsable debe definir las funciones específicas, segmentarlas en acciones ejecutables y asignarlas a grupos o individuos de manera lógica y eficiente.

- **Control**

El propósito del control es identificar posibles desviaciones, corregir errores y evaluar los resultados obtenidos, con el fin de optimizar la toma de decisiones y mejorar el desempeño organizacional. Debido a su impacto en la gestión, el control debe aplicarse de manera constante para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la efectividad de las operaciones (Gonzáles et al., 2020).

Además, el control implica la supervisión de que los procedimientos ejecutados por los subordinados cumplan con las normas y principios establecidos en la organización. También permite la retroalimentación del sistema administrativo, facilitando la implementación de ajustes cuando sea necesario. Esta función se fundamenta en la aplicación de medidas y normativas que aseguren que las acciones de los colaboradores se alineen con los resultados esperados por la organización. “La correcta aplicación del control maximiza la eficiencia y contribuye a que todas las actividades se ejecuten según los lineamientos establecidos” (Peña et al., 2022, p. 140).

C. Indicadores

Para las 3 dimensiones de la variable Gestión administrativa, se consideraron 6 indicadores fundamentales, 2 para cada dimensión correspondientemente. Los cuales se describen a continuación.

- **Metas**

Según Servir (2021), las metas son expresiones cuantificables que reflejan el aporte de los servidores en el cumplimiento de los objetivos de sus áreas de trabajo dentro de la organización. Estas se establecen en función de las responsabilidades del personal y las prioridades anuales de gestión. Además, las metas están compuestas por componentes medibles, lo que permite verificar si se ha logrado lo planificado. Como lo menciona el autor, "las metas están integradas por componentes y es evidenciable si se logra conseguir el cumplimiento de lo establecido" (Servir, 2021, p. 3).

- **Objetivos**

Los objetivos representan los resultados, situaciones o estados que una organización pretende alcanzar en un tiempo determinado, utilizando los recursos disponibles o aquellos que planea gestionar (Vásquez, 2023). Estos proporcionan una dirección clara para la toma de decisiones y la asignación de recursos dentro de la empresa. En palabras de Vásquez (2023), los objetivos "son resultados, situaciones o estados que una corporación pretende conseguir o a los que pretende llegar, en un lapso de tiempo y por medio de los recursos con los que cuenta o planea disponer" (p. 4).

- **Recursos materiales**

Navarro (2021) define los recursos materiales como "aquellos que son parte de la infraestructura y los suministros básicos del Estado, dirigidos a buscar la satisfacción de los fines últimos de la sociedad" (p. 170). Estos recursos son fundamentales para el desarrollo eficiente de las operaciones y la consecución de los objetivos estratégicos.

- **Recursos humanos**

Los recursos humanos son un pilar fundamental en la gestión organizacional, ya que su dirección adecuada contribuye significativamente al éxito empresarial. Según Gaspar (2022), el éxito de las organizaciones modernas depende en gran medida de su capacidad para integrar a los trabajadores en proyectos y campañas

específicas, mejorando así su rendimiento dentro de la organización. Esto evidencia la importancia de una adecuada gestión del talento humano para optimizar el desempeño organizacional.

- **Seguimiento**

El seguimiento es un método que permite evaluar el progreso de los resultados esperados en un periodo determinado. Su finalidad es verificar si se están alcanzando las metas establecidas. En caso de desviaciones, facilita la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas o preventivas (Cuéllar, 2021). Cuéllar (2021) señala que este proceso sirve para identificar oportunidades de mejora e implementar acciones preventivas o correctivas para abordar cualquier desviación detectada durante el monitoreo de las actividades.

- **Evaluación**

Es un proceso sistemático que recopila y analiza información cuantitativa y cualitativa con criterios de objetividad, confiabilidad y validez. Fernández (2021) enfatiza que "esta herramienta permite identificar posibles falencias para abordarlas de manera efectiva, garantizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales" (p. 10). A través de la evaluación, se puede conocer el estado de una organización, permitiendo identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora en su funcionamiento, conocimientos y habilidades.

D. Teorías

- **Administración científica de Frederick W. Taylor**

La Administración Científica es una corriente de pensamiento desarrollada a finales del siglo XIX y principios del XX por Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Surge en un contexto de industrialización acelerada, donde las empresas experimentaban problemas de ineficiencia, producción desorganizada y escasez de metodologías estandarizadas en el trabajo. Durante esta época, la Revolución Industrial había transformado la producción artesanal en manufactura mecanizada, lo que generó la necesidad de optimizar el uso de recursos y mano de obra. Sin embargo, muchas fábricas operaban sin una planificación clara, dependiendo de métodos empíricos que variaban de un trabajador a otro.

Taylor comenzó a estudiar el trabajo en fábricas y desarrolló un enfoque basado en la aplicación del método científico a la administración. Su objetivo era eliminar la improvisación y el desperdicio, aumentando la productividad a través de la

racionalización de tareas. Este enfoque se basaba en la idea de que cada actividad podía ser analizada, medida y optimizada para maximizar la eficiencia (Mendoza y Moreira, 2021).

Según Taylor (1911), la principal meta de la administración debe ser asegurar la máxima prosperidad para el empleador y el trabajador. Este concepto se tradujo en la implementación de estudios de tiempos y movimientos, la especialización laboral y sistemas de incentivos por productividad.

Principales Componentes de la Administración Científica

- **Estudio de tiempos y movimientos.** Se analizaban las tareas en detalle para identificar la forma más eficiente de realizarlas.
- **Selección científica del personal.** En lugar de asignar trabajadores aleatoriamente, se buscaba identificar las habilidades individuales y capacitarlos para tareas específicas.
- **Supervisión y control de la producción.** Se estableció una jerarquía de supervisores que garantizaran el cumplimiento de los procedimientos estandarizados.
- **Sistemas de incentivos salariales.** Se implementaron pagos por rendimiento para motivar a los trabajadores a alcanzar mayores niveles de productividad.

El enfoque de Taylor permitió un incremento significativo en la producción y sentó las bases para la administración moderna. Sin embargo, su énfasis en la eficiencia mecánica fue criticado por deshumanizar el trabajo, al considerar a los empleados como piezas de una máquina en lugar de individuos con necesidades psicológicas y sociales (Chiavenato, 2019).

- **Teoría Clásica de Henry Fayol**

La Teoría Clásica de la Administración fue desarrollada por Henry Fayol (1841-1925), quien estableció un enfoque estructural de la administración basado en la organización jerárquica y en principios generales de gestión. Mientras Taylor se enfocó en la productividad a nivel operativo, Fayol dirigió su análisis hacia la administración como una disciplina integral, aplicable a cualquier tipo de organización.

En su obra Administración Industrial y General, Fayol (1916), definió la administración como “prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. Su teoría se basó en la necesidad de establecer estructuras organizativas claras, con líneas de autoridad bien definidas y normas que regularan el funcionamiento interno de la empresa.

Funciones Administrativas según Fayol

Fayol identificó seis funciones esenciales en una organización:

- **Funciones técnicas.** Relacionadas con la producción de bienes y servicios.
- **Funciones comerciales.** Incluyen la compra, venta y distribución de productos.
- **Funciones financieras.** Gestión y optimización de recursos financieros.
- **Funciones de seguridad.** Protección de empleados y bienes de la empresa.
- **Funciones contables.** Registro y control de costos, balances y estadísticas.
- **Funciones administrativas.** Coordinación y supervisión general,

Principios de la Administración según Fayol

Fayol formuló 14 principios administrativos que guían la gestión eficiente de una organización. Algunos de los más importantes incluyen la unidad de mando, división de trabajo, autoridad y responsabilidad, centralización y orden. De esta manera, esta teoría fue fundamental para el desarrollo de la administración moderna. “Sus principios continúan aplicándose en organizaciones de todo tipo, aunque han sido complementados con enfoques más flexibles y orientados al capital humano” (Drucker, 2021, p. 144).

- **Teoría científica del comportamiento organizacional de Herbert Alexander Simón**

Fue desarrollada por Herbert A. Simón en el siglo XX, como una respuesta a las limitaciones de las teorías clásicas y científicas de la administración. Simón argumentó que la toma de decisiones en las organizaciones no es puramente racional, sino que está influenciada por factores cognitivos y emocionales.

Simón (1947), introdujo el concepto de racionalidad limitada, donde sostiene que los individuos no pueden tomar decisiones perfectamente racionales debido a la falta de información completa y a sus limitaciones cognitivas. En lugar de buscar la mejor solución posible, las personas optan por decisiones que son “satisfactorias” dentro de su conocimiento y contexto.

Según Mintzberg (2017), esta perspectiva ayudó a comprender que la administración es un proceso social y no solo un conjunto de reglas mecánicas.

Principales Conceptos de la Teoría del Comportamiento

- Los individuos toman decisiones basadas en la información que tienen disponible, pero no siempre eligen la mejor opción posible.

- La administración no es solo planificación y control, sino que depende de cómo los individuos procesan la información y toman decisiones dentro de un entorno estructurado.
- Factores como el reconocimiento, la autonomía y la cultura organizacional influyen en el comportamiento de los trabajadores.

2.1.2. Satisfacción del usuario

A. Definición

La satisfacción del usuario es un concepto fundamental en la relación entre una organización y sus clientes, ya que influye directamente en su percepción y lealtad hacia la empresa.

Canaza et al. (2023) señala que la satisfacción del usuario se define como "la valoración que realiza una persona sobre el servicio recibido, basada en el grado de cumplimiento de sus expectativas y necesidades" (p. 26). Este proceso de evaluación es altamente subjetivo y puede modificarse con el tiempo según las experiencias individuales. En este sentido, la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio brindado, sino también de las expectativas previas del usuario y de su percepción personal.

Por su parte, Tineo (2022) enfatiza que la satisfacción del usuario es un factor clave en la interacción entre una empresa o institución y sus clientes. Esta satisfacción se genera a partir de la experiencia posterior al consumo y está influenciada por las expectativas previas y la evaluación del servicio recibido. Una experiencia positiva fortalece la relación con el cliente, incrementa su confianza y fomenta su fidelización, mientras que una experiencia negativa puede afectar su percepción y disminuir su interés en mantener futuras interacciones con la organización.

B. Dimensiones

Según Malpartida (2022), la satisfacción del usuario se fundamenta en cinco dimensiones esenciales para su adecuado desarrollo: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad, Fiabilidad y Empatía.

- **Elementos tangibles**

Miranda y Romero (2021) enfatizan que los elementos tangibles son aquellos aspectos físicos y materiales que pueden ser percibidos directamente por los sentidos del usuario. Esto incluye la imagen corporativa, los uniformes del personal, los medios publicitarios y los equipos utilizados en la prestación del servicio. La adecuada gestión

de estos aspectos refuerza la confianza del cliente y mejora su experiencia dentro de la organización.

- **Capacidad de respuesta**

Según Canaza et al. (2023), esta dimensión se define como “el deseo de ayudar a los usuarios y de servirles con una atención rápida” (p. 29). Miranda y Romero (2021) agregan que este factor no solo implica reducir los tiempos de espera, sino también demostrar habilidades para solucionar problemas de manera inmediata.

- **Seguridad**

Canaza et al. (2023) señalan que esta dimensión abarca el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza a los clientes.

Este aspecto también incluye la competencia de la empresa, la amabilidad en la atención y la claridad en los procedimientos. Cuando el usuario se siente seguro y percibe que no hay riesgos ni incertidumbre en la prestación del servicio, su nivel de satisfacción aumenta, fortaleciendo su relación con la organización.

- **Fiabilidad**

Miranda y Romero (2021) destacan que la consistencia en la calidad del servicio genera confianza en los usuarios, quienes esperan recibir una atención estable y sin variaciones negativas. El cumplimiento de expectativas y la entrega de un servicio conforme a lo ofrecido refuerzan la percepción de responsabilidad y profesionalismo de la organización.

- **Empatía**

Canaza et al. (2023) la definen como “la capacidad de asumir la posición del intermediario, a través de su postura y sus intervenciones, con el fin de conseguir la comprensión en las posturas y posiciones ajenas” (p. 31).

Este aspecto se relaciona con la personalización del servicio, la calidez en la atención y la disposición para resolver inquietudes de manera efectiva. La empatía permite que los clientes se sientan valorados y comprendidos, generando una conexión positiva con la organización y aumentando su nivel de satisfacción.

C. Indicadores

Para las cinco dimensiones de la variable satisfacción del usuario, se han considerado diez indicadores clave, distribuidos equitativamente entre cada dimensión. Estos indicadores son: instalaciones físicas, apariencia de los empleados,

deseo de ayudar, atención rápida, conocimiento, cortesía, servicio prometido, puntualidad, atención individualizada y quejas y reclamos.

- **Instalaciones físicas**

Las instalaciones físicas comprenden los edificios, locales y equipamiento utilizados para la prestación del servicio. También incluyen las maquinarias y herramientas esenciales para su ejecución (Canaza et al., 2023).

- **Apariencia de los empleados**

La apariencia del personal influye en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio. Factores como el uniforme, la higiene personal y la presentación general del empleado reflejan profesionalismo y compromiso con la atención al cliente (Imesun, 2021).

- **Deseo de ayudar**

El deseo de ayudar "se manifiesta en la disposición del personal para atender las necesidades del usuario con actitud proactiva, anticipándose a sus requerimientos y ofreciendo asistencia oportuna" (Canaza et al., 2023, p. 34).

- **Atención rápida**

Brindar una atención ágil evita que los usuarios se sientan ignorados o insatisfechos. Informar sobre los tiempos de espera y gestionar eficientemente la atención son aspectos clave para garantizar una experiencia positiva (Formate, 2022).

- **Conocimiento**

El conocimiento del servicio o producto por parte del personal genera confianza en los usuarios, asegurando una atención informada y eficiente. Su nivel de preparación influye directamente en la satisfacción del cliente (Quintero, 2020).

- **Cortesía**

La cortesía se refleja en la amabilidad y el respeto con los que el personal trata a los usuarios. Este comportamiento contribuye a fortalecer la relación con los clientes y a mejorar su experiencia con la organización (Significados, 2018).

- **Servicio prometido**

El cumplimiento del servicio prometido implica entregar al usuario exactamente lo que se le ofreció, garantizando precisión y confiabilidad en la prestación del servicio (Carrera et al., 2021).

- **Puntualidad**

La puntualidad representa el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el tiempo acordado. Refleja profesionalismo, respeto y responsabilidad en la gestión del servicio (Municipalidad Distrital de San Isidro, 2022).

- **Atención individualizada**

La atención individualizada consiste en adaptar el servicio a las necesidades y preferencias de cada usuario, brindando una experiencia personalizada basada en sus expectativas y requerimientos (Díaz et al., 2021).

- **Quejas y reclamos**

Los mecanismos de quejas y reclamos permiten a los usuarios expresar su insatisfacción y solicitar soluciones. Estas herramientas son fundamentales para mejorar la calidad del servicio y la relación con los clientes (Camacho, 2021).

D. Teorías

- **Modelo de satisfacción de Kano**

El modelo de Kano, desarrollado por Noriaki Kano en la década de 1980, establece que la satisfacción del usuario depende de la capacidad de la organización para ofrecer un servicio o producto alineado con sus expectativas. Según Kano, existen tres tipos de características que influyen en la satisfacción del cliente:

- **Características básicas.** Son esenciales para el cliente y su ausencia genera una gran insatisfacción. Sin embargo, su presencia no aumenta significativamente la satisfacción, ya que son consideradas requisitos mínimos (Kano, 1984; Sáenz & Steven, 2020).
- **Características de desempeño.** A medida que se agregan más funciones o atributos al servicio, la satisfacción del usuario aumenta de forma proporcional. Estas características generan una ventaja competitiva, ya que impactan directamente en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio (Sáenz & Steven, 2020).
- **Características de deleite.** Son atributos inesperados que generan un alto nivel de satisfacción en el usuario. Su ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia añade valor al servicio y puede fortalecer la lealtad del cliente (Sáenz & Steven, 2020).

Este modelo permite a las organizaciones priorizar mejoras estratégicas en sus productos o servicios, asegurando una mejor experiencia del usuario y un mayor nivel de fidelización.

- **Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, “es una herramienta utilizada para medir la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción de la experiencia recibida” (Miranda & Romero, 2021, p. 1442).

Este modelo permite identificar brechas en la calidad del servicio, proporcionando información clave para diseñar estrategias de mejora que fortalezcan la experiencia del usuario y fomenten su lealtad a la organización.

Este modelo se basa en cinco dimensiones clave:

- **Fiabilidad.** Capacidad de la organización para brindar un servicio de manera consistente y precisa.
- **Capacidad de respuesta.** Disposición y rapidez con la que se atienden las necesidades del cliente.
- **Seguridad.** Conocimientos, cortesía y credibilidad del personal en la prestación del servicio.
- **Empatía.** Atención personalizada y comprensión de las necesidades del cliente.
- **Aspectos tangibles.** Infraestructura, equipo y presentación del personal que influyen en la percepción del servicio

- **Teoría de la atención al usuario de Karl Albrecht**

Karl Albrecht (1990) desarrolló la teoría del Triángulo del Servicio, un enfoque que enfatiza la importancia de la interacción humana en la prestación de servicios. Su modelo establece que la calidad del servicio se basa en tres elementos fundamentales:

- **Estrategia del servicio.** Filosofía y principios organizacionales que orientan la prestación del servicio.
- **Sistemas y procesos.** Infraestructura operativa que facilita la entrega del servicio de manera eficiente.
- **Personas.** El personal que interactúa directamente con los clientes, siendo clave para una atención exitosa (Arredondo et al., 2020).

Según Albrecht, una atención de alta calidad se logra al priorizar al cliente y garantizar que el personal esté capacitado para brindar un trato amable y profesional.

La interacción entre estos tres elementos determina la percepción del usuario y su nivel de satisfacción con el servicio recibido.

La satisfacción del usuario es un factor determinante en la fidelización del cliente y en la competitividad de una organización. “Garantizar la calidad del servicio no solo permite cumplir con las expectativas del usuario, sino que también fortalece la relación con los clientes y mejora la reputación de la empresa” (Macías et al., 2022, p. 10). Un cliente satisfecho tiene mayor probabilidad de recomendar el servicio, lo que contribuye a la captación de nuevos usuarios y a la consolidación del negocio en el mercado.

2.2. Antecedentes

A. Antecedentes nacionales

Tejeda (2020) desarrolló su tesis con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, 2020. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, aplicado y correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 usuarios de los servicios de la Municipalidad Provincial de Casma. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta como técnica y se aplicaron cuestionarios específicos para cada variable. En su marco teórico, el autor abordó conceptos clave sobre gestión administrativa y satisfacción del usuario, resaltando la importancia de la eficiencia en la prestación de servicios públicos, destacando teorías de calidad del servicio y gestión organizacional.

El análisis de los datos se realizó mediante los programas EXCEL y SPSS, empleando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que la gestión administrativa tiene una correlación significativa ($p < 0.01$) y de grado alto ($rho = 0.608$) con la satisfacción del usuario. Específicamente, 1 de cada 2 usuarios consideró que la gestión administrativa influye directamente en su nivel de satisfacción con los servicios municipales. Asimismo, el 30% de los usuarios indicaron que la atención recibida en la municipalidad ha mejorado con la implementación de estrategias administrativas más organizadas. En conclusión, se determinó que existe una relación positiva moderada ($r = 0.608$) y altamente significativa ($p < 0.05$) entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, cumpliendo así con la hipótesis planteada. Este estudio aporta evidencia empírica sobre la necesidad de mejorar la eficiencia administrativa para optimizar la percepción del usuario.

Reaño (2021) llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar el grado de influencia y la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia de Chiclayo, 2021. La metodología empleada incluyó un enfoque cualitativo y cuantitativo con un diseño transversal y no experimental. La población estuvo conformada por 15,744 habitantes, y la muestra se estableció con 281 usuarios. Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de información, utilizando cuestionarios específicos para ambas variables. En su marco teórico, el autor destacó la importancia de una gestión eficiente en la mejora de la calidad del servicio público y la percepción del usuario, abordando modelos de gestión municipal y estrategias de mejora en la atención al ciudadano. Los resultados revelaron que el 45.6% de los usuarios estaba de acuerdo con la planificación y ejecución de los servicios para garantizar su calidad. Asimismo, el 42.0% de los usuarios manifestó estar totalmente de acuerdo en que el personal municipal posee los conocimientos necesarios para gestionar trámites de manera eficiente. El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de rho = 0.258, con un p-valor de 0.000 < 0.05, confirmando una relación significativa entre ambas variables. En conclusión, se estableció que la gestión administrativa influye de manera directa en la satisfacción del usuario, aunque en un grado menor que en otros estudios comparables. Esta investigación contribuye al conocimiento sobre la optimización de la gestión municipal como factor clave en la percepción de los servicios públicos.

Zavala (2021) desarrolló una investigación cuyo objetivo general fue determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Inversiones Plastic Felix E.I.R.L. 2021. Se empleó como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional; se trabajó con una población oficial de 38 clientes; la muestra fue no probabilística. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios elaborados con ítems cerrados en escala de Likert, los cuales fueron validados por juicio de expertos. En su marco teórico, el autor abordó conceptos sobre gestión administrativa y satisfacción del cliente, destacando la importancia de la misión y visión empresarial en la percepción de calidad. Los resultados reflejaron que, de un total de 38 clientes de la empresa, un 44.7% estuvieron muy de acuerdo, 42.1% de acuerdo, 2.6% indiferente, 5.3% en desacuerdo y 5.3% muy en desacuerdo con que la misión y visión de la empresa permite brindar productos de calidad. Se concluyó

que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Inversiones Plastic Felix E.I.R.L. 2021, con un coeficiente de correlación de 0.677, lo cual indica una correlación moderada y directa entre ambas variables. Este estudio aporta información relevante sobre cómo la administración empresarial impacta en la percepción del cliente, enfatizando la importancia de estrategias organizacionales eficientes.

Pacaya (2021) desarrolló una investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Yarinacocha, 2021. Se utilizó una metodología de investigación básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal – correlacional causal. La población fue de 90 usuarios administrativos, con una muestra de 74, empleando encuestas con 02 instrumentos de 20 ítems cada uno en la escala de Likert. En su marco teórico, el autor abordó la gestión administrativa desde un enfoque de mejora continua, resaltando la importancia de procesos organizacionales eficientes en la satisfacción de los usuarios. Los resultados demostraron que la correlación de Rho Spearman fue = 0,584 lo que significa que existe una equivalencia positiva moderada entre ambas variables. Además, se mostró un nivel regular del 44.59 % en la gestión administrativa, indicando la necesidad de mejora para satisfacer a los usuarios. La conclusión destaca la importancia de implementar medidas efectivas de mejora continua en los procesos administrativos para garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios en la municipalidad de Yarinacocha. Este estudio aporta evidencia sobre la necesidad de fortalecer la gestión administrativa en el sector público para optimizar la percepción de los ciudadanos.

Castañeda (2022) desarrolló una investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022. Se utilizó una metodología cuantitativa, básica, no experimental, descriptiva, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 357 trabajadores y la muestra fue de 78, utilizando encuestas y cuestionarios en la escala de Likert. En su marco teórico, el autor exploró la gestión administrativa desde un enfoque organizacional y su impacto en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

Los resultados evidenciaron una relación positiva y alta entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación Rho

de Spearman de 0.870 y un nivel de significancia del 1%. Se observó que una administración eficiente se traduce en una mejor experiencia para los usuarios de la municipalidad. En conclusión, el estudio reafirma que una gestión administrativa adecuada aumenta significativamente la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Lima, resaltando la importancia de implementar estrategias de mejora continua en el sector público.

B. Antecedentes internacionales

Morales (2021) llevó a cabo una investigación sobre la influencia de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio público en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro. La metodología utilizada fue de tipo básica, con un diseño descriptivo correlacional, transversal y no experimental. La población estuvo compuesta por ciudadanos de San Pedro de Pelileo de entre 27 y 60 años, con una muestra de 350 personas. Para la recolección de datos se emplearon encuestas y cuestionarios en escala de Likert. En su marco teórico, el autor abordó la importancia de la calidad del servicio en el sector público, destacando modelos de gestión orientados a la satisfacción del ciudadano y estrategias de mejora en la atención gubernamental. Además, resaltó que una adecuada planificación dentro de la gestión administrativa es un factor clave para optimizar los recursos municipales, mejorar la eficiencia operativa y garantizar un servicio más ágil y efectivo a los ciudadanos.

Los resultados fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de 0.901, lo que indica una relación fuerte y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1), evidenciando que la calidad del servicio es un factor determinante en la satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, se encontró que la planificación estratégica dentro de la administración municipal mostró una correlación significativa con la percepción positiva del servicio, con un coeficiente de 0.856. En particular, 3 de cada 4 encuestados afirmaron que una planificación deficiente genera demoras en los procesos y una atención ineficiente, mientras que aquellos municipios con planes estratégicos bien estructurados reportaron una mayor satisfacción de los ciudadanos.

En conclusión, la investigación reafirma que la calidad del servicio público tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario y resalta la necesidad de implementar estrategias administrativas efectivas. Además, se evidencia que la planificación

dentro de la gestión administrativa permite establecer objetivos claros, mejorar la organización de los recursos y optimizar los procesos municipales, lo que repercute directamente en la percepción y experiencia del ciudadano.

Barriga & Mendoza (2022) desarrollaron una investigación con el objetivo de analizar la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente en la empresa Nítido Marketing & Business, ubicada en el Cantón Manta, provincia de Manabí. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. La población incluyó a los clientes y trabajadores de la empresa, con una muestra de 20 colaboradores y 5 clientes. Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado en escala de Likert. En su marco teórico, los autores resaltaron la importancia de una adecuada gestión administrativa para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, destacando teorías de calidad del servicio y mejora continua en la gestión empresarial.

Los resultados determinaron que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente. Se encontró que el cumplimiento adecuado de las funciones administrativas impacta directamente en la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes. Asimismo, 3 de cada 4 trabajadores consideraron que una administración eficiente mejora la experiencia del cliente y fortalece la fidelización. En conclusión, la investigación confirmó que la relación entre ambas variables es significativa para el desarrollo empresarial, destacando la necesidad de una gestión estratégica orientada a la optimización de procesos y la mejora continua en la calidad del servicio.

Guillén (2022) desarrolló una investigación con el objetivo de evaluar la satisfacción ciudadana respecto al uso de servicios, trámites y herramientas vinculadas al gobierno digital en Cuba. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño transversal y no experimental. La población estuvo compuesta por ciudadanos que utilizan los medios digitales del gobierno, con una muestra de 208 personas. Se utilizó la encuesta y un cuestionario estructurado. En el marco teórico, se abordó el desarrollo del gobierno digital y su impacto en la eficiencia de los trámites en línea, destacando modelos de transformación digital y accesibilidad en el sector público.

Los resultados indicaron que más de 7 de cada 10 encuestados consideran que el gobierno digital en Cuba aún se encuentra en desarrollo y perfeccionamiento.

El servicio más utilizado fue la descarga de materiales educativos y teleclases. Además, se encontró una correlación positiva moderada ($r=0.42$, $p<0.05$) entre la frecuencia de uso de los servicios digitales y el nivel de satisfacción de los ciudadanos, lo que sugiere que a medida que los usuarios interactúan más con las plataformas digitales del gobierno, su percepción sobre la calidad del servicio tiende a mejorar.

En conclusión, la investigación determinó que los ciudadanos cubanos presentan un nivel medio de satisfacción con los trámites y servicios digitales. Esta investigación aportó resaltando la necesidad de mejoras en la digitalización gubernamental para optimizar la experiencia del usuario.

Pérez et al. (2023) desarrollaron un estudio sobre la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en 2021. La metodología combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, con un diseño no experimental y descriptivo. La población incluyó a los usuarios de la red Casanare, con una muestra no probabilística por conveniencia, conformada por 6 personas en la primera fase (relacionadas con la gestión administrativa) y 151 usuarios internos en la segunda fase. Se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario de 27 ítems. Los resultados indicaron el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis alterna (H1), confirmando que la gestión administrativa influye en el bienestar de los usuarios internos. La prueba de Pseudo R mostró un coeficiente de 0.357, evidenciando una relación moderada entre ambas variables. En particular, la dimensión de organización obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.482 ($p < 0.05$), lo que indica una relación positiva moderada con la satisfacción del usuario. El análisis descriptivo reveló que 3 de cada 5 encuestados consideraron que la falta de estructuras organizativas claras dificultaba el acceso a servicios eficientes. Además, la percepción sobre los mecanismos de coordinación interna mostró una puntuación promedio de 3.2 en una escala de 5, reflejando una organización funcional pero con oportunidades de mejora.

En conclusión, la investigación determinó que la gestión administrativa tuvo un impacto en la satisfacción de los usuarios internos, destacando que una estructura organizativa bien definida mejora la eficiencia operativa y, en consecuencia, la percepción del servicio. Se evidenció la necesidad de optimizar la organización interna para fortalecer la coordinación y reducir los tiempos de respuesta en la atención a los usuarios.

Ulloa & Taborda (2023) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de proponer una metodología de evaluación de la satisfacción ciudadana respecto a los servicios brindados por los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño transversal y no experimental. La población estuvo conformada por ciudadanos del Valle del Cauca, con una muestra de 284 personas. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, un cuestionario estructurado. La dimensión control obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.523 ($p < 0.001$), lo que evidencia una relación positiva moderada con la satisfacción del usuario. Se encontró que 4 de cada 5 encuestados consideraron que la ausencia de mecanismos de control efectivos afectaba la calidad del servicio recibido. Además, la evaluación del sistema de supervisión y retroalimentación arrojó una puntuación promedio de 2.9 en una escala de 5, indicando que los procesos de control requieren mejoras para optimizar la percepción del ciudadano. Asimismo, se presentó una metodología para evaluar el desempeño de los servidores públicos, basada en el análisis de factores clave, en la que se destacó la importancia de los mecanismos de control para garantizar una gestión eficiente. El análisis factorial exploratorio evidenció correlaciones significativas ($p < 0.001$), demostrando relaciones altas entre las variables analizadas.

En conclusión, la investigación propuso un modelo basado en el enfoque SERVQUAL, estableciendo un marco metodológico para medir la satisfacción ciudadana en la atención brindada por el sector público. Se determinó que la implementación de estrategias de control más estrictas puede contribuir a mejorar la percepción del servicio, garantizando mayor eficiencia en la gestión y una atención más estructurada.

2.3. Definición de términos básicos

- **Actividad**

El Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR, 2021) define la actividad como un “conjunto de acciones destinadas al cumplimiento de las metas de un proyecto o programa operativo. Estas acciones implican la ejecución de tareas y procesos mediante la aplicación de diversos recursos, incluyendo los materiales, técnicos, humanos y financieros” (p. 45).

- **Administración**

Según Quintanilla (2020), su aplicación en comunidades humanas permite establecer sistemas lógicos que fomentan la colaboración y el trabajo en equipo. De este modo, la administración busca alcanzar metas organizacionales que, de manera individual, serían más difíciles de lograr.

- **Coordinación**

La coordinación dentro de una organización es un proceso clave para sincronizar funciones y acciones de los diferentes departamentos e individuos. Summa (2020) señala que:

> Se refiere al proceso mediante el cual se articulan todas las funciones, acciones y colaboraciones de individuos pertenecientes a diversas áreas y departamentos dentro de una empresa u organización. Este proceso tiene como finalidad garantizar que cada área contribuya de manera óptima al cumplimiento de los objetivos institucionales, mejorando la eficiencia y efectividad mediante la alineación de estrategias y esfuerzos. (p. 18)

- **Gestión**

Ropa y Alama (2022) sostienen que la gestión implica dirigir y orientar un equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales. Esta función administrativa comprende la ejecución de estrategias previamente definidas, asegurando la participación activa del equipo en la consecución de la visión de la empresa.

- **Municipalidad**

Vega y Ayay (2020) argumentan que las municipalidades no deben ser vistas únicamente como entidades técnicas encargadas de la planificación y gestión local, sino también como órganos autónomos de gobierno. En esta línea, "estos gobiernos locales poseen una autonomía política, administrativa y económica propia" (Vega & Ayay, 2020, p. 12).

- **Recursos humanos**

“La administración del talento humano abarca diversas funciones, tales como el reclutamiento, selección, contratación, integración y capacitación, todas ellas orientadas a potenciar el éxito organizacional” (Summa, 2020, p. 14).

- **Recursos técnicos**

Según Summa (2020), estos recursos “funcionan como herramientas auxiliares que permiten la ejecución eficiente de los procesos productivos y la prestación de

servicios, asegurando que el talento humano pueda desempeñar sus funciones de manera óptima” (p. 34).

- **Satisfacción**

Canaza, et al. (2023) definen la satisfacción como "la respuesta emocional que se obtiene del resultado de una experiencia del consumo de un servicio recibido que sea considerado de calidad" (p. 37). En otras palabras, la satisfacción del usuario depende de la percepción que este tenga sobre el valor del servicio proporcionado y de si este cumple o supera sus expectativas.

- **Usuario**

Centeno & Napán (2021) describen al usuario como la persona que interactúa con un producto o servicio, siendo su experiencia clave para determinar la efectividad de los procesos organizacionales.

- **Servicios**

Según la URBS (2020), un servicio puede entenderse como un conjunto de actividades o eventos que se desarrollan en un tiempo y espacio determinado. Estos procesos involucran recursos humanos y materiales, orientados a satisfacer las necesidades de un cliente individual o colectivo.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

3.2.2. Hipótesis específicas

- La planeación se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.
- La organización se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.
- El control se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

3.2. Definición conceptual de las variables

3.2.1. Gestión administrativa

Soledispa et al. (2022) conceptualizan la gestión administrativa como:

> El conjunto de actividades que se ejecuta, con el fin de dirigir una organización mediante un conducto de tareas, recursos y esfuerzos. Es la capacidad de coordinar y controlar las acciones y los diferentes roles que se realizan dentro de la organización, el cual busca prevenir problemas y alcanzar los objetivos. (p. 282)

En este sentido, la gestión administrativa se orienta no solo a la eficiencia operativa, sino también a la previsión y resolución de problemas dentro de la organización.

Los indicadores fueron los siguientes, para la dimensión planificación: Definir metas, trazar objetivos; para la organización: Recursos materiales, recurso humano; para el control: Seguimiento a las actividades y evaluación del personal, correspondientes para la correcta medición de la variable.

3.2.2. Satisfacción del usuario

Canaza et al. (2023) señala que la satisfacción del usuario se define como “la valoración que realiza una persona sobre el servicio recibido, basada en el grado de cumplimiento de sus expectativas y necesidades” (p. 26). Este proceso de evaluación es altamente subjetivo y puede modificarse con el tiempo según las experiencias individuales. En este sentido, la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio

brindado, sino también de las expectativas previas del usuario y de su percepción personal.

Los indicadores fueron los siguientes, para la dimensión elementos tangibles: Instalaciones físicas, apariencia del personal; para la capacidad de respuesta: Deseo de ayudar, atención rápida; para la seguridad: Conocimiento, cortesía; para la fiabilidad: Servicio prometido, puntualidad; y por último para la empatía: Atención individualizada, quejas y reclamos, estos correspondientes para la debida medición de la variable.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Soledispa et al. (2022) conceptualizan la gestión administrativa como: El conjunto de actividades que se ejecuta, con el fin de dirigir una organización mediante un conducto de tareas, recursos y esfuerzos. Es la capacidad de coordinar y controlar las acciones y los diferentes roles que se realizan dentro de la organización, el cual busca prevenir problemas y alcanzar los objetivos. (p. 282)	Planificación	1- Definir metas 2- Trazar objetivos	1 – 2	Escala likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bajo: 6-13 Medio: 14-21 Alto: 22-30
		Organización	3- Recursos materiales 4- Recursos humanos	3 – 4		
		Control	5- Seguimiento a las actividades 6- Evaluación de resultados	5 – 6		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Canaza et al. (2023) señala que la satisfacción del usuario se define como “la valoración que realiza una persona sobre el servicio recibido, basada en el grado de cumplimiento de sus expectativas y necesidades” (p. 26).	Elementos tangibles	7- Instalaciones físicas 8- Apariencia de empleados	7 – 8		Bajo: 10-23 Medio: 24-37 Alto: 38-50
		Capacidad de respuesta	9- Deseo de ayudar 10- Atención rápida	9 – 10		
		Seguridad	11- Conocimiento 12- Cortesía	11 – 12		
		Fiabilidad	13- Servicio promedio 14- Puntualidad	13 – 14		
		Empatía	15- Atención individualizada 16- Quejas y reclamos	15 - 16		

Nota: Se observa la operacionalización de variables

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, ya que se enfocó en el estudio del problema con el objetivo de generar nuevos conocimientos.

Este tipo de estudio, también denominado investigación pura, se caracteriza por desarrollar trabajos teóricos o experimentales que buscan comprender fenómenos sin una aplicación inmediata. Su propósito principal no es resolver un problema específico, sino analizar y determinar los niveles de las variables objeto de estudio (Castro, 2023).

El estudio se enmarcó en un nivel descriptivo-correlacional, ya que tuvo como propósito describir las variables y analizar su relación sin establecer causalidad.

Los estudios descriptivos permiten identificar y caracterizar los atributos del fenómeno investigado, proporcionando información detallada para una mejor comprensión del problema. Su aplicación es frecuente en el ámbito científico debido a su enfoque en la descripción precisa de los datos obtenidos (Corona & Fonseca, 2022).

El nivel correlacional, por su parte, busca analizar la relación entre dos variables sin afirmar que una sea la causa directa de la otra. Su objetivo es examinar patrones de asociación entre conjuntos de datos, permitiendo identificar tendencias y posibles conexiones sin establecer relaciones de causa y efecto (Salkind, 1998, citado por Bernal, 2010).

4.2. Diseño de investigación

El estudio adoptó un diseño no experimental y de corte transversal. Se considera no experimental porque no se manipularon ni alteraron las variables, sino que se analizaron en su contexto natural. Además, es transversal porque la información fue recolectada en un solo momento en el tiempo, permitiendo describir las variables y sus interacciones sin intervención directa.

La investigación transversal se basa en la observación de los fenómenos en su entorno único y real para comprender sus causas y características. “Este enfoque proporciona una "fotografía" instantánea de la situación en estudio” (Palma, 2021, p. 10).

Por otro lado, en un diseño no experimental, el investigador observa y analiza los fenómenos tal como ocurren, sin intervenir en su desarrollo. Este enfoque sistemático y empírico permite estudiar los problemas en su contexto real, asegurando que los datos reflejen la realidad sin influencia externa (Hernández et al., 2014).

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que empleó métodos numéricos y estadísticos para analizar los datos recopilados y garantizar una adecuada interpretación de los resultados.

El enfoque cuantitativo se basa en la recopilación de datos objetivos mediante encuestas, mediciones o experimentos, permitiendo evaluar las variables de manera precisa. “Su propósito es establecer relaciones entre los datos y validar hipótesis a través de herramientas estadísticas” (Hadi et al., 2023, p. 177).

4.3. Método de investigación

La investigación utilizó el método deductivo, el cual permite generar explicaciones teóricas a partir de los resultados obtenidos. Según Matas (2023):

> La aplicación del método deductivo consiste en elaborar y generar teorías explicativas a partir de un proceso lógico, permitiendo predecir resultados en situaciones específicas. En este enfoque, la investigación se desarrolla en dos niveles: primero, a través de la formulación de mini-teorías basadas en un marco teórico general; y segundo, mediante la realización de predicciones sobre las variables observadas, con el objetivo de validar la teoría. (p. 5)

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

La población del estudio estuvo conformada por los 6,754 usuarios que realizaron gestiones o solicitaron servicios en la Municipalidad Distrital de Quilmaná entre enero y septiembre de 2023, según los registros obtenidos por Secretaría General de la institución.

Según Garofalo (2023):

> La población comprende individuos, elementos, fenómenos u objetos con características relevantes para el estudio. Es crucial situarlos en términos de contenido, tiempo y lugar. Más que abarcar la mayor cantidad posible, lo

fundamental es definirla correctamente de acuerdo con los objetivos de la investigación (p. 2).

4.4.2. Muestra

"El muestreo consiste en seleccionar una parte representativa de la población para obtener información relevante y extrapolable" (Garofalo, 2023, p. 5). En este estudio, se determinó una muestra de 364 usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná.

Se utilizó un muestreo probabilístico, el cual, según Bernal (2010) "garantiza que cada unidad de la población tenga una probabilidad conocida y distinta de cero de ser seleccionada, asegurando la representatividad y fiabilidad de los resultados".

Este método permitió la selección aleatoria de participantes, fortaleciendo la validez del estudio. La muestra se determinó aplicando la siguiente fórmula:

$$\mathbf{n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{C2 \times N - 1 + (Z)^2 \quad P. Q}}$$

Donde:

- n: Muestra
- N: Población
- Z: Nivel de aceptación
- C: Grado de error
- P: Posibilidad de éxito
- Q: Posibilidad de fracaso

$$\mathbf{n = } \frac{1.96 \times 0.5 \times 0.5 \times 6754}{0.05 \times 6754 - 1 + (1.96)^2\ 0.5\ .\ 0.5}$$

$$\mathbf{n =} 364$$

La cantidad de muestra obtenida fue de 364 usuarios.

4.5. Lugar de estudio

El ámbito de estudio fue la Municipalidad Distrital de Quilmaná de la provincia de Cañete, departamento Lima – Perú, específicamente con los pobladores que se apersonaron a realizar gestiones administrativas en el municipio.

4.6. Técnicas e instrumento para la recolección de los datos

4.6.1. Técnica

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de **encuesta**, la cual es una “metodología estructurada que permite obtener información de manera sistemática sobre opiniones, percepciones, experiencias y comportamientos de los participantes en relación con las variables en estudio” (Hadi et al., 2023).

La encuesta se aplicó de manera presencial, asegurando que los encuestados comprendieran claramente las preguntas y pudieran responder sin interferencias. Esta técnica es ampliamente utilizada en investigaciones sociales y organizacionales debido a su eficiencia en la recopilación de datos tanto cuantitativos como cualitativos, permitiendo un análisis más preciso de los resultados obtenidos.

4.6.2. Instrumento

El instrumento de recolección de datos utilizado en la investigación fue un cuestionario estructurado con 16 preguntas, distribuidas de la siguiente manera: 6 preguntas para la variable gestión administrativa y 10 preguntas para la variable satisfacción del usuario, todas formuladas bajo la escala de medición de Likert.

Según Hernández et al. (2014), un instrumento de medición es una herramienta empleada para recopilar información sobre las variables en estudio. El cuestionario es un método ampliamente utilizado en la investigación para recolectar información. Consiste en un conjunto de preguntas numeradas, organizadas en formato de tabla, con opciones de respuesta que permiten a los encuestados seleccionar según su criterio. No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que cada elección contribuye a la obtención de diferentes resultados (Hadi et al., 2023).

4.7. Análisis y procesamiento de datos

El análisis y procesamiento de datos es una etapa fundamental en la investigación, ya que permite organizar, interpretar y extraer conclusiones a partir de la información recolectada. Según Bisquerra (2004), el análisis de datos consiste en el "conjunto de procedimientos empleados para examinar, organizar y dar significado a los datos obtenidos en una investigación" (p. 125). En este estudio, los datos recolectados fueron codificados y procesados mediante herramientas estadísticas, garantizando su correcta interpretación para la discusión de resultados.

Prueba piloto y confiabilidad del instrumento

Inicialmente, se aplicó una prueba piloto a un grupo de 30 usuarios asistentes a la Municipalidad Distrital de Quilmaná. A partir de estos datos, se evaluó la confiabilidad del cuestionario utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, una medida ampliamente utilizada para determinar la consistencia interna de los ítems del instrumento (Hernández et al., 2014).

Según Avecillas y Lozano (2016), la escala de clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach se describe de la siguiente manera, permitiendo interpretar la fiabilidad del instrumento de medición, determinar si los ítems evaluados presentan coherencia interna y asegurar la precisión de los resultados obtenidos en la investigación:

Tabla 2.

Estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	0.90 - 1
Muy bueno	0.70 – 0.89
Bueno	0.50 – 0.69
Regular	0.30 – 0.49
Deficiente	0 – 0.29

Fuente: Avecillas & Lozano (2016)

Realizada la prueba piloto, se obtuvo los siguientes resultados de confiabilidad:

Tabla 3.

Alfa de Cronbach para la variable Gestión administrativa

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.859	6

Tabla 4.

Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción del usuario

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	10

Se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.859 para la variable Gestión Administrativa y 0.879 para la variable Satisfacción del Usuario. De acuerdo con la Tabla 2 de estadísticas de fiabilidad, ambos valores se encuentran dentro del nivel de confiabilidad "muy bueno", lo que indica una alta consistencia interna de los ítems del instrumento y garantiza la precisión de los resultados obtenidos en la investigación.

Validación del instrumento de investigación

Una vez verificada la fiabilidad del cuestionario, se procedió a la validación por juicio de expertos. Para garantizar la precisión del instrumento, se sometió a la revisión de tres especialistas con experiencia en el área de estudio. De acuerdo con Hernández, et al. (2014), la validez de expertos “evalúa en qué medida un instrumento realmente mide la variable de interés según la opinión de especialistas” (p. 204).

Los expertos analizaron cada componente del cuestionario, revisaron su coherencia con las dimensiones y variables de la investigación y determinaron que el instrumento era válido para su aplicación en la muestra, como se detalla en los Anexos 5; 6 y 7.

Estadística descriptiva

En la estadística descriptiva, los resultados se presentaron mediante tablas y gráficos que permitieron visualizar la distribución de los datos y su comportamiento dentro de los rangos establecidos. De acuerdo con Spiegel & Stephens (2012), la estadística descriptiva permite organizar y resumir la información de manera estructurada, facilitando su análisis e interpretación.

Estadística inferencial

En la estadística inferencial, primero se realizó la prueba de normalidad con el fin de determinar la distribución de los datos. Para ello, se optó por utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual, según Ghasemi (2012), “es adecuada para

evaluar si una variable sigue una distribución normal en muestras mayores a 50" (p. 487). De acuerdo con los criterios estadísticos, si el valor de significancia (Sig.) obtenido es menor a 0.05 ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula, indicando que los datos no presentan una distribución normal.

Luego de aplicar la prueba de normalidad y verificar que los datos seguían una distribución normal, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables del estudio y verificar las hipótesis planteadas. Según Dancey & Reidy (2017), este coeficiente "mide la intensidad y dirección de la asociación entre dos variables ordinales o de intervalo" (p. 486). Además, se consideró nuevamente el valor de significancia, estableciendo que si este era menor a 0.05 ($p < 0.05$), la correlación entre las variables era estadísticamente significativa.

Los valores de correlación según Restrepo & Gonzalez (2007) se presentan a continuación:

Tabla 5.

Valores de correlación Rho de Spearman

Valores Rho de Spearman	
Valor	Nivel de correlación
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Fuente: Restrepo & Gonzalez (2007)

V. RESULTADOS

5.1. Confiabilidad de resultados

Para evaluar la fiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 6.

Alfa de Cronbach para la variable Gestión administrativa

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.89	6

Tabla 7.

Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción del usuario

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.88	10

Los resultados obtenidos indicaron un valor de 0.89 para la variable Gestión Administrativa y 0.88 para Satisfacción del Usuario, lo que demuestra una “muy buena” confiabilidad y consistencia interna en ambos casos, de acuerdo a la Tabla 2. Estos valores confirman que el instrumento aplicado fue adecuado para medir las variables de estudio.

5.2. Resultados descriptivos

5.2.1. Gestión administrativa

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de la variable Gestión administrativa

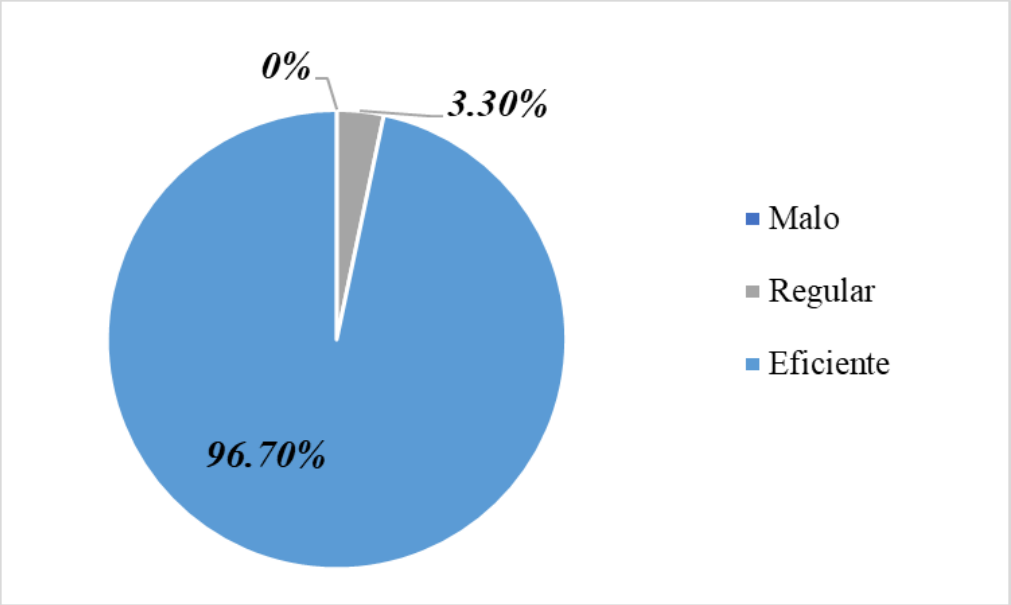
VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	12	3.3%
Eficiente	352	96.7%

Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la variable Gestión administrativa

Figura 1.

Gráfico circular de la variable Gestión administrativa



En la Tabla 8 y la figura 1, se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los pobladores sobre la variable Gestión Administrativa. Los datos revelaron que el 96.7% de los encuestados percibió la gestión administrativa en un nivel eficiente, mientras que el 3.3% la consideró en un nivel regular.

Tabla 9.

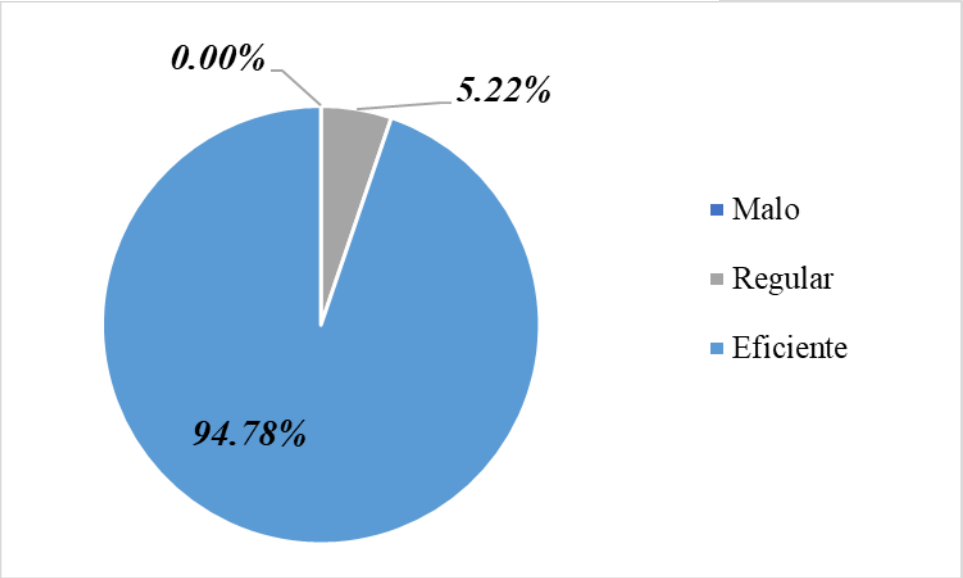
Distribución de frecuencias de la dimensión Planificación

VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	19	5.22%
Eficiente	345	94.78%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la dimensión Planificación

Figura 2.

Gráfico circular de la dimensión Planificación



Los resultados obtenidos para la dimensión Planificación, presentados en la Tabla 9 y la figura 2, indican que el 94.78% de los encuestados la percibió en un nivel eficiente, mientras que el 5.22% la ubicó en un nivel regular.

Tabla 10.

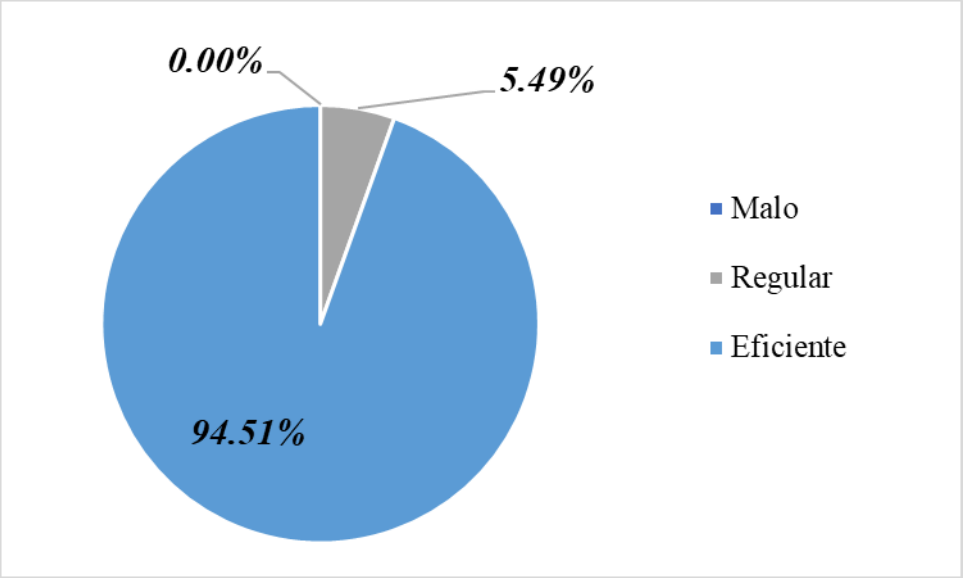
Distribución de frecuencias de la dimensión Organización

VALOR	**f**	**%**
Malo	0	0%
Regular	20	5.49%
Eficiente	344	94.51%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la dimensión Organización

Figura 3.

Gráfico circular de la dimensión Organización



Los resultados obtenidos para la dimensión Organización, presentados en la Tabla 10 y la figura 3, indican que el 94.51% de los encuestados la percibió en un nivel eficiente, mientras que el 5.49% la ubicó en un nivel regular.

Tabla 11.

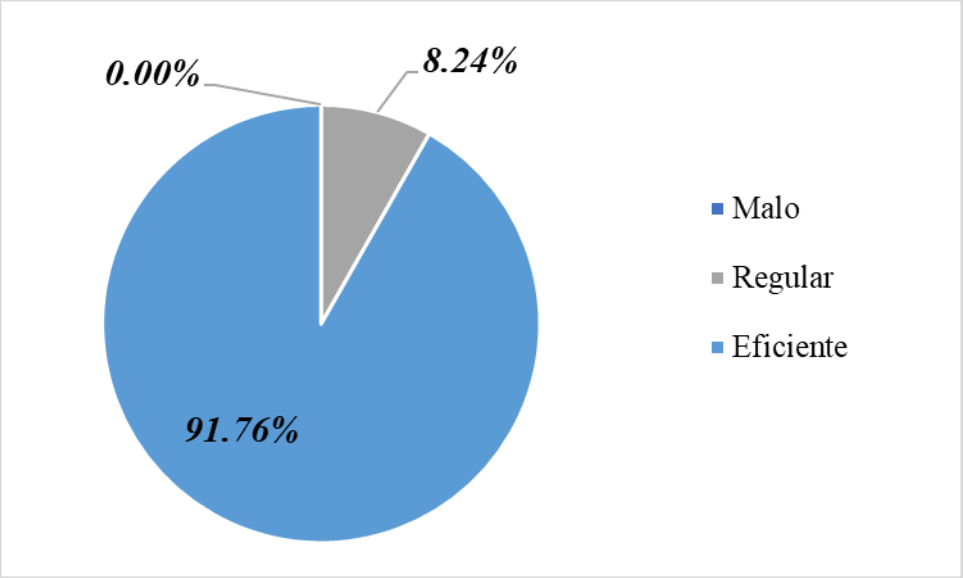
Distribución de frecuencias de la dimensión Control

VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	30	8.24%
Eficiente	334	91.76%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la dimensión Control

Figura 4.

Gráfico circular de la dimensión Control



Los resultados obtenidos para la dimensión Control, presentados en la Tabla 11 y la figura 4, indican que el 91.76% de los encuestados la percibió en un nivel eficiente, mientras que el 8.24% la ubicó en un nivel regular.

Se concluye con respecto a la planificación, organización y control que se consideran eficiente en aspectos generales, demostrando que existe una gestión adecuada el cual índica un grado alto de interés en la correcta aplicación de estas dimensiones en la administración de la municipalidad, en términos general la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Quilmaná se considera eficiente.

5.2.3. Satisfacción del usuario

Tabla 12.

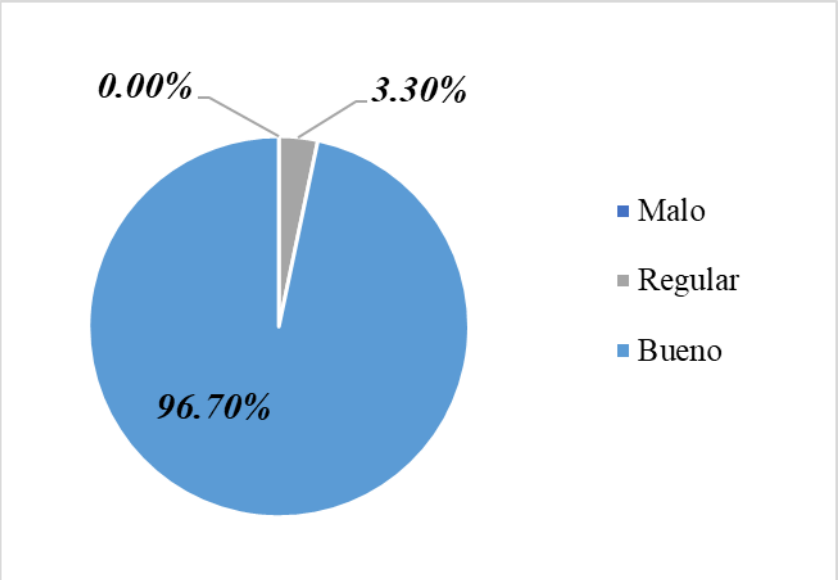
Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario

VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	12	3.3%
Bueno	352	96.7%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario

Figura 5.

Gráfico circular de la variable Satisfacción del usuario



En la Tabla 12 y la figura 5, se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los usuarios sobre la variable Satisfacción del usuario. Los datos revelaron que el 96.7% de los encuestados percibió la satisfacción del usuario en un nivel eficiente, mientras que el 3.3% la consideró en un nivel regular.

Tabla 13.

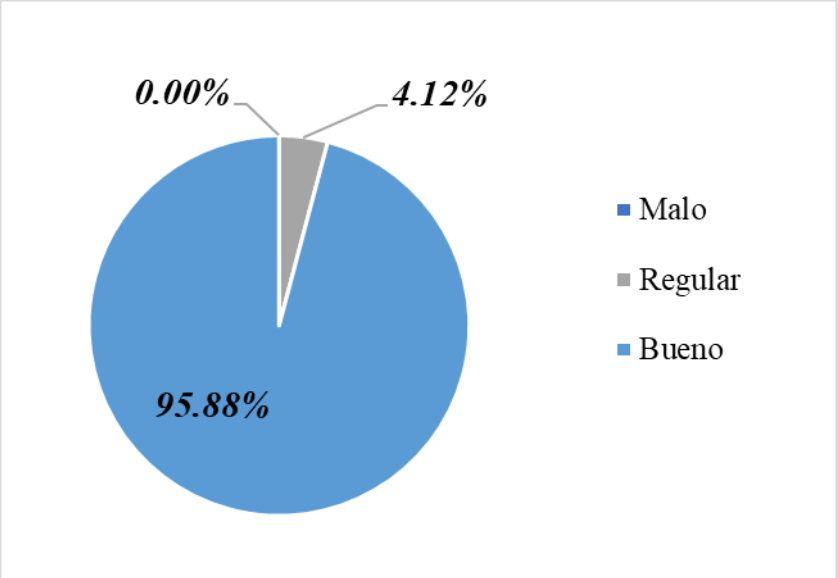
Distribución de frecuencias de la dimensión Elementos tangibles

VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	15	4.12%
Bueno	349	95.88%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la dimensión Elementos intangibles

Figura 6.

Gráfico circular de la dimensión Elementos intangibles



Los resultados obtenidos para la dimensión Elementos intangibles, presentados en la Tabla 13 y figura 6, indican que el 95.88% de los encuestados la percibieron en un nivel bueno, mientras que el 4.12% la ubicó en un nivel regular.

Tabla 14.

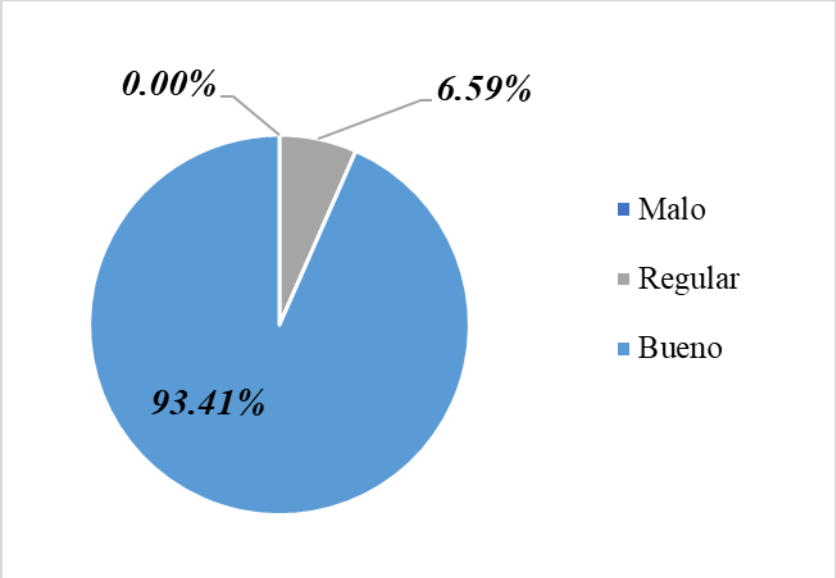
Distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta

VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	24	6.59%
Bueno	340	93.41%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta

Figura 7.

Gráfico circular de la dimensión Capacidad de respuesta



Los resultados obtenidos para la dimensión Capacidad de respuesta, presentados en la Tabla 14 y figura 7, indican que el 93.41% de los encuestados la percibieron en un nivel bueno, mientras que el 6.59% la ubicó en un nivel regular.

Tabla 15.

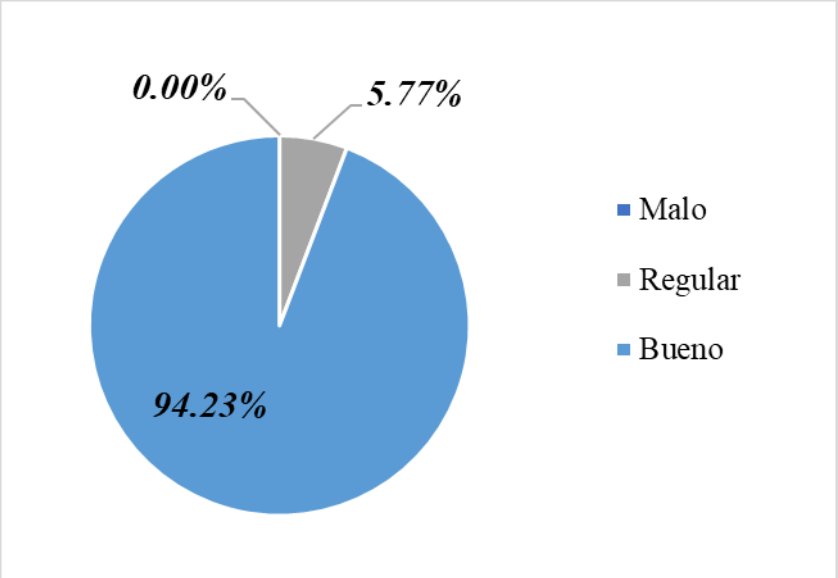
Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad

VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	21	5.77%
Bueno	343	94.23%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad

Figura 8.

Gráfico circular de la dimensión Seguridad



Los resultados obtenidos para la dimensión Seguridad, presentados en la Tabla 15 y figura 8, indican que el 94.23% de los encuestados la percibieron en un nivel bueno, mientras que el 5.77% la ubicó en un nivel regular.

Tabla 16.

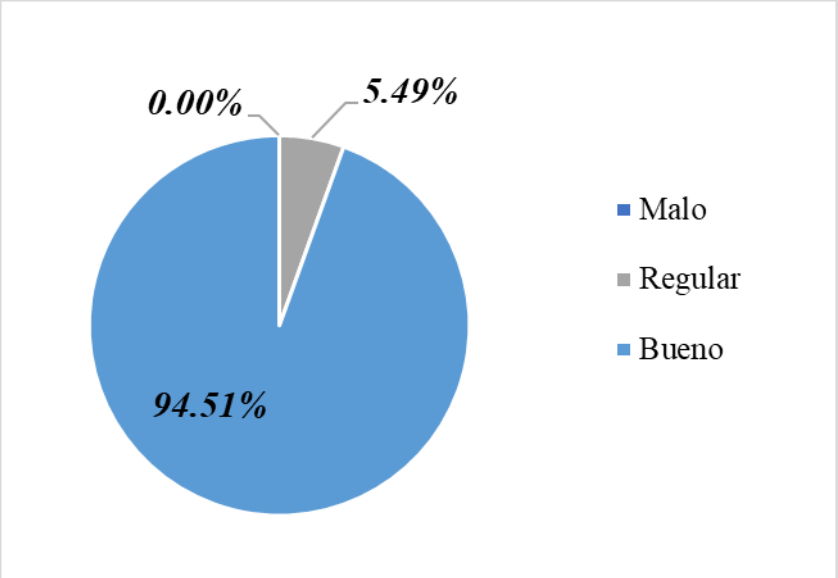
Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad

VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	20	5.49%
Bueno	344	94.51%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad

Figura 9.

Gráfico circular de la dimensión Fiabilidad



Los resultados obtenidos para la dimensión Fiabilidad, presentados en la Tabla 16 y figura 9, indican que el 94.51% de los encuestados la percibieron en un nivel bueno, mientras que el 5.49% la ubicó en un nivel regular.

Tabla 17.

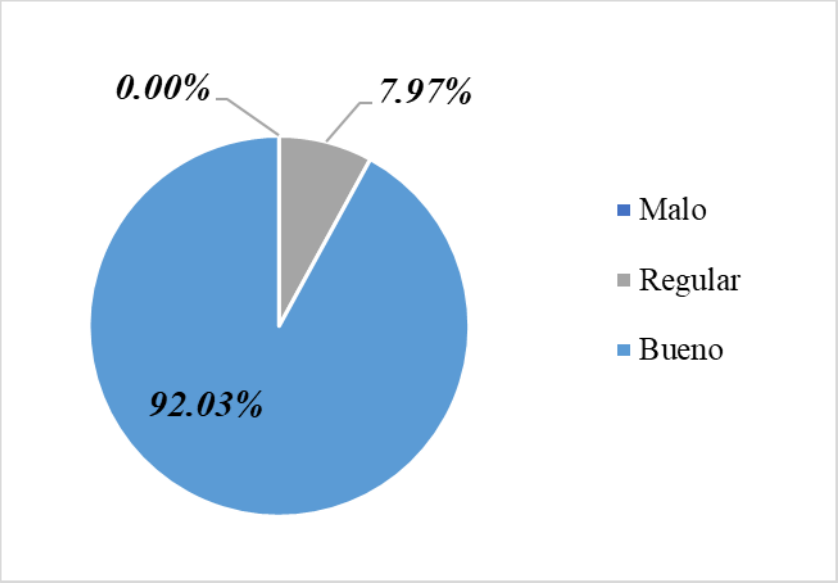
Distribución de frecuencias de la dimensión Empatía

VALOR	f	%
Malo	0	0%
Regular	29	7.97%
Bueno	335	92.03%
Total	364	100%

Nota: En la tabla se muestra la distribución de frecuencias de la dimensión Empatía

Figura 10.

Gráfico circular de la dimensión Empatía



Los resultados obtenidos para la dimensión Empatía, presentados en la Tabla 17 y figura 10, indican que el 92.03% de los encuestados la percibieron en un nivel bueno, mientras que el 7.97% la ubicó en un nivel regular.

Se concluye con respecto a los elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía que se encuentra en un nivel bueno, demostrando que la Municipalidad Distrital de Quilmaná cumple con satisfacer las necesidades de los usuarios de este distrito, revelando un grado alto de participación de los colaboradores, en realizar de forma adecuada todas las funciones que tiene a su responsabilidad.

5.3. Resultados inferenciales

Tabla 18. *Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.183	364	0.000	0.844	364	0.000
Satisfacción De Los Usuarios	0.159	364	0.000	0.870	364	0.000

a.Corrección de significación de Lilliefors

Según tabla 18, la Gestión administrativa se muestran 0.844 y la satisfacción de los usuarios 0.870 respectivamente, dichos valores son mayores que el nivel de significancia (0.05), por lo que los datos provienen de una distribución normal.

Hipótesis General

HGo: La gestión administrativa no se relaciona positivamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

HGa: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

Tabla 19.

Correlación entre las variables Gestión administrativa y Satisfacción del usuario

			Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

En la tabla N° 18, se aprecia que los resultados de la prueba de Rho Spearman, aplicada para contrastar la hipótesis general planteada. Se percibe que el valor de la significancia bilateral es 0.000<0.05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indicando que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Asimismo, se puede apreciar que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.882, de acuerdo a la Tabla 5, se concluye que hay una muy buena correlación entre las variables.

Hipótesis Específica 1

H1o: La planeación no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

H1a: La planeación se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

Tabla 20.

Correlación entre Planeación y Satisfacción del usuario

			Planeación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

En la tabla N° 19, se aprecia que los resultados de la prueba de Rho Spearman, aplicada para contrastar la hipótesis específica 1. Se percibe que el valor de la significancia bilateral es 0.000<0.05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indicando que existe una relación positiva entre la planeación y la satisfacción del usuario. Asimismo, se puede apreciar que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.694, de acuerdo a la Tabla 5, se concluye que hay una buena correlación entre la planeación y la satisfacción del usuario.

Hipótesis Específica 2

H1o: La organización no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

H1a: La organización se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

Tabla 21.

Correlación entre Organización y Satisfacción del usuario

			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

En la tabla N° 20, se aprecia que los resultados de la prueba de Rho Spearman, aplicada para contrastar la hipótesis específica 2. Se percibe que el valor de la significancia bilateral es 0.000<0.05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indicando que existe una relación positiva entre la organización y la satisfacción del usuario. Asimismo, se puede apreciar que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.804, de acuerdo a la Tabla 5, se concluye que hay una muy buena correlación entre la organización y la satisfacción del usuario.

Hipótesis Específica 3

H1o: El control no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

H1a: El control se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.

Tabla 22.

Correlación entre Control y Satisfacción del usuario

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364

Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,800**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	364	364

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

En la tabla N° 21, se aprecia que los resultados de la prueba de Rho Spearman, aplicada para contrastar la hipótesis específica 3. Se percibe que el valor de la significancia bilateral es 0.000<0.05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indicando que existe una relación positiva entre el control y la satisfacción del usuario. Asimismo, se puede apreciar que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.800, de acuerdo a la Tabla 5, se concluye que hay una muy buena correlación entre el control y la satisfacción del usuario.

VI. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue señalar cómo la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Quilmaná de Cañete, 2023. En este sentido, los resultados obtenidos evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, ya que el valor de significancia bilateral de 0.000 < 0.05 permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.882 confirma una correlación muy fuerte entre ambas variables.

Estos hallazgos indican que una gestión administrativa eficiente está relacionada directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios municipales. Una adecuada gestión administrativa permite estructurar procesos de manera efectiva, optimizando la atención y mejorando la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad.

Los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con estudios previos. Zavala (2021) determinó que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en una empresa privada, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.677, lo que indica una correlación moderada y directa entre ambas variables. Esto demuestra que una adecuada administración empresarial contribuye a mejorar la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes. Por otro lado, Pacaya (2021) analizó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Yarinacocha, encontrando un coeficiente de correlación de 0.584, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, los resultados obtenidos por el autor mostraron que un 44.59% de los usuarios percibían la gestión administrativa en un nivel regular, lo que reflejaba la necesidad de implementar mejoras en los procesos administrativos para optimizar la experiencia de los ciudadanos.

Asimismo, Peña et al. (2022) sustentan que una administración eficiente está estrechamente vinculada con una mayor satisfacción de los usuarios en el sector público, ya que permite estructurar adecuadamente los procesos internos y ofrecer servicios de mayor calidad. En la misma línea, Chiavenato (2019) señala que una gestión administrativa bien organizada no solo mejora el uso de los recursos, sino que también influye directamente en la percepción de los usuarios,

al garantizar respuestas oportunas y efectivas a sus necesidades. Esto refuerza la idea de que una administración eficiente es un factor determinante para optimizar la experiencia y satisfacción de quienes hacen uso de los servicios municipales.

Con respecto al objetivo específico 1: Señalar cómo planeación se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Quilmaná de Cañete, 2023. Los hallazgos obtenidos en la presente investigación evidencian que la planificación dentro de la gestión administrativa de la Municipalidad de Quilmaná tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario. La prueba de Rho Spearman arrojó un valor de 0.694 ($p < 0.05$), lo que indica una buena correlación entre ambas variables.

En el estudio de Morales (2021), se determinó que la planificación dentro de la administración municipal mostró una correlación significativa con la percepción positiva del servicio ($r = 0.856$), lo que confirma que una gestión estratégica bien estructurada mejora la satisfacción de los usuarios. Además, se observó que 3 de cada 4 encuestados consideraban que una planificación deficiente generaba demoras y atención ineficiente, mientras que aquellos municipios con planes estratégicos adecuados reportaban mayores niveles de satisfacción. De manera similar, Reaño (2021) encontró una correlación positiva entre la planificación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Reque ($r = 0.258$, $p < 0.05$), aunque con una menor magnitud en comparación con otros estudios, lo que indica que la planificación tiene un impacto variable según el contexto de cada municipalidad.

Estos resultados se alinean con la teoría de Gonzáles et al. (2020), quienes sostienen que la planificación es la primera función clave en la gestión administrativa, ya que permite establecer metas claras, distribuir eficientemente los recursos y organizar actividades dentro de un marco temporal determinado. Según esta perspectiva, una correcta planificación conlleva a que los ciudadanos perciban un servicio más estructurado, lo que incrementa su nivel de satisfacción.

Por lo tanto, se reafirma que una gestión administrativa con una planificación adecuada es determinante en la satisfacción del usuario, ya que permite mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de espera y optimizar la asignación de recursos.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar de qué manera la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Quilmaná de Cañete,2023. El análisis inferencial realizado a través de la prueba de Rho Spearman demuestra una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Quilmaná. El valor de significancia bilateral ($p = 0.000 < 0.05$) permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de esta relación. Además, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0.804$) indica una muy buena correlación, lo que sugiere que una organización eficiente dentro de la gestión municipal impacta favorablemente en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

Estos resultados coinciden con estudios previos. Pérez et al. (2023) encontraron una correlación positiva moderada ($r = 0.482$, $p < 0.05$) entre la organización dentro de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Red Casanare E.S.E. Además, 3 de cada 5 encuestados señalaron que la ausencia de estructuras organizativas claras dificultaba el acceso a los servicios, lo que resalta la importancia de una adecuada planificación organizacional. De manera similar, Castañeda (2022) halló una correlación alta ($r = 0.870$) entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Este estudio concluyó que una administración eficiente genera una experiencia positiva en los ciudadanos, reforzando la necesidad de optimizar los procesos organizativos para mejorar la calidad del servicio.

Desde un enfoque teórico, Peña et al. (2022) sostienen que la organización es el punto de partida para el logro de objetivos institucionales, ya que permite la asignación eficiente de funciones y la optimización de los recursos. Estos autores enfatizan que una estructura organizativa clara y bien definida no solo facilita la gestión interna, sino que también impacta directamente en la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, los resultados obtenidos en la Municipalidad de Quilmaná reflejan que la implementación de una organización eficiente favorece la percepción positiva de los ciudadanos, al mejorar la coordinación interna, reducir los tiempos de espera y optimizar la atención.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar de qué manera el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Quilmaná de Cañete,2023. Distinguir cómo el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Quilmaná de Cañete,2023. El análisis inferencial, basado en la prueba de Rho Spearman, demuestra una relación positiva y significativa entre el control y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Quilmaná. Dado que el valor de significancia bilateral ($p = 0.000 < 0.05$) permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, se confirma la existencia de esta relación. Además, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0.800$) indica una muy buena correlación, lo que sugiere que un sistema de control eficiente dentro de la gestión municipal impacta favorablemente en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

En comparación con otras investigaciones, Ulloa & Taborda (2023) identificaron una correlación positiva moderada ($r = 0.523$, $p < 0.001$) entre los mecanismos de control y la satisfacción del usuario en la Gobernación del Valle del Cauca. En su estudio, el 80% de los encuestados indicaron que la falta de controles adecuados afectaba la calidad del servicio, lo que resalta la necesidad de una supervisión efectiva en las instituciones públicas. Asimismo, Tejeda (2020) concluyó que la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Casma, obteniendo una correlación significativa ($r = 0.608$, $p < 0.01$). Específicamente, 1 de cada 2 usuarios percibió que una gestión eficiente mejoraba su experiencia con los servicios municipales, mientras que el 30% mencionó mejoras en la atención tras la implementación de estrategias más organizadas.

También, Gonzáles et al. (2020) enfatizan que el control permite supervisar y corregir los procesos administrativos según normativas establecidas, fortaleciendo la eficiencia organizacional y la percepción del servicio por parte del ciudadano. En consecuencia, la contrastación entre los resultados confirma que un sistema de control bien estructurado facilita el monitoreo y la mejora continua de la gestión pública.

VII. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar la relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una correlación muy fuerte (r = 0.882) entre ambas variables, confirmando que una gestión administrativa eficiente tiene relación directa con la percepción positiva de los usuarios respecto a los servicios municipales.

2. Se estableció que la planificación tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Quilmaná. El análisis estadístico mostró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.694, lo que indica una buena correlación entre ambos conceptos. Estos resultados sugieren que una adecuada planificación de los procesos municipales contribuye a mejorar la calidad del servicio y la percepción de los ciudadanos.

3. Se determinó que la organización en la Municipalidad Distrital de Quilmaná se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción del usuario. La prueba de Rho Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0.804, lo que indica una muy buena correlación entre la organización y la satisfacción del usuario. Estos hallazgos reflejan que una estructura organizativa eficiente se relaciona con la percepción positiva de los usuarios sobre la calidad del servicio.

4. Se evidenció que el control en la Municipalidad Distrital de Quilmaná tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario. La prueba inferencial aplicada determinó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.800, lo que indica una muy buena correlación. Estos resultados demuestran que un sistema de control eficiente dentro de la gestión municipal favorece la percepción positiva de los ciudadanos, garantizando servicios de mejor calidad y una mayor satisfacción de los usuarios.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Quilmaná, específicamente a los responsables de la gestión administrativa, fortalecer esta área mediante la implementación de estrategias de modernización y digitalización de los procesos municipales. Esto implica emplear plataformas tecnológicas para la gestión documental, trámites en línea y atención digital al ciudadano. La automatización de estos procesos permitirá optimizar la prestación de servicios públicos, mejorando la experiencia de los usuarios.

2. Se recomienda que la Oficina de Planificación Estratégica y Recursos Humanos, en coordinación con los departamentos municipales, que la municipalidad establezca mecanismos de planificación estratégica a corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones y la asignación eficiente de recursos. Para ello, se sugiere la elaboración de planes operativos anuales. Esto contribuirá a optimizar los procedimientos administrativos y mejorar la satisfacción de los ciudadanos mediante una gestión más ordenada y efectiva.

3. Se sugiere Se sugiere fortalecer y reorganizar el Área de Gestión Administrativa y del Personal de la Municipalidad Distrital de Quilmana. Esto permitirá reducir la duplicidad de tareas, evitar la sobrecarga laboral y mejorar la coordinación entre áreas. Además, es importante fortalecer la comunicación interna a través de reuniones periódicas, plataformas de información compartida y capacitaciones en liderazgo que impacte positivamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

4. Se recomienda reforzar los sistemas de control interno mediante la realización de auditorías periódicas, la implementación de mecanismos de supervisión y la definición de indicadores de desempeño que permitan evaluar la calidad de los servicios municipales. Asimismo, a las autoridades del área de Control Interno, la Oficina de Auditoría, y la dirección general de la gestión municipal.

IX. REFERENCIAS

Altamirano, P. (2021). *Satisfacción del cliente y mejora continua dentro de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos Ambato- Empresa Pública.* Tesis para Maestría. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Uta. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32197/1/632%20O.E_.pdf

Alvarez, A. (2021). Justificación de la Investigación. *Revista Ulima*, 1 - 10. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Aranda, J. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del padrón general de hogares del SISFOH en una municipalidad de Lima Este, año 2022.* [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99324

Avecillas, D. X., & Lozano, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1).

Barriga, M., & Mendoza, J. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa nítido mkt. *Revista Digital Publisher*, 5 - 20. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1545/1335

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Pearson Educacion: https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=node/601

Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.

Bustamente, M. (2021). *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José "La Salle" Latacunga.* [Tesis de Maestria, Universida Internacional de Ecuador]. Repositorio Uide. https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4540/1/T-UIDE-1385.pdf

Camacho, A. (2021). *Mecanismo de atención a consultas, quejas y reclamos sobre Redd+ en Paraguay.* Asunción: Editorial Forest Carbon.

https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-07/undp-py-mecanismo_de_atencion_a_consultas_sobre_redd_en_py.pdf

Campoverde, L. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2020.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58376/Campoverde_GLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Canaza, E., Cutipa, A., & Roque, N. (2023). *La servucción y satisfacción del usuario del área comercial.* Chiclayo: Cide Editorial. https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2391/1/1Libro%20La%20Servuccion%20_VF_24_5_2023.pdf

Carrera, M., Valenzuela, K., & Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Revista Digital Publisher*, 219 - 232. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/886/886/7475

Castañeda, R. (2022). *La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116931

Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en elfortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Revista Francisco de Galdas*, 140 - 174. https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/Tecnura/article/view/19171/18635

Centeno, C., & Napán, A. (2021). E-commerce y su relación con el comportamiento del consumidor de la empresa. *Revista Koinonia* , 62 - 80. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7941172.pdf

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2023). *¿Preocupa el funcionamiento de las administraciones públicas?.* https://clad.org/2023/05/23/noticias/preocupa-el-funcionamiento-de-las-administraciones-publicas/

Cepeda, J. (2022). *Satisfacción del cliente y oferta en los servicios de alojamiento en el Cantón Bbaños de agua Santa.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Unach. http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10284/1/Cepeda%20Rivera%20

%2c%20J.%20%282023%29%20Satisfacci%c3%b3n%20del%20cliente%20y%20oferta%20en%20los%20servicios%20de%20alojamiento%20en%20el%20Cant%c3%b3n%20Ba%c3%b1os%20de%20Agua%20Santa.pdf

Cevallos, M. (2021). *Incidencia de la calidad de servicio en la Satisfacción de los Consumidores en las cafeterías del aeropuertoJosé Joaquín de Almedo de la ciudad de Guayaquil.* [Tesis de Maestria, Universiad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Ucsg. http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16809/1/T-UCSG-POS-MED-353.pdf

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.ª ed.). McGraw-Hill.

Concha, C., Farfán, J., Bernales, M., Morales, J., & Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Revista Latina*, 1911 - 1931. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3218/4895

Corona, L., & Fonseca, M. (2022). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo si, cuándo no? *Revista Scielo*, 269 - 273. http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n1/1727-897X-ms-21-01-269.pdf

Cuellar, J. (2021). *Guia para la planeación y seguimiento.* Mexico: Editorial Miniciencias. https://minciencias.gov.co/sites/default/files/d101pr01g01_guia_planeacion_seguimiento_y_evaluacion_gestion_v01.pdf

Dancey, C., & Reidy, J. (2017). *Estadística sin matemáticas para la psicología*. Pearson.

Díaz, R., Cajún, L., & Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *Revista digital publisher*, 264 - 277. file:///C:/Users/joqb_/Downloads/Dialnet-RapidezEnElServicioCreandoUnaImagenATusClientes-8292892.pdf

Drucker, P. (2021). *La práctica de la administración empresarial.* Harper Business.

Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general.* Dunod.

Fernandez, L. (2021). Concepto, componentes y fases de la evaluación. *Revista Papis Vasco*, 1 - 16.

http://www.sc.ehu.es/plwlumuj/FP%20investigacion/Transparencias%202.%20Evaluacion.pdf

Flores, I., Tritán, B., & Martínez, M. (2020). *Apuntes de mercadotecnia de servicios.* Madrid: Academica región altiplano. https://www.researchgate.net/publication/341196824_Licenciatura_en_Mercadotecnia_Material_didactico_Apuntes_de_Mercadotecnia_de_servicios

Formate. (2022). *Manual de formación atención al cliente.* Madrid: Editorial Fór-Mate. https://academia-formacion.com/wp-content/uploads/2022/11/MANUAL-DEL-CURSO-DE-ATENCIO%CC%81N-AL-CLIENTE_.pdf

Garay, O. (2022). *Gestión del presupuesto público y satisfacción del usuario, en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2022.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99062/Garay_LOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garboza, J. (2022). *Perú: percepción ciudadana sobre la gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones.* https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_2.pdf

Garofaldo, V. (2023). *Metodología de la investigación 2.* Guayaquil: Editorial Universidad de Guayaquil. https://www.studocu.com/ec/document/instituto-tecnologico-universitario-de-formacion-de-ecuador/quimica/anderson-suquisupa-poblacion-y-muestra-concepto-y-ejemplo-11/29992225

Gaspar, M. (2022). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del conocimiento*, 318 - 329. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8042592.pdf

Ghasemi, A. (2012). Pruebas de normalidad para el análisis estadístico: una guía para no estadísticos. *Revista Internacional de Endocrinología y Metabolismo*, 10(2), 486-489.

Gonzáles, S., Viteri, D., & Izquierdo, A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Scielo*, 32 - 37. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf

Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *Revista Sciendo*, 169 - 174. https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4576/4908

Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de transformación digital*, 1 - 21. https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178/92

Gutierrez, L. (2022). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Lince, año 2022.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100229

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., & Rojas, C. A. (2023). *Metodología de la investigación.* Instituto Universitario de Innovación Ciencia. https://upla.edu.pe/nw/wp-content/uploads/2023/02/Libro_UPLA_Metodologia_investigacion_omyc.pdf

Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). *Metodologia de la investigación.* Mexico: Mc Graw Hill.

Imesun. (2021). *El Recurso Humano y la Productividad.* Editorial OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

ITCR. (2021). *Glosario Institucional.* Editorial Instituto Tecnologico. https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/glosario_institucional_de_definiciones_2021.pdf

Macías, T., Lino, H., & Martínez, G. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo del conocimiento*, 1395 - 1411. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399856

Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Cientifica de la Ucsa*, 23 - 35. http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-23.pdf

Matas, A. (2023). El Método Científico: una breve introducción. *Revista Cientifica de Malaga*, 1 - 30. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/27649/Zenodo_UD_Metodo_Cientifico.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, K., & Oscco, j. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022.* [Tesis de Licenciatura, Univesidad Privada San Juan Bautista]. Repositorio Upsjb. https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4930

Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Pocaip*, 608 - 620. https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736

Mintzberg, H. (2017). *Gestionando los mitos del cuidado de la salud: Uniendo las separaciones entre cuidado, cura, control y comunidad.* Berrett-Koehler Publishers.

Miranda, M., & Romero, M. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. *La ciencia*, 1430 - 1446. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf

Morales, C. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción al cliente.* [Tesis de Maestria, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Uta. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35590/1/51%20ADP.pdf

Municipalidad de San Isidro. (2022). *La puntualidad.* GOB. https://msi.gob.pe/portal/wp-content/uploads/2022/10/PRINCIPIO-DE-PUNTUALIDAD-MSI.pdf

Navarro, D. (2021). Gobierno abierto: Transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Revista Biolex*, 169 - 182. https://www.scielo.org.mx/pdf/biolex/v12n22/2007-5545-biolex-12-22-169.pdf

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J.Morphol, 35(1).* https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf

Pacaya, A., Saldaña, V., & Villar, H. (2020). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Unu. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5414

Pacaya, B. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021.* [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86543

Palma, K. (2021). Taller de investigación. *Revista Tecnologico Nacional de Mexico*, 1 - 12. https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-de-

veracruz/taller-de-investigacion-1/investigacion-transversal-y-longitudinal-keren-palma-diaz/14764852

Pariamachi, A., & Rurush, Y. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022.* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92007

Peña, D., Galarza, E., & Milligan, K. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi Cooperativa of Puerto López. *Revista Cientifica*, 136 - 151. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383410.pdf

Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Reci Mundo*, 120 - 131. https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1626/2085/

Pérez, Y., Gauta, G., & Mosquera, J. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E.durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. *Revista Gestión y Desarrollo libre*, 1 - 18. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097/10157

Picado, A., & Sergueyevna, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista cientifica de Farem-Estelí*, 96 - 114. https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/11610

Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano. (2023). https://www.gob.pe/institucion/muniquilmana/noticias/750454-superando-las-expectativas-proyectadas-miles-de-personas-llegaron-hasta-el-distrito-de-quilmana-para-presenciar-el-festival-de-la-intercult

Quintanilla, J. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Enfoques*, 272 - 283. https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf

Quintero, P. (2020). Tipos de conocimiento. *Revista Uaeh*, 23 - 24. https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/download/5124/6593/

Ramos, J. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.* [Tesis

de Maestria, Universidad César Vallejo]. Repositorio Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121341

Reaño, Y. (2021). *La Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Reque, provincia Chiclayo.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sípan]. Repositorio Uss. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%c3%b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Restrepo , L., & Gonzalez , J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista colombiana de ciencias pecuarias*, 183-193.

Rivero, M., Meneses, P., & García, J. (2021). *Metodológia de la investigación.* Editorial Universitaria. https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval/descargar?file=9b7f24db17daad5b380d51233e8349d07d7b03f2069a97f4b7249d90e92d76ea5837fe8ad52e68de29d6523d57b06571cb22e6d81b5316168f0ca86c9dc7271cc079b18260f594b67f6439607302749608

Ropa, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista UCSA*, 81 - 113. http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n1/2409-8752-ucsa-9-01-81.pdf

Sáenz, F., & Steven, M. (2020). Variables y parametros del modelo de Kano aplicado al turismo. *Revista Dialnet*, 1 - 24. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7379632.pdf

Servir. (2021). *Pautas y recomendaciones para la definición de metas en la gestión del rendimiento.* Editorial Servicio Civil. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2942746/Pautas%20y%20recomendaciones%20para%20la%20definici%C3%B3n%20de%20metas%20en%20la%20GDR.pdf

Shulca, B. (2023). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la Jurech periodo 2019-2021.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Unach. http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10337/1/Shulca%20Y%C3%A9pez%2C%20B.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20Y%20El%20Desarrollo%20Organizacional%20En%20La%20Jurech%20Periodo%202019-2021..pdf

Significados. (2018). *Significado de cortesia*. https://www.significados.com/cortesia/

Silva, G., & Caiza, V. (2023). Gestión administrativa a través del pensamiento estratégico de la unidad de nivelación y admisión, Universidad Nacional de Chimborazo. *Revista Cientifica Tesla*, 1 - 10. https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/174/256

Simón, H. A. (1947). *El comportamiento administrativo: Un estudio de los procesos de toma de decisiones en las organizaciones administrativas.* Macmillan.

Soledispa, X., Sierra, M., & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave de la productividad y competividad de las microempresas. *Revista cientifica*, 280 - 294. e https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383391.pdf

Spiegel, M., & Stephens, L. (2012). *Estadística* (4ª ed.). McGraw-Hill.

Summa, G. (2020). *Introducción a la administración.* Editorial Red. https://www.centro-virtual.com/recursos/glosarios/Introduccion_administracion.pdf

Tanaka, M. (22 de Febrero de 2022). *Diario el Comercio.* https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/el-debilitamiento-de-la-administracion-publica-por-martin-tanaka-noticia/?ref=ecr

Taylor, F. W. (1911). *Los principios de la administración científica.* Harper & Brothers.

Tejeda, A. (2020). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020.* [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Casma: Repositorio Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57254

Ulloa, J., & Taborda, C. (2023). *Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la gobernación del Valle del Cauca.* [Tesis de Maestria, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio UAO. https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/14898/T10670_Metodolog%C3%ADa%20para%20evaluar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20ciudadano%20en%20la%20Gobernaci%C3%B3n%20del%20Valle%20del%20Cauca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

URBS. (2020). Fundamentación teorica del servicio. *Revista Urbe*, 1 - 40. http://virtual.urbe.edu/tesispub/0107338/cap02.pdf

Vasquez, E. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una subgerencia de programas sociales de una Municipalidad - Chiclayo.* [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120951

Vásquez, J. (2023). Objetivos de negocios e investigación. *Revista Anáhuac*, 1 - 18. https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/objetivos_de_nego.pdf

Vega, E., & Ayay, L. (2020). *Municipalidad y lucha contra la corrupción.* Editorial Konrad. https://www.kas.de/documents/269552/0/Municipalidad+y+lucha+contra+la+corrupci%C3%B3n.pdf/66a4ba02-08db-5637-e88a-5784e92bb7a9?version=1.2&t=1602690169254

Velásquez, F. (2023). *Diario el Nacional.* https://www.elnacional.com/opinion/resultados-de-la-gestion-publica/

Véliz, X. (2022). *Gestión administrativa y capacidad de respuesta del gad Cantonal Rocafuerte: consecuencias de la pandemia covid-19.* [Tesis de Maestria, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Unesum. https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4094/1/TESIS%20FINAL%20XENIAVELIZ%20.pdf

Ventura, A. (2020). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales,2020. *Revista Digital Publisher*, 43 - 60. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/465/626/4180

Vera, F. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la "Unidad Educativa Particular Ecuador" Guayaquil, 2020.* [Tesis de Maestria, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51899

Zavala, O. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa inversiones plastic Felix E.I.R.L, 2021.* [Tesis de Licenciamineto, Universidad de las Americas]. Repositorio UAmericas. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2254/1.TESIS%20FINAL-%20OMAR%20ZAVALA%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

X. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023? Problemas específicos 1 ¿Cómo la planeación se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023? 2 ¿De qué forma la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023? 3 ¿Cómo el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023?	Objetivo general Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023. Objetivos específicos 1 Señalar cómo planeación se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023. 2 Verificar de qué forma la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023. 3 Distinguir cómo el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.	Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023. Hipótesis específicas 1 La planeación se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023. 2 La organización se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023. 3 El control se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná de Cañete, 2023.	Gestión Administrativa	1. Planificación 2. Organización 3. Controlar	1. Tipo de investigación Básico 2. Enfoque de investigación Cuantitativo 3. Nivel de investigación Correlacional 4. Diseño de investigación No experimental 5. Método de investigación Hipotético – deductivo 6. Población de investigación 6,754 usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná. 7. Muestra de investigación 364 usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná. 8. Técnica / instrumento Encuesta / cuestionario Se construyó un cuestionario de encuesta de 16 ítems en la escala de Likert. 9. Tratamiento de datos Base de datos – SPSS Confiabilidad (Alfa de Cronbach) Estadística descriptiva Estadística inferencial
			Satisfacción del usuario	1. Elementos tangibles 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Fiabilidad 5. Empatía	

Anexo 2: Cuestionario

Gestión Administrativa Y Satisfacción En Los Usuarios De La Municipalidad Distrital De Quilmaná De Cañete, 2023

Este es un cuestionario que pretende recoger datos acerca de la gestión administrativa del usuario de la municipalidad distrital de Quilmaná de cañete. Es anónimo, por lo que le pedimos honestidad cada una de las respuestas. Marque con una equis (X) debajo de la alternativa que considere pertinente. Muchas gracias.

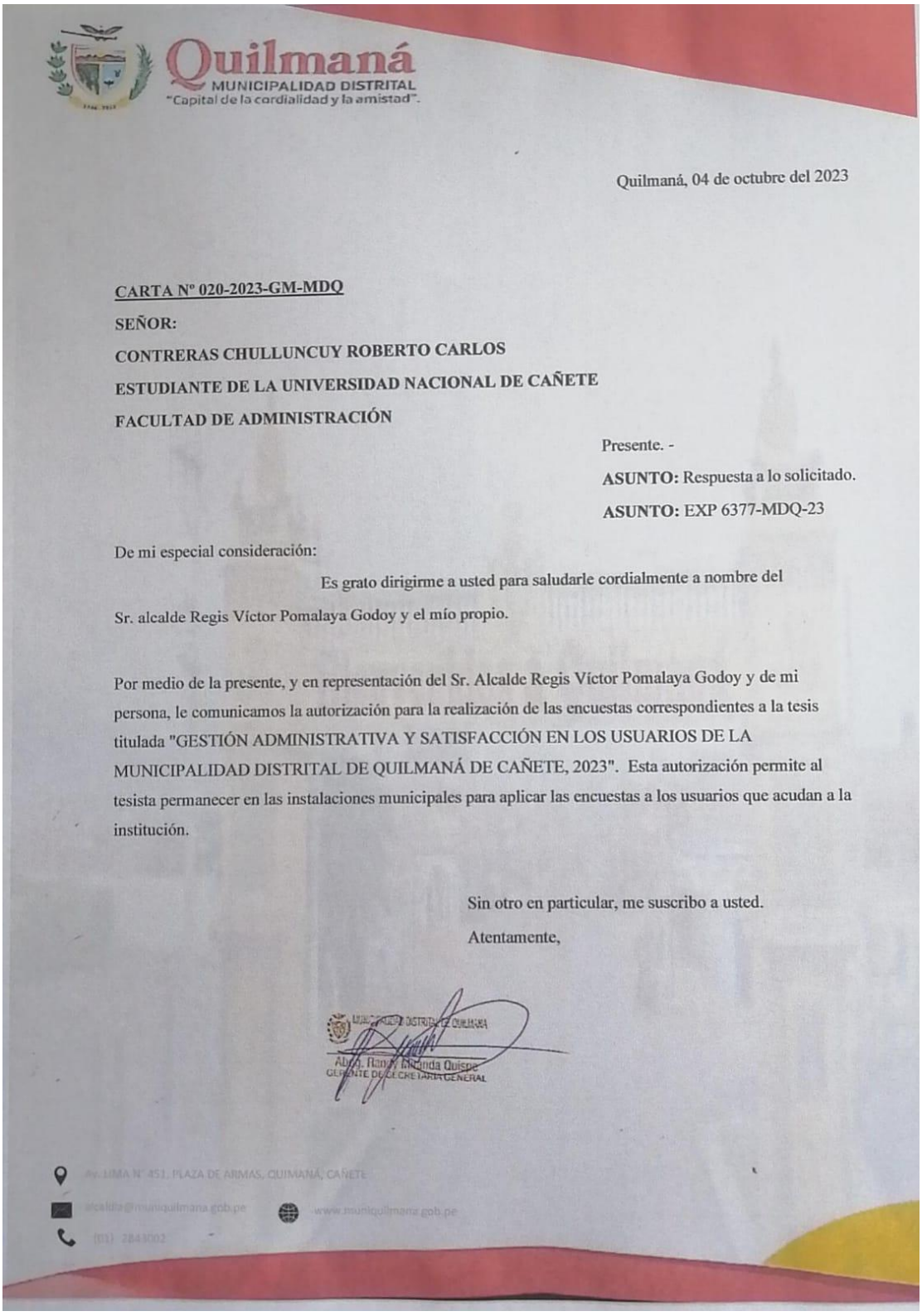
Escala de evaluación

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Alternativa				
	V1. Gestión administrativa					
	D1. Planear	1	2	3	4	5
1	¿Considera que la municipalidad define las metas a cumplir?					
2	¿Considera que la municipalidad trabaja en base a objetivos?					
	D2. Organizar					
3	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad cuentan con los recursos necesarios para ejercer sus funciones?					
4	¿Considera que la municipalidad cuenta con los trabajadores necesarios para realizar sus actividades?					
	D3. Controlar					
5	¿Considera que se realizan seguimientos a las actividades de la municipalidad?					
6	¿Cree usted que se evalúa al personal de la municipalidad?					
	V2. Satisfacción al usuario					
	D1. Elementos tangibles					
7	¿La municipalidad cuenta con una buena infraestructura?					
8	¿Los trabajadores se encuentran debidamente uniformados?					
	D2. Capacidad de respuesta					

9	¿Considera que los empleados están dispuestos a ayudarlos?
10	¿Considera que la atención es rápida?
	D3. Seguridad
11	¿Los trabajadores conocen sus funciones?
12	¿Considera que el personal es cortés?
	D4. Fiabilidad
13	¿Cree usted que la municipalidad está cumpliendo con el servicio prometido?
14	¿La municipalidad es puntual con los servicios que brinda?
	D5. Empatía
15	¿Recibe atención personalizada?
16	¿Existe algún medio de recepción de quejas y reclamos?

Anexo 3: Autorización de la institución



Quilmaná
MUNICIPALIDAD DISTRITAL
"Capital de la cordialidad y la amistad".

Quilmaná, 04 de octubre del 2023

CARTA Nº 020-2023-GM-MDQ

SEÑOR:
CONTRERAS CHULLUNCUY ROBERTO CARLOS
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Presente. -

ASUNTO: Respuesta a lo solicitado.

ASUNTO: EXP 6377-MDQ-23

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente a nombre del Sr. alcalde Regis Víctor Pomalaya Godoy y el mío propio.

Por medio de la presente, y en representación del Sr. Alcalde Regis Víctor Pomalaya Godoy y de mi persona, le comunicamos la autorización para la realización de las encuestas correspondientes a la tesis titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023". Esta autorización permite al tesista permanecer en las instalaciones municipales para aplicar las encuestas a los usuarios que acudan a la institución.

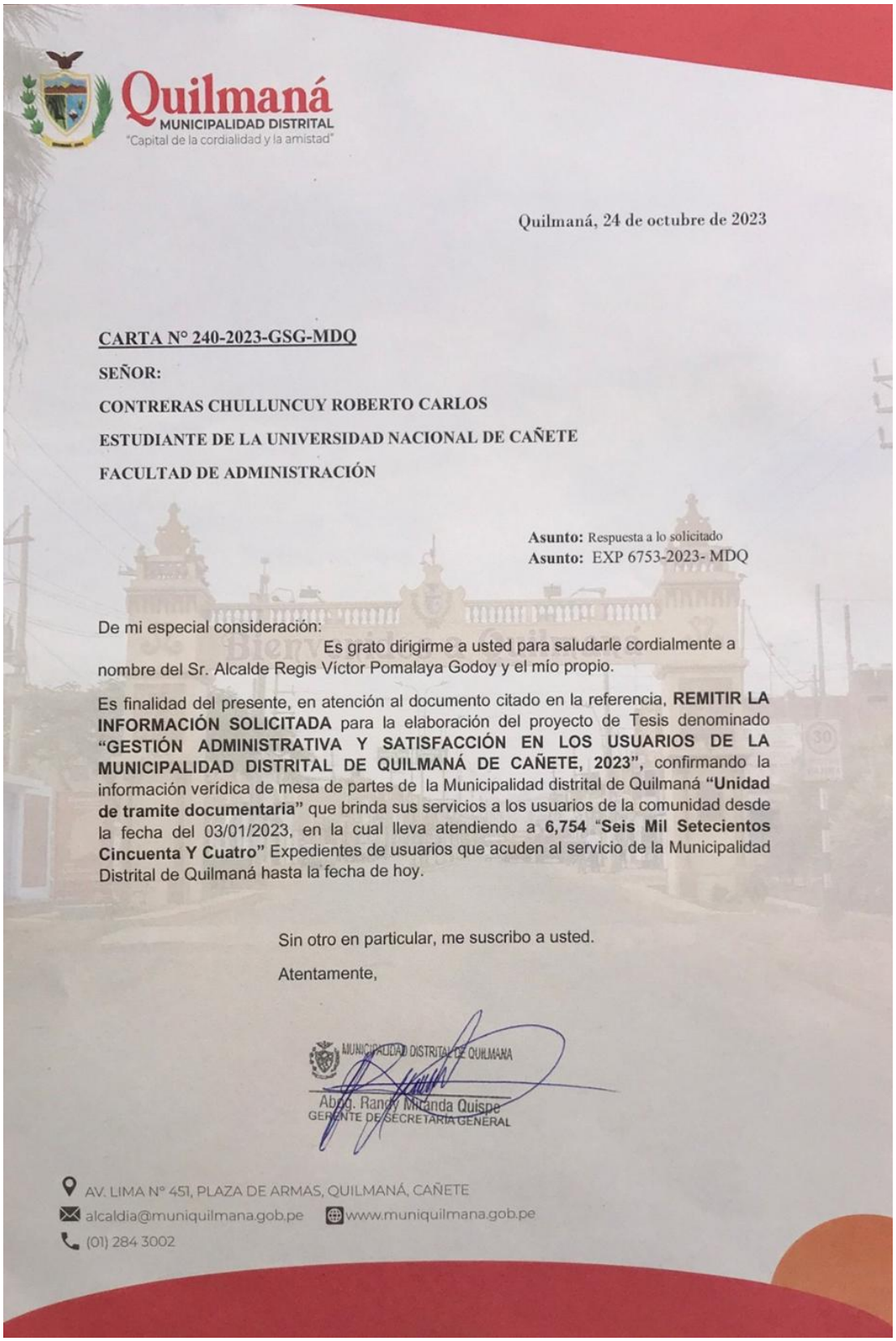
Sin otro en particular, me suscribo a usted.

Atentamente,

Abog. Ronny Miranda Quispe
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

Av. LIMA N° 451, PLAZA DE ARMAS, QUILMANÁ, CAÑETE
alcaldia@munquilmana.gob.pe
www.munquilmana.gob.pe
(01) 2843002

Anexo 4: Carta de institución (cantidad de usuarios)



Quilmaná
MUNICIPALIDAD DISTRITAL
"Capital de la cordialidad y la amistad"

Quilmaná, 24 de octubre de 2023

CARTA N° 240-2023-GSG-MDQ

SEÑOR:

CONTRERAS CHULLUNCUY ROBERTO CARLOS

ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Asunto: Respuesta a lo solicitado
Asunto: EXP 6753-2023- MDQ

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente a nombre del Sr. Alcalde Regis Víctor Pomalaya Godoy y el mío propio.

Es finalidad del presente, en atención al documento citado en la referencia, **REMITIR LA INFORMACIÓN SOLICITADA** para la elaboración del proyecto de Tesis denominado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023"**, confirmando la información verídica de mesa de partes de la Municipalidad distrital de Quilmaná **"Unidad de tramite documentaria"** que brinda sus servicios a los usuarios de la comunidad desde la fecha del 03/01/2023, en la cual lleva atendiendo a **6,754 "Seis Mil Setecientos Cincuenta Y Cuatro"** Expedientes de usuarios que acuden al servicio de la Municipalidad Distrital de Quilmaná hasta la fecha de hoy.

Sin otro en particular, me suscribo a usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANA
Abog. Randy Miranda Quispe
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

AV. LIMA N° 451, PLAZA DE ARMAS, QUILMANÁ, CAÑETE
alcaldia@muniquilmana.gob.pe www.muniquilmana.gob.pe
(01) 284 3002

Anexo 5: Ficha de validación de experto N° 1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

I.1 **Título de la Investigación:** Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quilmana de cañete, 20223

I.2 **Título del Instrumento:** Cuestionario sobre Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios

I.3 **Autor del Instrumento:** Contreras Chulluncuy Roberto Carlos

II. VALIDACIÓN

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO	COMENTARIO / OBSERVACIÓN
1	¿Considera que la municipalidad define las metas a cumplir?	X		
2	¿Considera que la municipalidad trabaja en base a objetivos?	X		
3	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad cuentan con los recursos necesarios para ejercer sus funciones?	X		
4	¿Considera que la municipalidad cuenta con los trabajadores necesarios para realizar sus actividades?	X		
5	¿Considera que se realizan seguimientos a las actividades de la municipalidad?	X		
6	¿Cree usted que se evalúa al personal de la municipalidad?	X		
7	¿La municipalidad cuenta con una buena infraestructura?	X		
8	¿Los trabajadores se encuentran debidamente uniformados?	X		
9	¿Considera que los empleados están dispuestos ayudarlos?	X		
10	¿Considera que la atención es rápida?	X		
11	¿Los trabajadores conocen sus funciones?	X		
12	¿Considera que el personal es Cortes?	X		
13	¿Cree usted que la municipalidad está cumpliendo con el servicio prometido?	X		
14	¿La municipalidad es puntual en los servicios que brinda?	X		
15	¿Recibe atención personalizada?	X		
16	¿Existe algún medio de recepción de quejas y reclamos?	X		

Opinión de validación: Aplicable (A) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Lizeth Giovanna Ralli Magipo

Grado Académico: Magister

DNI: 40311682

Lugar y Fecha: 11/10/2023

.....

Firma

Lizbeth Giovanna Ralli Magipo

Anexo 6: Ficha de validación de experto N° 2

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

III.1 **Título de la Investigación:** Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad distrital de Quilmaná de Cañete, 2023

III.2 Título del Instrumento: Cuestionario sobre Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios

III.3 Autor del Instrumento: Contreras Chulluncuy Roberto Carlos

IV. VALIDACIÓN

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO	COMENTARIO / OBSERVACIÓN
1	¿Considera que la municipalidad define las metas a cumplir?	X		
2	¿Considera que la municipalidad trabaja en base a objetivos?	X		
3	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad cuentan con los recursos necesarios para ejercer sus funciones?	X		
4	¿Considera que la municipalidad cuenta con los trabajadores necesarios para realizar sus actividades?	X		
5	¿Considera que se realizan seguimientos a las actividades de la municipalidad?	X		
6	¿Cree usted que se evalúa al personal de la municipalidad?	X		
7	¿La municipalidad cuenta con una buena infraestructura?	X		
8	¿Los trabajadores se encuentran debidamente uniformados?	X		
9	¿Considera que los empleados están dispuestos ayudarlos?	X		
10	¿Considera que la atención es rápida?	X		
11	¿Los trabajadores conocen sus funciones?	X		
12	¿Considera que el personal es Cortes?	X		
13	¿Cree usted que la municipalidad está cumpliendo con el servicio prometido?	X		
14	¿La municipalidad es puntual en los servicios que brinda?	X		
15	¿Recibe atención personalizada?	X		
16	¿Existe algún medio de recepción de quejas y reclamos?	X		

Opinión de validación: Aplicable (X) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del Experto: Dr. Julio cesar Lujan Minaya

Grado Académico: Doctorado

DNI: 07221425

Lugar y Fecha: 02/11/2023

Firma

Anexo 7: Ficha de validación de experto N° 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

I.1 **Título de la Investigación:** Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad distrital de Quilmaná de Cañete, 2023

I.2 Título del Instrumento: Cuestionario sobre Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios

I.3 Autor del Instrumento: Contreras Chulluncuy Roberto Carlos

II. VALIDACIÓN

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO	COMENTARIO / OBSERVACIÓN
1	¿Considera que la municipalidad define las metas a cumplir?	x		
2	¿Considera que la municipalidad trabaja en base a objetivos?	X		
3	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad cuentan con los recursos necesarios para ejercer sus funciones?	X		
4	¿Considera que la municipalidad cuenta con los trabajadores necesarios para realizar sus actividades?	x		
5	¿Considera que se realizan seguimientos a las actividades de la municipalidad?	x		
6	¿Cree usted que se evalúa al personal de la municipalidad?	X		
7	¿La municipalidad cuenta con una buena infraestructura?	X		
8	¿Los colaboradores se encuentran debidamente uniformados?	x		
9	¿Considera que los empleados están dispuestos ayudarlos?	x		
10	¿Considera que la atención es rápida?	X		
11	¿Los colaboradores conocen sus funciones?	X		
12	¿Considera que el personal es Cortes?	x		
13	¿Cree usted que la municipalidad está cumpliendo con el servicio prometido?	X		
14	¿La municipalidad es puntual en los servicios que brinda?	x		
15	¿Recibe atención personalizada?	X		
16	¿Existe algún medio de recepción de quejas y reclamos?	x		

Opinión de validación: Aplicable (x) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del Experto:

Grado Académico: Doctor

DNI: 42522235

Lugar y Fecha: Cañete, 14 de noviembre del 2023

.....

Firma

Anexo 8: Estadística descriptiva

Gestión administrativa

Tabla 23.

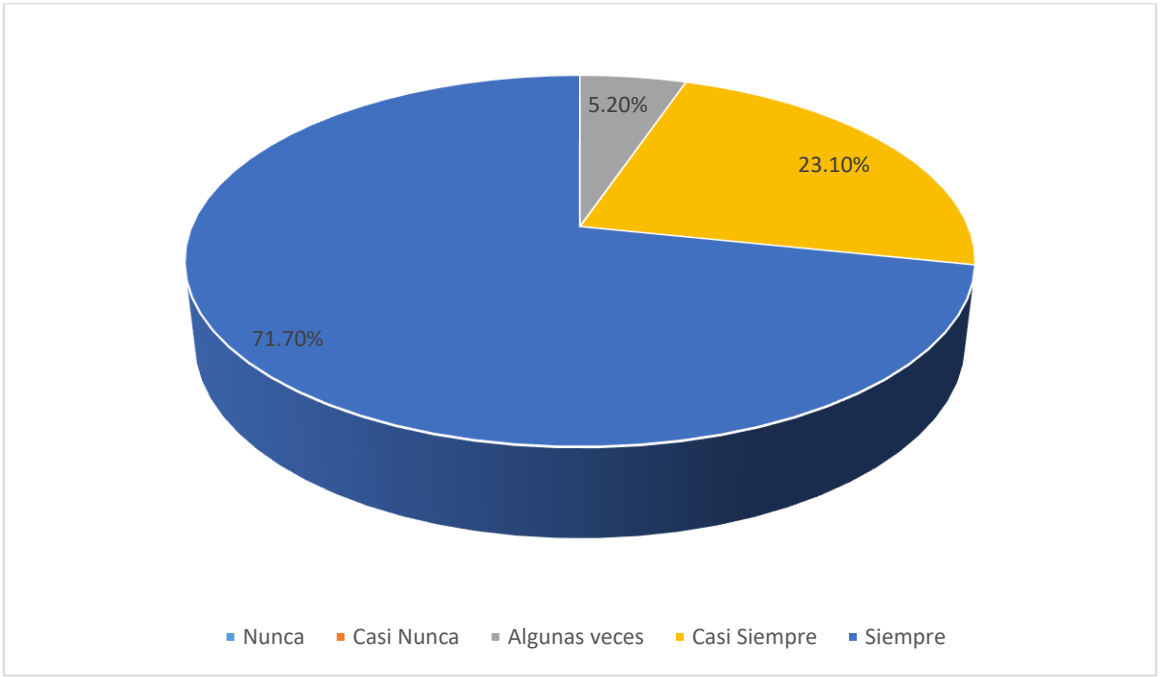
Definición de metas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	19	5.20
Casi Siempre	84	23.10
Siempre	261	71.70
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 11.

Definición de metas



Según los datos obtenidos se demuestra que el 71.70% de los pobladores encuestados indicaron que la municipalidad siempre define sus metas, mientras que un 23.10% revela que casi siempre se definen, por otro lado, un 5.20% reveló que algunas veces se establecen las metas en la municipalidad.

Tabla 24.

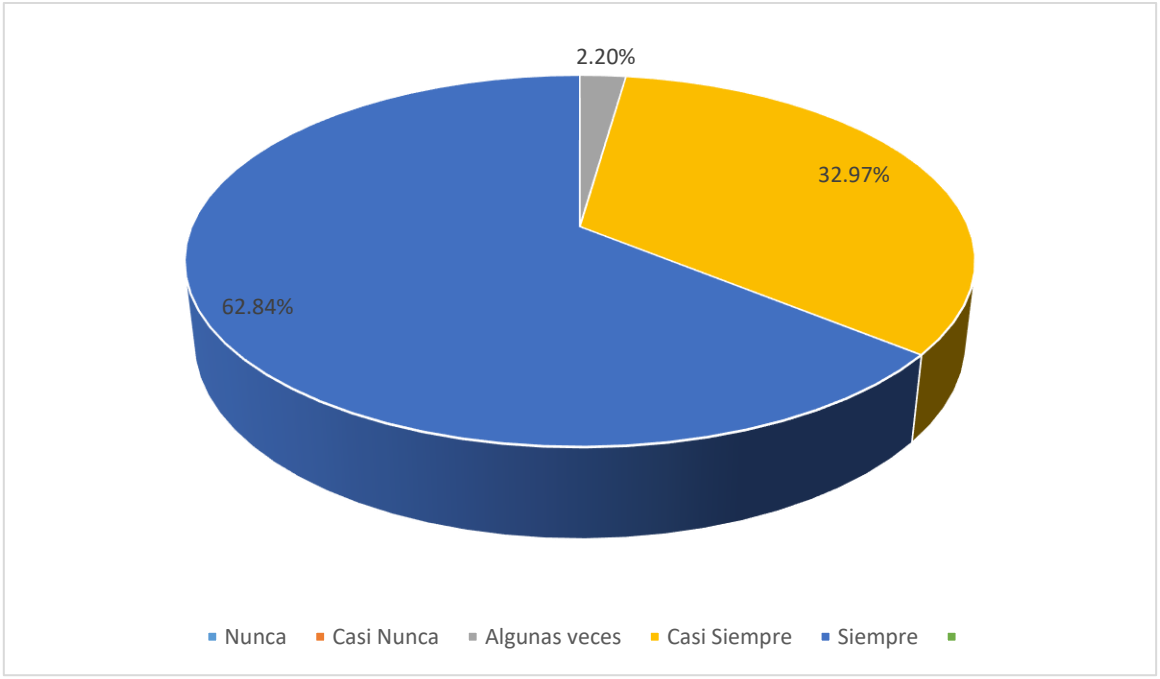
Cumplimiento en base a objetivos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	8	2.20
Casi Siempre	120	32.97
Siempre	236	64.83
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 12.

Cumplimiento en base a objetivos



Según los datos obtenidos se demuestra que el 64.83% de los pobladores encuestados indicaron que la municipalidad siempre trabaja en base a los objetivos trazados, mientras que un 32.97% considera que casi siempre los colaboradores de la municipalidad, trabajan en base a los objetivos planteados en la municipalidad, por otro lado, el 2.20% restante reveló que algunas veces se trabaja en base a objetivos.

Tabla 25.

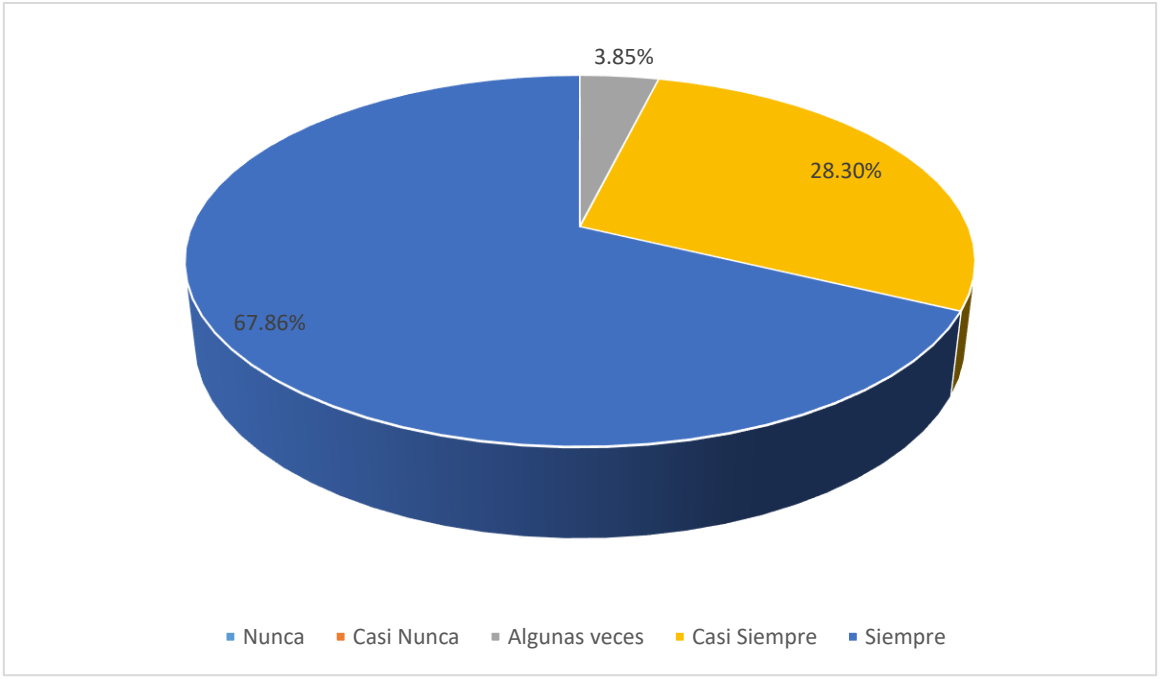
Recursos necesarios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	14	3.85
Casi Siempre	103	28.30
Siempre	247	67.85
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 13.

Recursos necesarios



Según los datos obtenidos se demuestra que el 67.85% de los pobladores encuestados, indicaron que la municipalidad siempre cuenta con los recursos necesarios para que la municipalidad ejerza sus funciones, mientras que un 28.30% revela que casi siempre cuentan con dichos recursos, por otro lado, un 3.85% mencionó que la municipalidad solo algunas veces cuenta con los recursos necesarios para poder realizar sus actividades con normalidad.

Tabla 26.

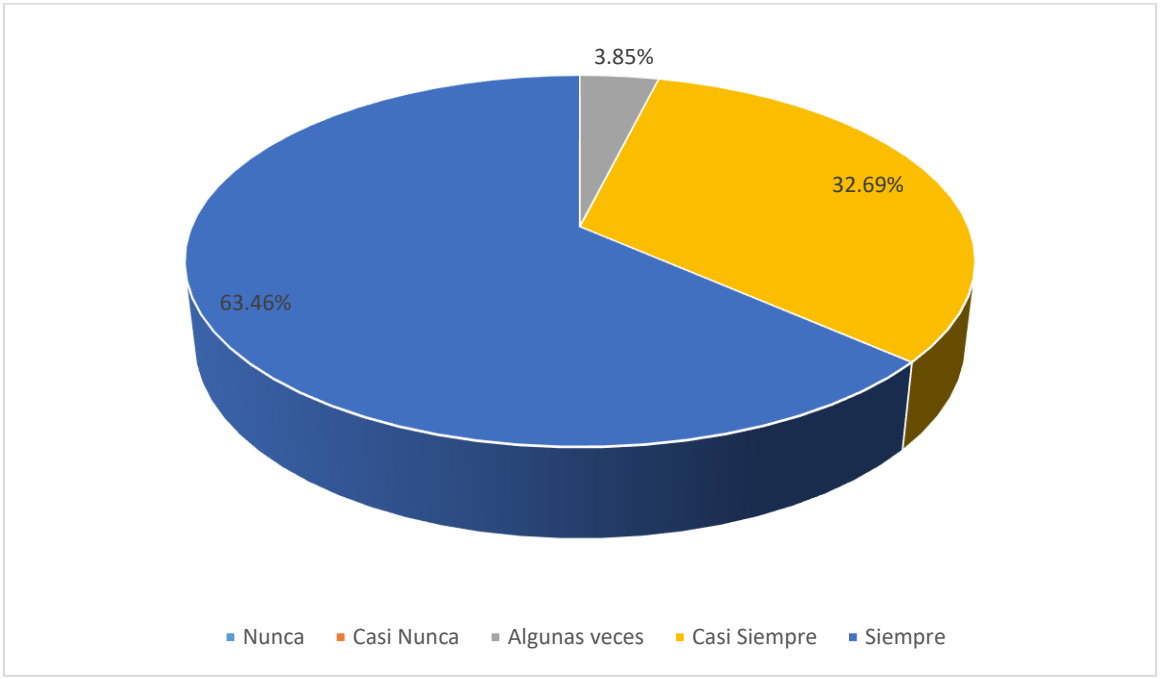
Distribución de recursos humanos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	14	3.85
Casi Siempre	119	32.69
Siempre	231	63.46
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 14.

Distribución de recursos humanos



Según los datos obtenidos se demuestra que el 63.46% de los pobladores encuestados mencionaron que la municipalidad siempre cuenta con el personal necesario para realizar sus funciones, mientras que un 32.69% revela que casi siempre cuentan con la cantidad necesaria para el cumplimiento de sus actividades, por otro lado, un 3.85% reveló que solo algunas veces cuentan con el personal debido para cumplir con sus actividades.

Tabla 27.

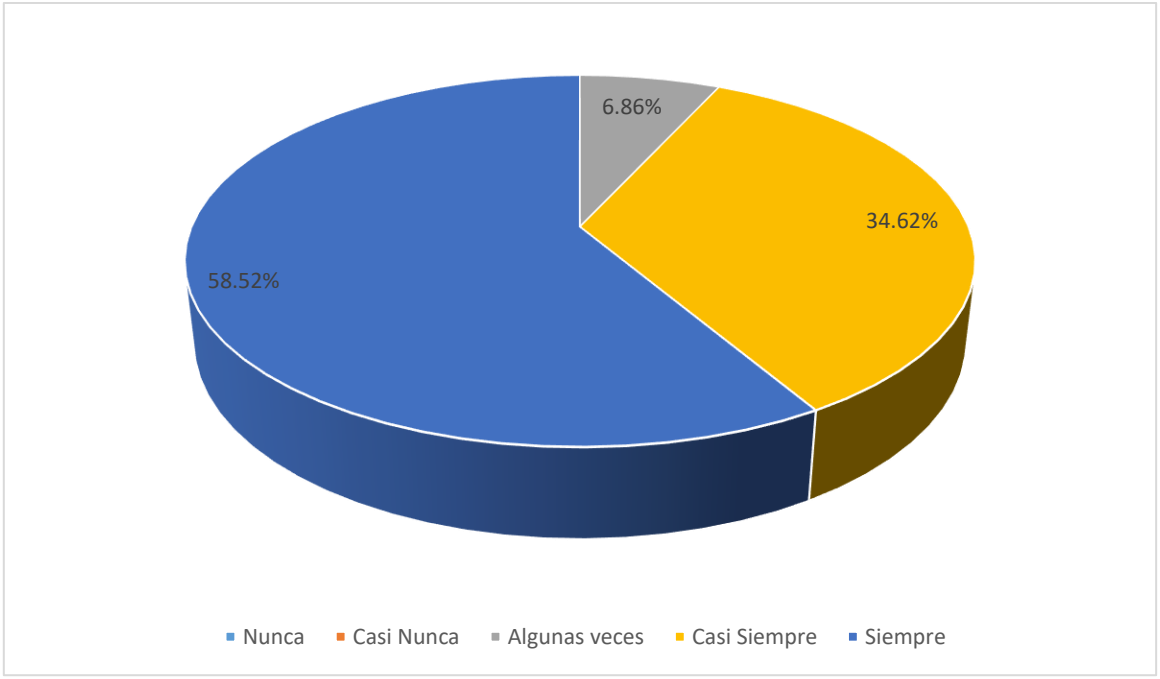
Seguimiento de actividades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	25	6.86
Casi Siempre	126	34.62
Siempre	213	58.52
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 15.

Seguimiento de actividades



Según los datos obtenidos se demuestra que el 58.52% de los pobladores encuestados, indicaron que siempre se realizan seguimientos a las actividades de la municipalidad, mientras que un 34.62% revela que casi siempre se realizan dichos seguimientos, por otro lado, un 6.86% resalta solo algunas veces se realizan dichos seguimientos.

Tabla 28.

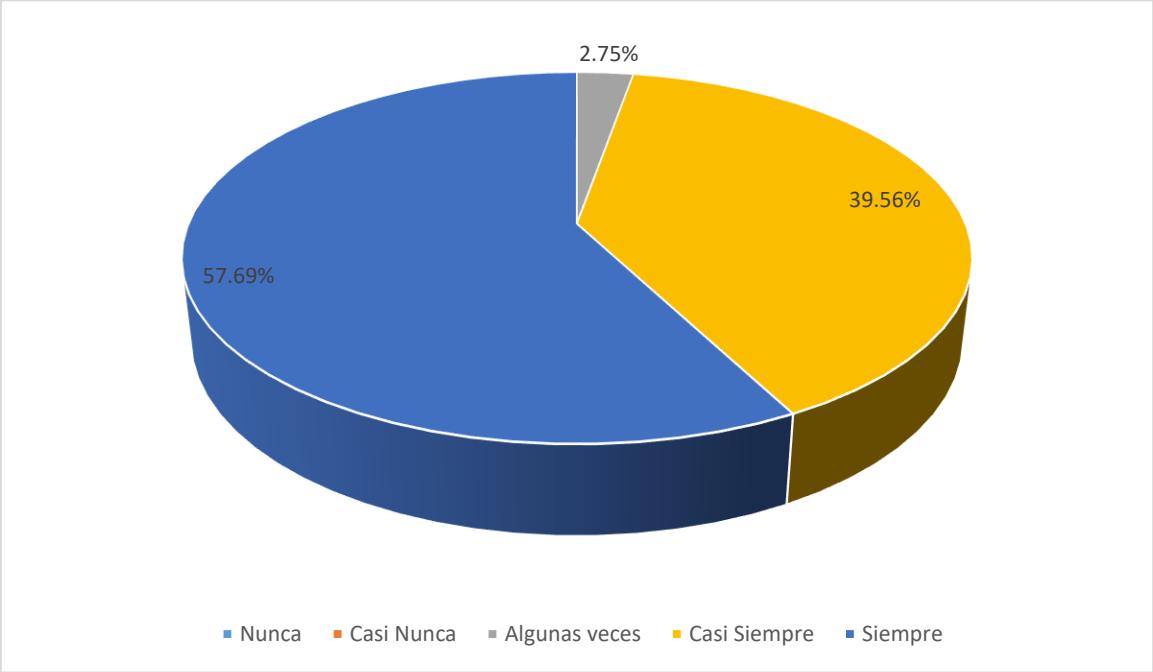
Evaluación al personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	10	2.75
Casi Siempre	144	39.56
Siempre	210	57.69
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 16.

Evaluación al personal



Según los datos obtenidos se demuestra que el 57.69% de los pobladores encuestados, indicaron que consideran que siempre se realizan evaluaciones al personal de la municipalidad, mientras que un 39.56% revela que casi siempre se realizan dichas evaluaciones, por otro lado, un 2.75% resalta que algunas veces se aplican evaluaciones a los colaboradores de la municipalidad.

Satisfacción del usuario

Tabla 29.

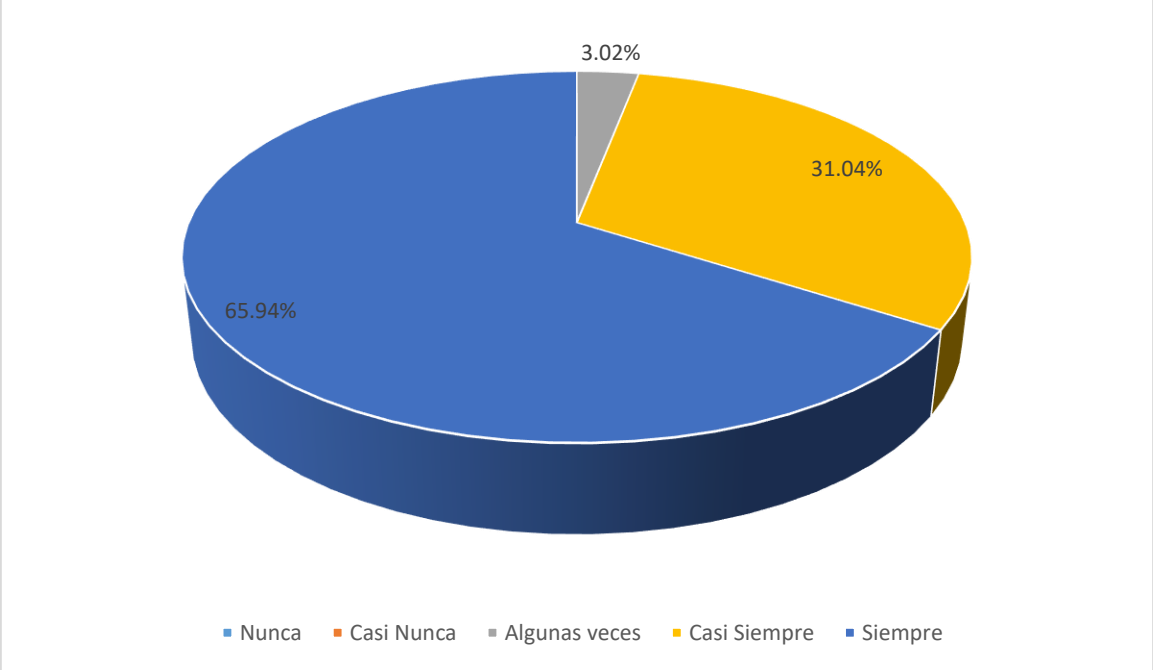
Infraestructura de la municipalidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	11	3.02
Casi Siempre	13	31.04
Siempre	240	65.94
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 17.

Infraestructura de la municipalidad



Según los datos obtenidos se demuestra que el 65.94% de los pobladores encuestados, indicaron que la municipalidad siempre cuenta con buena infraestructura y en óptimas condiciones, mientras que un 31.04% revela que casi siempre se encuentra en óptimas condiciones, por otro lado, un 3.02% resalta que solo algunas veces la municipalidad se encuentra con buena infraestructura y en óptimas condiciones.

Tabla 30.

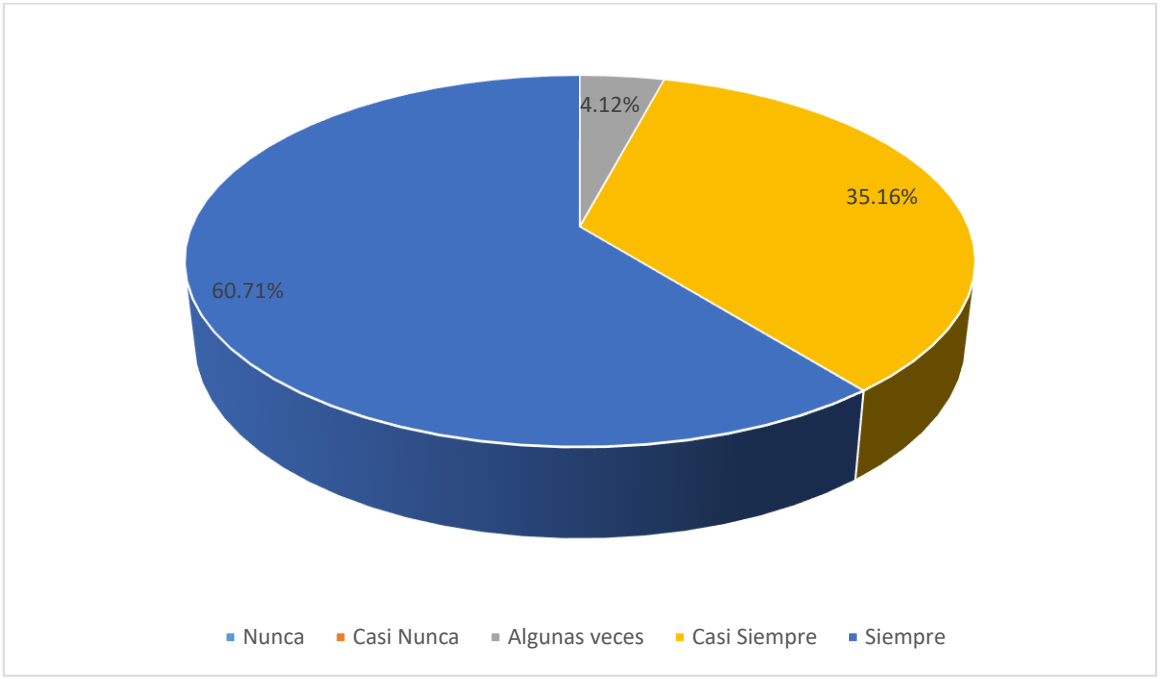
Uniforme de personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	15	4.12
Casi Siempre	128	35.16
Siempre	221	60.71
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 18.

Uniforme de personal



Según los datos obtenidos se demuestra que el 60.71% de los pobladores encuestados indicaron que los colaboradores de la municipalidad siempre se encuentran debidamente uniformados, mientras que un 35.16 revela que casi siempre se encuentra con el uniforme adecuado, por otro lado, un 4.12% menciona que algunas veces el personal se encuentra debidamente uniformado.

Tabla 31.

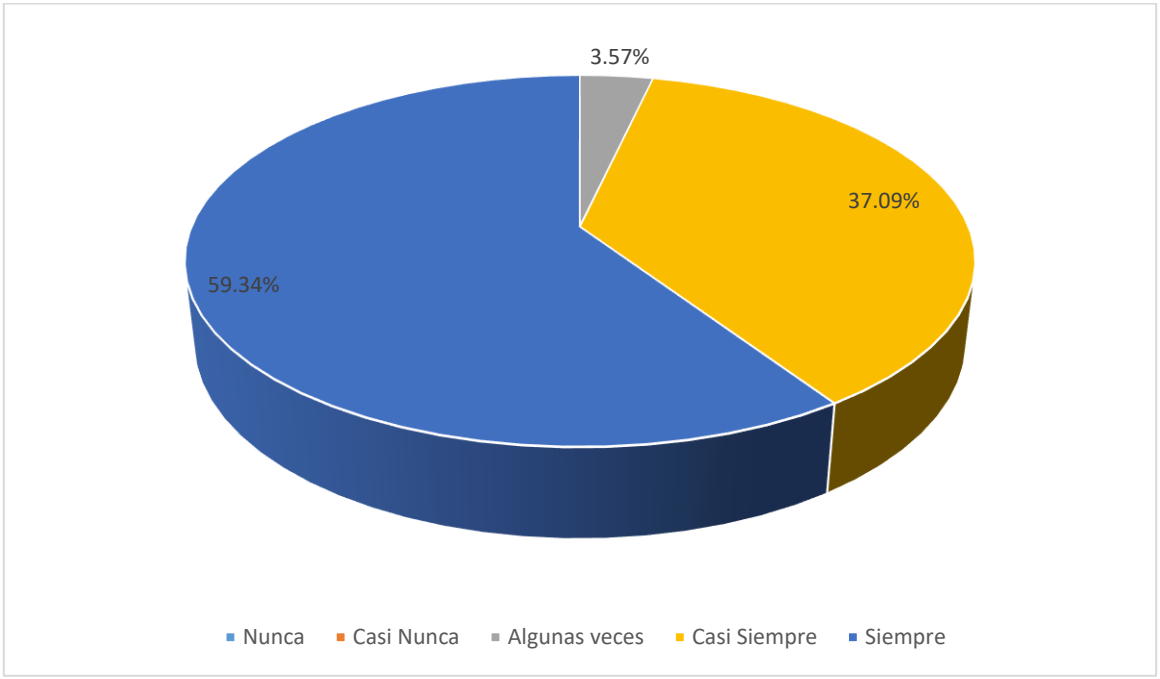
Disposición de ayuda

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	13	3.57
Casi Siempre	135	37.09
Siempre	216	59.34
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 19.

Disposición de ayuda



Según los datos obtenidos se demuestra que el 59.34% de los pobladores encuestados, revelaron que los colaboradores de la municipalidad siempre se encuentran en disposición de querer ayudar al usuario, mientras que un 37.09% mencionó que casi siempre se encuentran dispuestos ayudar a los pobladores en sus requerimientos, por otro lado, un 3.57% indicó que algunas veces el personal se encuentra dispuesto ayudar.

Tabla 32.

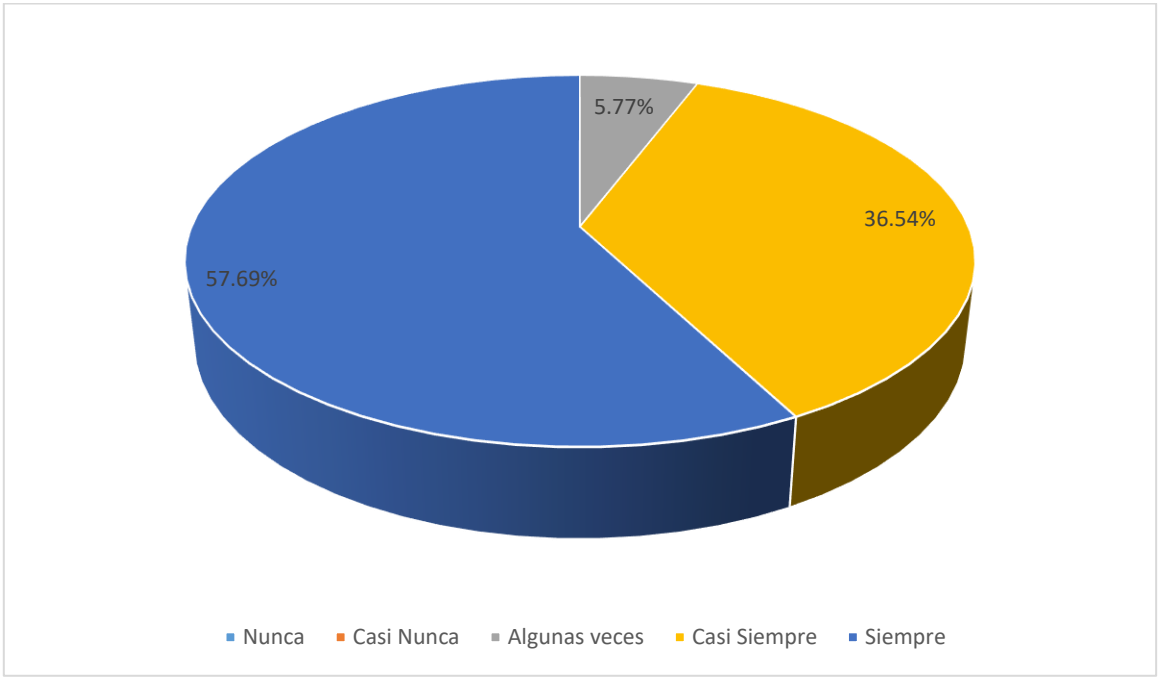
Atención rápida

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	21	5.77
Casi Siempre	133	36.54
Siempre	210	57.69
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 20.

Atención rápida



Según los datos obtenidos se demuestra que el 57.69% de los pobladores encuestados revelaron que la atención en la municipalidad siempre es rápida, mientras que un 36.54% mencionó que la atención casi siempre es rápida, por otro lado, un 5.77% resalta que solo algunas veces se brinda una atención rápida.

Tabla 33.

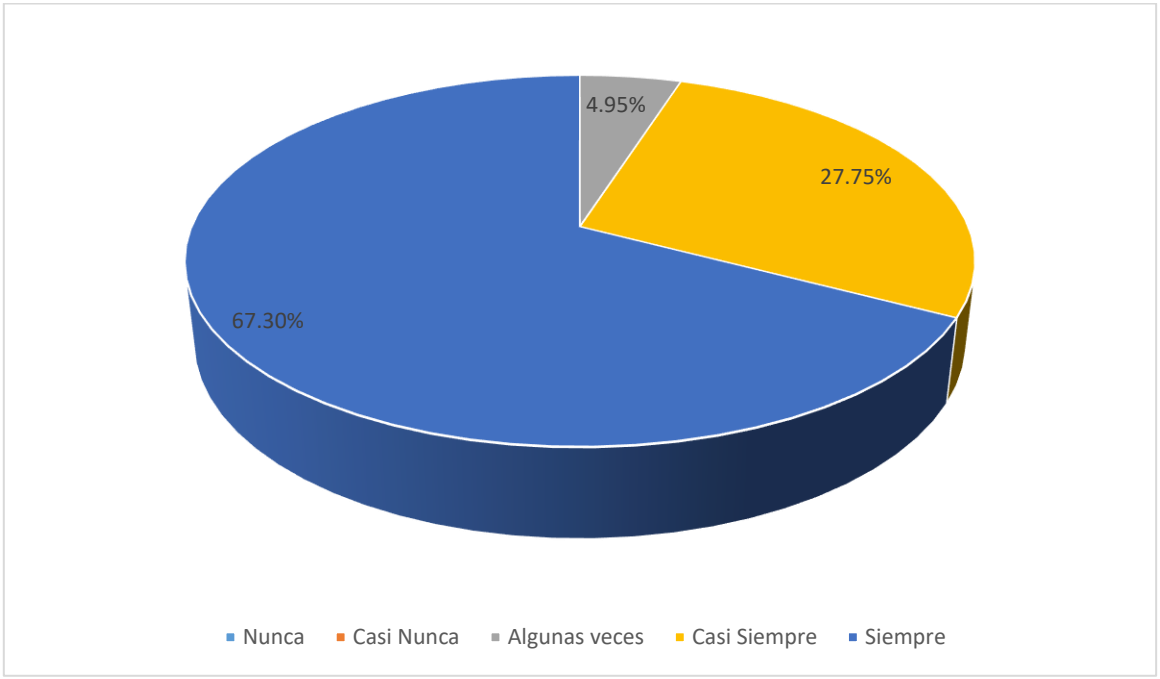
Conocimiento

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	18	4.95
Casi Siempre	101	27.75
Siempre	245	67.30
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 21.

Conocimiento



Según los datos obtenidos se demuestra que el 67.30% de los pobladores encuestados, revelaron que los colaboradores siempre cuentan con los conocimientos necesarios para ejercer sus funciones, mientras que un 27.75% reveló que los trabajadores casi siempre cuentan con los conocimientos para realizar sus actividades, por otro lado, el 4.95% restante indicó que solo algunas veces demuestran tener el conocimiento necesario para realizar sus funciones.

Tabla 34.

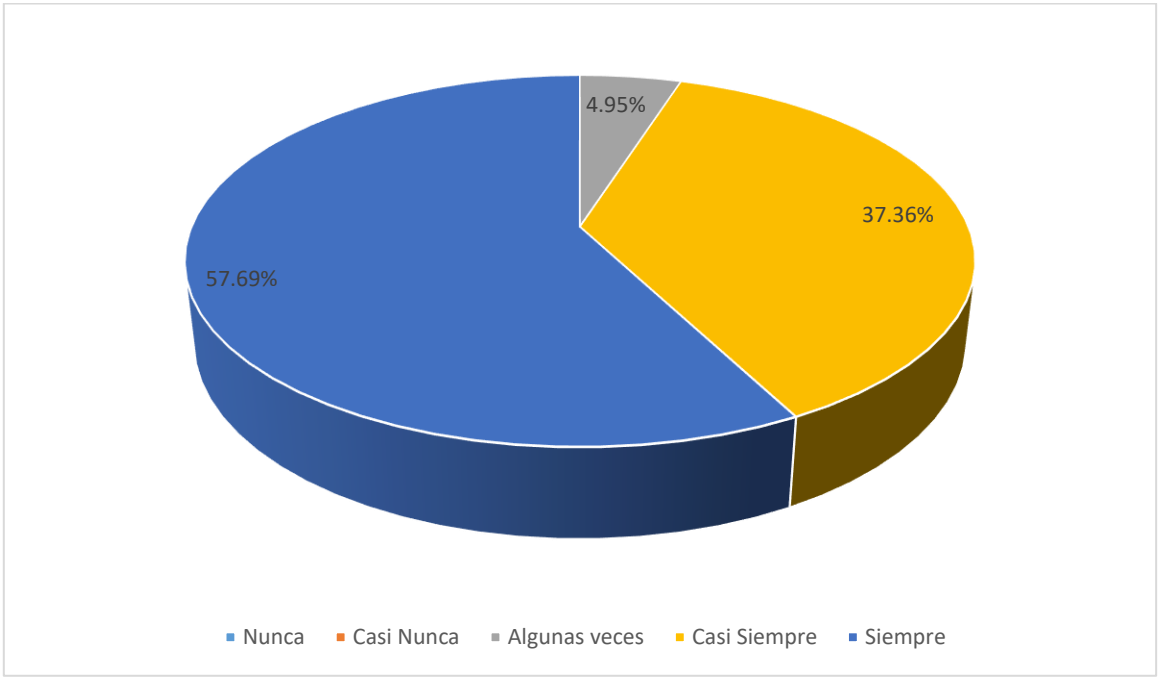
Cortesía del personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	18	4.95
Casi Siempre	136	37.36
Siempre	210	57.69
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 22.

Cortesía del personal



Según los datos obtenidos se demuestra que el 57.69% de los pobladores encuestados, revelaron que los colaboradores de la municipalidad siempre brindan un trato cortés, mientras que un 37.36% reveló que los trabajadores casi siempre son corteses con los usuarios, por otro lado, un 4.95% revela que solo algunas veces brindan un trato cortés.

Tabla 35.

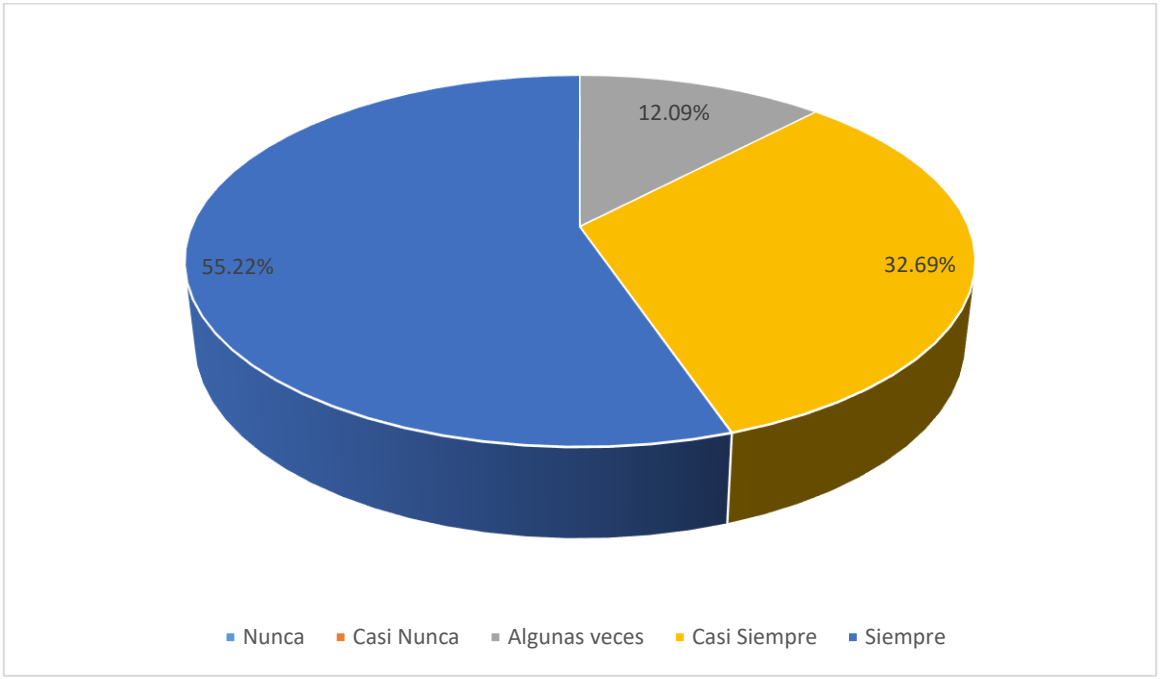
Cumplimiento de lo prometido

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	44	12.09
Casi Siempre	119	32.69
Siempre	201	55.22
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 23.

Cumplimiento de lo prometido



Según los datos obtenidos se demuestra que el 55.22% de los pobladores encuestados indicaron que la municipalidad siempre cumple con lo prometido, mientras que un 32.69% reveló que casi siempre se cumplen las promesas pactadas, por otro lado, un 12.09% índico que solo algunas veces se cumple con lo prometido por la municipalidad.

Tabla 36.

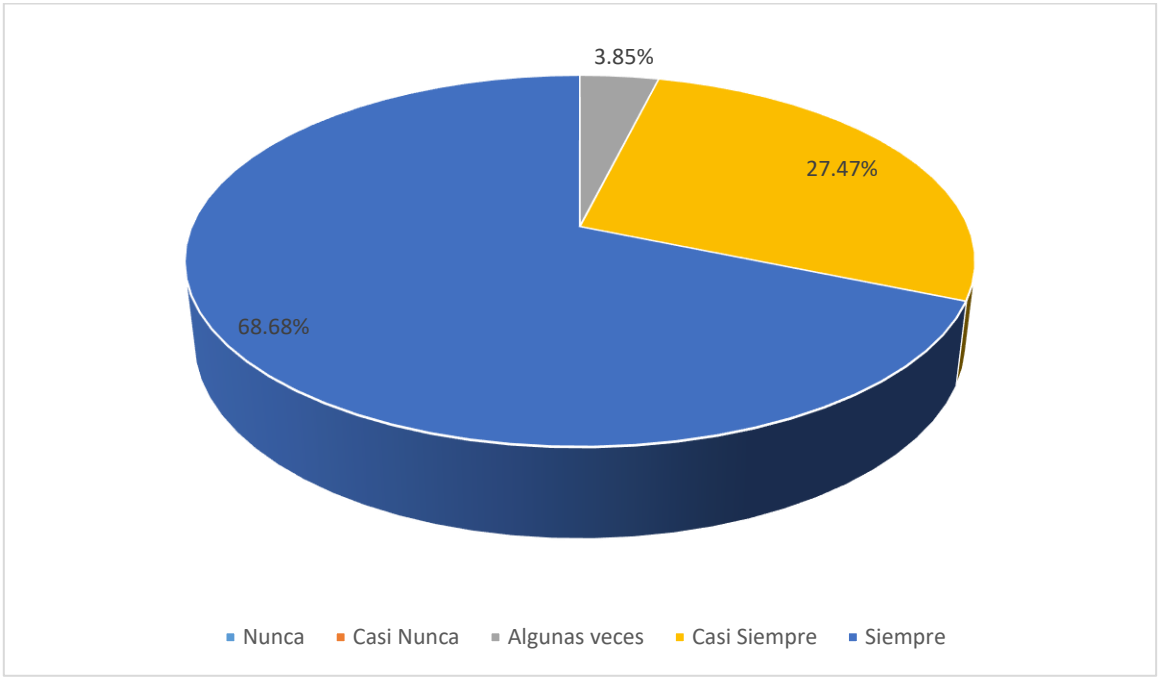
Puntualidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	14	3.85
Casi Siempre	100	27.47
Siempre	250	68.68
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 24.

Puntualidad



Según los datos obtenidos se demuestra que el 68.68% de los pobladores encuestados, indicaron que la municipalidad siempre cumple con la puntualidad en los servicios que brinda a los pobladores, mientras que un 27.47% reveló que casi siempre se estos servicios son puntuales, por otro lado, un 3.85% reveló que solo algunas son puntuales con la atención y servicio brindado a los usuarios.

Tabla 37.

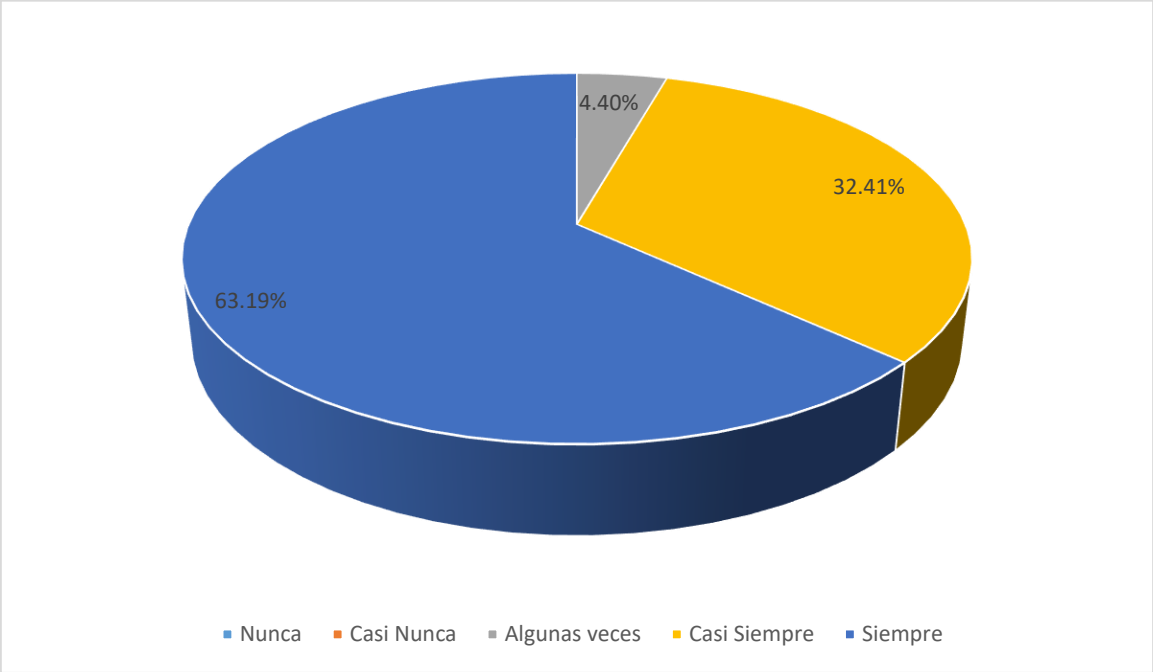
Atención personalizada

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	16	4.40
Casi Siempre	118	32.41
Siempre	230	63.19
Total	364	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 25.

Atención personalizada



Según los datos obtenidos se demuestra que el 63.19% de los pobladores encuestados, indicaron que siempre reciben una atención personalizada en la municipalidad, mientras que un 32.41% reveló que casi siempre recibe una atención de manera personalizada para cubrir sus necesidades, por otro lado, un 4.40% menciona que solo algunas veces reciben este tipo de atención.

Tabla 38.

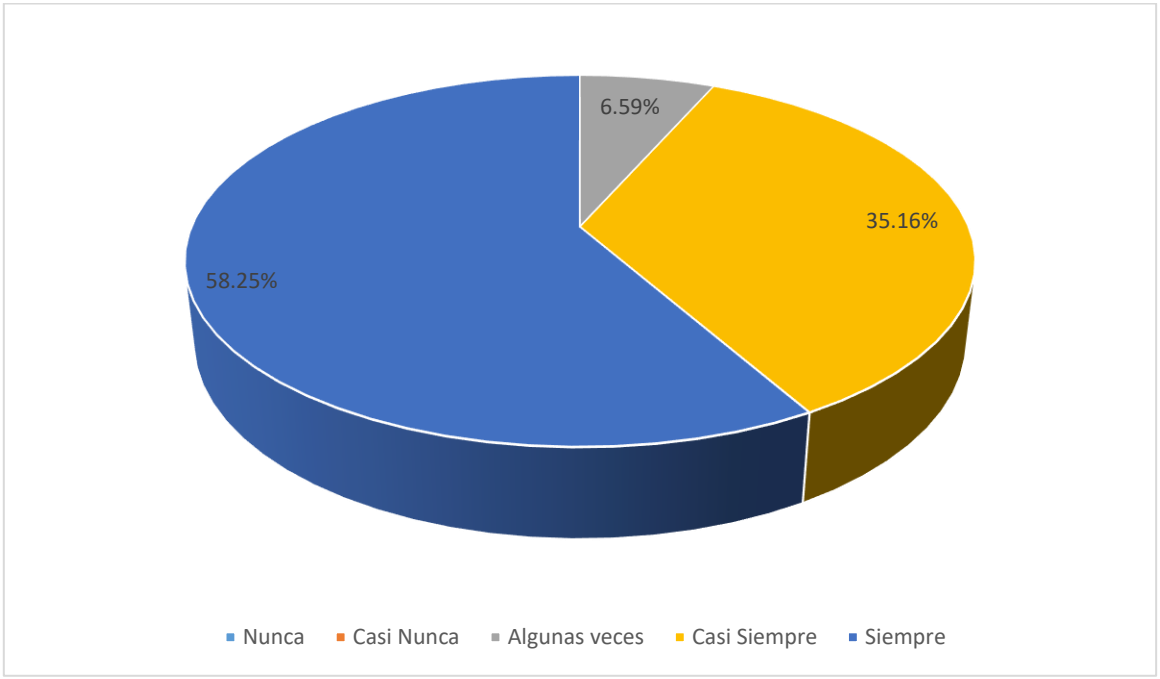
Quejas y reclamos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
Algunas veces	24	6.59
Casi Siempre	128	35.16
Siempre	212	58.25
Total	362	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del distrito de Quilmaná.

Figura 26.

Quejas y reclamos



Según los datos obtenidos se demuestra que el 58.25% de los pobladores encuestados, indicaron que siempre se cuenta con un mecanismo para recolectar las quejas y reclamos de los usuarios, mientras que un 35.16% reveló que casi siempre existe algún medio para recolectar dichas quejas y reclamos, por otro lado, el 6.59% restante reveló que solo algunas veces se cuenta con estos mecanismos en la municipalidad.

Anexo 9: Base de datos

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA						SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS									
	Planear		Organizar		Controlar		Elementos Tangibles		Capacidad de respuesta		seguridad		Fiabilidad		Empatía	
N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
8	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
9	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
10	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
13	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
23	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4

24	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
27	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4
28	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
35	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
36	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
37	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
38	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
40	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
41	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3
42	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4
43	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
44	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
45	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
46	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
47	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
48	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
49	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
50	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
51	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4
52	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5

53	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
55	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
56	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
59	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
60	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
61	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4
62	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
64	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
65	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
69	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
70	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
71	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4
72	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
75	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
76	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
78	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
79	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5
80	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
81	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4

82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
86	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
90	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
92	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
93	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
94	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
95	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
96	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
97	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
100	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
101	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
102	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
106	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
107	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4
108	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
110	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5

111	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
112	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
113	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
114	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
118	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
119	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
120	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
121	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
122	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
123	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
124	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
128	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
135	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5
136	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
137	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4
138	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

140	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
141	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
142	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
144	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
146	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
149	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
150	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
151	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
153	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4
154	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
156	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
157	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
158	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
160	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
161	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
162	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
163	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4
164	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
165	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
166	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
167	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
168	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4

169	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
170	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
171	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
172	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
177	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
178	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4
179	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
181	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
183	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
186	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
188	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
190	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5
191	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
192	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
193	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
194	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
195	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
196	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3

198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
199	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4
200	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
201	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
202	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
204	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
205	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
206	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
207	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
210	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
217	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
223	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
224	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
229	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
233	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
240	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
242	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
243	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
246	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
249	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3
250	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
251	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4
252	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
253	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
262	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
264	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
265	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
266	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
269	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
270	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
271	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
272	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
273	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
274	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
275	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3
276	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
277	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
278	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4
279	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
280	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
281	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
282	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
283	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
284	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

285	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
286	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
287	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
288	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
289	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
290	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
291	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
292	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
293	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
294	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4
295	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
296	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
297	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
298	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
299	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
300	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
301	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
302	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
304	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
305	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
306	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
307	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
308	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
309	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
310	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
311	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
312	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
313	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5

314	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
315	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4
316	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
317	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
318	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
319	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
320	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3
321	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
322	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
323	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
324	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
325	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
326	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4
327	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
328	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
329	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
330	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
331	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
333	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
334	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
335	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
336	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4
337	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
338	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
339	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
340	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
341	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
342	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4

343	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
344	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
345	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
347	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
348	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
349	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
350	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
351	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4
352	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
353	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
354	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
355	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
356	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
357	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
359	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
361	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
363	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5
364	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4

Quilmaná, 04 de octubre del 2023

CARTA Nº 020-2023-GM-MDQ

SEÑOR:

CONTRERAS CHULLUNCUY ROBERTO CARLOS

ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Presente. -

ASUNTO: Respuesta a lo solicitado.

ASUNTO: EXP 6377-MDQ-23

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente a nombre del Sr. alcalde Regis Víctor Pomalaya Godoy y el mío propio.

Por medio de la presente, y en representación del Sr. Alcalde Regis Víctor Pomalaya Godoy y de mi persona, le comunicamos la autorización para la realización de las encuestas correspondientes a la tesis titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023". Esta autorización permite al tesista permanecer en las instalaciones municipales para aplicar las encuestas a los usuarios que acudan a la institución.

Sin otro en particular, me suscribo a usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ
Abog. Ronny Miranda Quispe
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código N°014-2025

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dr. Julio Cesar Lujan Minaya Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023"**.

Cuyo autor es, **Roberto Carlos Contreras Chulluncuy** con DNI N° 77167122, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del **2%**, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 10 de junio del 2025

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: LUJAN MINAYA Julio Cesar FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/06/2025 17:06:25-0500

VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%	3%	2%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada “copia no controlada”

- Recibo Digital

turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Unidad Investigación Ciencias Empresariales
Título del ejercicio:	CONTRERAS CHULLUNCUY ROBERTO CARLOS
Título de la entrega:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS...
Nombre del archivo:	5._GESTIÓN_ADMINISTRATIVA_Y_SATISFACCIÓN_DE_LOS_USU...
Tamaño del archivo:	2.72M
Total páginas:	117
Total de palabras:	28,552
Total de caracteres:	142,002
Fecha de entrega:	04-jun.-2025 04:47p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2692278738



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023

TESIS
PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR: CONTRERAS CHULLUNCUY, ROBERTO CARLOS
ORCID: 0009-0003-0353-7139

ASESOR: MG. FERRER QUISPE, ANDREA
ORCID: 0000-0003-3041-0381

TIPO DE INVESTIGACIÓN: BÁSICA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICA Y GOBIERNO

Cañete – Perú
2023

Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada “copia no controlada”

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N° 019-2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 16:00 horas, del día 09 de julio del 2025, se reunió el Jurado Evaluador, designados con **DECRETO N° 259-2023-UIFCE/FCE/UNDC**.

Presidente (a) : Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva
Secretario (a) : Dr. Segundo Waldemar Rios Rios
Vocal : Mg. Julio Wu Matta
Suplente : Mg. María Cristina Ramos Toledo
Asesor(a) : Mg. Andrea Ferrer Quispe

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANA DE CAÑETE, 2023"**; presentada por el Bachiller **Roberto Carlos Contreras Chulluncuy**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

Criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Promedio						16

Establece como calificación FINAL: 16 (Dieciséis)

- Aprobado, con nota Regular ( ), Bueno (X), Muy Bueno ( ), Excelente ( )
- Desaprobado ( )

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) ( ) para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

****Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.**

Siendo las 4:44 Horas se dió por terminado el acto de sustentación.

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios **Secretario(a)** ***Jurado Evaluador***	Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva **Presidente(a)** ***Jurado Evaluador***	Mg. Julio Wu Matta **Vocal** ***Jurado Evaluador***	Mg. Andrea Ferrer Quispe **Asesor(a)**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNDC

I INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

1.1 Título del documento:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUILMANÁ DE CAÑETE, 2023

1.2 Descripción (Seleccionar)

Tesis de Pregrado		Libro	X
Tesis de Maestría		Capítulo de libro	
Tesis de Doctorado		Monografía	
Trabajo de Investigación		Artículo	
Tesis de Segunda Especialidad		Conferencia	
Trabajo de Suficiencia Profesional		Programa informativo	
Trabajo académico		Datos	

1.3 Autores del documento

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
Contreras Chulluncuy	Roberto Carlos	1977167122@undc.edu.pe	77167122	0009-0005-5353-7199

1.4 Asesor (es)

Apellidos completos	Nombres completos	Correo electrónico	DNI	ORCID
FERRER QUISPE	Andrea			0000-0003-3041-5381

1.5 Centro de Investigación

Facultad	De Ciencias Empresariales
Escuela Profesional	De Administración

I. ORIGINALIDAD DEL TRABAJO PRESENTADO

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

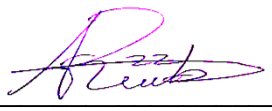
Con la presentación de esta ficha, el(los) autor(es) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal,

III. AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO PRESENTADO

3.1 Por medio del presente documento, afirmo y garantizo(amos) ser el (los) legítimo (s), titular(es) de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los entregables, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos” que serán incluidos en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cañete (en adelante, la “Universidad”).

3.2 Autorizo a la Universidad a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional de la Universidad y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N* 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con su Repositorio Institucional. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

3.3 En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

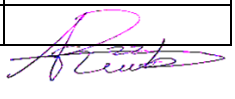


Firma

04/08/2025
Fecha

IV: PUBLICACIÓN DIFERIDA

Este ítem solo es de interés para los autores que han decidido la publicación diferida de sus documentos. Caso contrario, obviar este apartado.

Autorización	Motivo (marcar)		Firma
	Exclusividad de revista, editor		

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

Solicito la publicación diferida del documento depositado en el repositorio, por 12 messes. (indicar el tiempo que solicita)	Por patente		
	Secreto o seguridad nacional		
	Por otras razones		

Cualquier motivo utilizado, el solicitante debe acreditar con documento su pedido (subir junto con la autorización la evidencia que sustenta su solicitud).

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".