UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2024.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

MAUFRED POOL HUAMAN ROJAS

Pucallpa - Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N° 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 12:30 horas, del día 21 de Noviembre del 2025, ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. Manuel Rocha Gonzales
SECRETARIO: Dr. Walter Ortiz Meza
VOCAL: Ing. MSc. María Adelaida Pilco Lozano

Don(ña) Manfred Pool Huaman Rojas, aspirante al Grado de MAESTRO en Gestión Pública Mención

o DOCTOR

en inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024"

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

N°	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	3
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	3
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	3
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	3
TOTAL			16

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20. 16
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado]
Observaciones: [Si las hubiera]
Recomendaciones: [Si las hubiera]

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 1:30 horas del 21 de Noviembre del 2025

PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/107-2025.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2024"

Autor(es)	:	HUAMAN ROJAS, MAUFRED POOL
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a)	:	Dr. CACHAY REYES LINCOLN FRITZ

Presenta un porcentaje de similitud de 5%, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 21/02/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MAUFRED POOL HUAMAN ROJAS

Autor de la tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2024"

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Dr. CACHAY REYES LINCOL FRITZ

Escuela de Posgrado

Maestría: EN GESTIÓN PUBLICA

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 21 / 11 / 2025

Email: maufredhuaman@gmail.com Firma:

Teléfono: 957664317 DNI: 44434198

DEDICATORIA

A mi familia, por ser el pilar fundamental en mi vida, por ser mi fuerza en cada paso que doy y mi inspiración. A mi madre, por su a apoyo incondicional, guiándome en las buenas y malas siempre.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero reconocimiento y aprecio a las autoridades de nuestra primera universidad por su compromiso con la excelencia académica y por brindar servicios educativos de alta calidad.

Mi gratitud se extiende a todos los profesores que, con dedicación y vocación, compartieron su conocimiento y experiencia a lo largo de este camino. Gracias a ellos, hemos recibido una formación integral que nos prepara para contribuir significativamente al desarrollo de nuestra región y de nuestro país.

Quiero también agradecer profundamente a los ciudadanos que participaron en la investigación, especialmente a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo que ofrecieron su valiosa colaboración en la elaboración y validación de los cuestionarios. Su disposición y aportes hicieron posible el desarrollo riguroso.

Finalmente, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesor de tesis, el Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, por su guía constante, su apoyo invaluable y su paciencia durante todo este proceso. Su experiencia y orientación fueron fundamentales para culminar con éxito este trabajo, permitiendo la elaboración de un informe final sólido y coherente.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar bajo qué circunstancia la gestión administrativa se asocia con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024, fue una investigación básica, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, su población fue de 900 y su muestra fue de 150. El análisis de los resultados revela que el 50,7% de los empleados vinculados con la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la MPCP percibieron una relación moderada entre ambas variables. La prueba de hipótesis arrojó un valor de Rho de 0.667 y una significancia bilateral menor a 0.000, lo cual indica una alta correlación positiva. Con base en estos resultados, se aceptó la hipótesis general del estudio, concluyendo que la gestión administrativa influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa, en 2024.

Palabras claves: Gestión administrativa, Satisfacción de los usuarios, Planificación.

ABSTRACT

This study aimed to determine under what circumstance administrative management is associated with the satisfaction of users of the MPCP, Pucallpa 2024, it was a basic research, non-experimental design, descriptive cross-sectional correlational, its population was 900 and its sample was 150. The analysis of the results reveals that 50.7% of the employees linked to administrative management and MPCP user satisfaction perceived a moderate relationship between both variables. The hypothesis test showed a Rho value of 0.667 and a bilateral significance of less than 0.000, which indicates a high positive correlation. Based on these results, the general hypothesis of the study was accepted, concluding that administrative management significantly influences the satisfaction of users of the MPCP, Pucallpa, in 2024.

Keywords: Administrative management, User satisfaction, Planning.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la administración pública, la gestión administrativa se ha convertido en un pilar fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia y eficacia en la prestación de servicios. A nivel nacional, las municipalidades desempeñan un rol crucial como entidades gubernamentales más cercanas a la población, responsables de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. En este contexto, evaluar el impacto de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios resulta esencial para mejorar los procesos internos y fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

En el Perú, la descentralización administrativa ha impulsado a las municipalidades a asumir mayores responsabilidades en la provisión de servicios básicos, promoción del desarrollo local y gestión de recursos. Sin embargo, este proceso ha evidenciado retos significativos, como la limitada capacidad técnica, la burocracia excesiva y la falta de enfoque en la satisfacción del usuario. Estos desafíos generan una percepción negativa entre los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios municipales, afectando la legitimidad y gobernabilidad de las instituciones locales.

A nivel regional, las municipalidades provinciales enfrentan situaciones similares, pero con dinámicas particulares que responden a las características socioeconómicas y culturales de cada zona. En muchas regiones, las brechas en infraestructura, tecnología y formación del personal administrativo dificultan la implementación de sistemas de gestión eficientes. Estas limitaciones no solo afectan la calidad de los servicios ofrecidos, sino también la percepción de los usuarios sobre la capacidad de sus gobiernos locales para responder a sus necesidades.

En el caso específico de la Municipalidad Provincial, objeto de este estudio, la conexión entre las variables adquiere una relevancia particular. Como institución clave para el desarrollo local, la municipalidad no solo tiene la responsabilidad de gestionar recursos de manera eficiente, sino también de garantizar que sus servicios estén alineados con las

expectativas de la ciudadanía. Esto incluye desde trámites administrativos básicos hasta la implementación de programas sociales y proyectos de infraestructura.

La satisfacción de los usuarios no debe entenderse únicamente como un indicador de percepción, sino como un reflejo de la calidad en la gestión administrativa. Factores como la atención al cliente, la agilidad en los procesos, la transparencia en la información y la accesibilidad a los servicios son determinantes para evaluar el desempeño de las municipalidades. Por ello, es fundamental analizar cómo estos elementos influyen en la percepción de los ciudadanos y cómo pueden ser mejorados para promover una administración pública más eficiente y orientada al servicio.

En este marco, el presente estudio tiene como propósito examinar la relación existente entre las variables en la Municipalidad Provincial. Este análisis permitirá identificar las fortalezas y debilidades en los procesos actuales, proponer mejoras estratégicas y contribuir al desarrollo de una gestión pública más efectiva, transparente y orientada a las necesidades de la población.

Los aportes de esta tesis radican en brindar un análisis detallado de cómo la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción de los usuarios de la MPCP, identificando las fortalezas y debilidades en los procesos administrativos y en la calidad de los servicios ofrecidos. Este estudio no solo permitirá generar conocimiento teórico sobre la relación entre estas variables, sino también ofrecerá recomendaciones prácticas que pueden ser implementadas para mejorar la eficiencia, transparencia y orientación al ciudadano en los servicios municipales. Asimismo, los resultados servirán como referencia para futuras investigaciones y para el diseño de políticas públicas enfocadas en fortalecer la gestión municipal y promover una mayor confianza de la población en sus instituciones locales.

Este estudio se ha desarrollado respetando estrictamente las normas de citación y referenciación de la APA, asegurando la adecuada atribución de las fuentes utilizadas y un respaldo teórico sólido. Cada sección de la investigación se ha estructurado y redactado

conforme a estándares internacionales, lo que garantiza la calidad y precisión de los datos y argumentos presentados.

Asimismo, el trabajo se ajusta a los lineamientos establecidos en el reglamento de la Escuela de Posgrado de nuestra universidad, cumpliendo con los requisitos académicos exigidos. Este alineamiento no solo asegura una presentación coherente y clara del contenido, sino que también fortalece la rigurosidad y relevancia del estudio, características indispensables en el ámbito de la investigación de posgrado.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTOS vi
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
INTRODUCCIÓN ix
ÍNDICE GENERAL xii
ÍNDICE DE TABLAS xiv
ÍNDICE DE FIGURAS xv
CAPÍTULO I 16
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16
1.1. Descripción del problema 16
1.2. Formulación del problema 17
1.2.1. Problema general 17
1.2.2. Problemas específicos 17
1.3. Objetivo general y objetivos específicos 18
1.3.1. Objetivo general 18
1.3.2. Objetivos específicos 18
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 18
1.4.1. Hipótesis general 18
1.4.2. Hipótesis específicas 18
1.5. Variables 19
1.6. Justificación e importancia 20
1.7. Viabilidad 21
1.8. Limitaciones 21

CAPÍTULO II 22
MARCO TEÓRICO 22
2.1. Antecedentes de la investigación 22
2.1.1. Antecedentes internacionales 22
2.1.2. Antecedentes nacionales 23
2.1.3. Antecedentes locales 24
2.2. Bases teóricas 25
2.3. Bases filosóficas 29

2.4. Definiciones conceptuales 30
2.5. Bases epistémicos 32
CAPÍTULO III 33
MARCO METODOLÓGICO 33
3.1. Tipo de investigación 33
3.2. Diseño y esquema de la investigación 33
3.3. Población y muestra 34
3.4. Instrumentos de recolección de datos 34
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 35
CAPÍTULO IV 36
RESULTADOS 36
4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva 36
4.2. Prueba de normalidad de la investigación 41
4.3. Prueba de hipótesis 41
CAPÍTULO V 44
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 44
CONCLUSIONES 47
SUGERENCIAS 48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 49
ANEXOS 55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 20

Tabla 2. Resultado con respecto al objetivo general. 36

Tabla 3. Resultado con respecto al objetivo específico 1. 37

Tabla 4. Resultado con respecto al objetivo específico 2. 38

Tabla 5. Resultado con respecto al objetivo específico 3. 39

Tabla 6. Resultado con respecto al objetivo específico 4. 40

Tabla 7. Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. 41

Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis general. 41

Tabla 9. Resultados de la prueba de hipótesis especifico 1. 42

Tabla 10. Resultados de la prueba de hipótesis especifico 2. 42

Tabla 11. Resultados de la prueba de hipótesis especifico 3. 42

Tabla 12. Resultados de la prueba de hipótesis específico 4. 43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. 33

Figura 2. Gráfico de barras con respecto al objetivo general. 36

Figura 3. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1. 37

Figura 4. Gráfico de barras con respecto al objetivo especifica 2. 38

Figura 5. Gráfico de barras con respecto al objetivo especifica 3. 39

Figura 6. Gráfico de barras con respecto al objetivo especifica 4. 40

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Según Solís y Hidalgo citado por Ambrosio (2023), a nivel internacional, la administración aún se apoya en enfoques tradicionales, lo que genera irregularidades en los procedimientos. Chang citado por Ambrosio (2023) agrega que la atención al cliente se ve afectada por la falta de capacitación del personal y una infraestructura deficiente, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio. Además, Chang observó la ausencia de estrategias claras para optimizar la atención en una municipalidad de Guatemala.

Figueroa (2019). A nivel nacional, la gestión municipal y la satisfacción ciudadana se ven afectadas por diversas deficiencias en la atención. Entre los problemas más destacados está la falta de cumplimiento de las promesas hechas por los funcionarios, lo que afecta la confianza en los servicios ofrecidos. Además, la capacidad de respuesta es limitada, lo que impide la prestación de servicios de manera ágil y eficiente, reduciendo la confianza de los ciudadanos en los servidores públicos. Estas deficiencias se ven exacerbadas por la falta de atención personalizada, problemas de infraestructura y una presentación inadecuada del personal y equipos.

Pérez (2019) sostiene que, aunque las municipalidades cuentan con planificación estratégica, su ejecución resulta ineficaz debido a la falta de formación técnica en gestión administrativa. Por otro lado, García (2018) señala que la principal dificultad radica en la ausencia de valores en la gestión pública, lo que provoca que los servicios ofrecidos sean insuficientes para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

. Alban (2022). A nivel local, se observa una gestión administrativa ineficiente, marcada por una dirección que no se alinea adecuadamente con la misión de la organización. Esto afecta de manera negativa la satisfacción de los usuarios, dado que la calidad del servicio depende de un personal que carece de habilidades esenciales como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el logro de objetivos. Además, varias oficinas no cumplen con sus responsabilidades asignadas, lo que retrasa los procesos administrativos y contribuye a un mayor nivel de insatisfacción. (p. 10)

Frente a esta problemática, el investigador planteó la necesidad de realizar un diagnóstico de las variables en la municipalidad provincial. El propósito de este análisis es desarrollar propuestas que contribuyan a mejorar estas áreas en los próximos años fiscales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Bajo qué circunstancia la gestión administrativa se asocia con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Como la planificación de la gestión administrativa se vincula con la satisfacción de los usuarios de la MPCP?
- ¿En qué grado la organización de la gestión administrativa está relacionada con la satisfacción de los usuarios de la MPCP?
- ¿De qué manera la dirección de la gestión administrativa influye en la satisfacción de los usuarios de la MPCP?
- ¿Cómo se vincula el control de la gestión administrativa con satisfacción de los usuarios de la MPCP?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Identificar las condiciones bajo las cuales la gestión administrativa se relaciona con satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Demostrar como la planificación de la gestión administrativa se vincula con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.
- Identificar hasta qué punto la organización de la gestión administrativa está relacionada con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.
- Establecer cómo la dirección de la gestión administrativa influye en la satisfacción de los usuarios de la MPCP.
- Analizar de qué manera el control de la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La gestión administrativa se asocia significativamente con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La planificación de la gestión administrativa se vincula significativamente con satisfacción de los usuarios de la MPCP.
- Existe una asociación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la MPCP.
- La dirección de la gestión administrativa guarda una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.
- El control de la gestión administrativa está significativamente relacionado con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.

1.5. Variables

1.5.1. Variables 1 Gestión administrativa

- **Definición conceptual**

Mendoza et al. (2022) definen como una disciplina que permite a los administradores gestionar eficientemente los recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos de la organización.

- **Definición operacional**

Se definió operacionalmente a través de un cuestionario que incluyó ítems relacionados con las dimensiones de planificación, organización, dirección y control.

1.5.2. Variables 2 Satisfacción

- **Definición conceptual**

Rey (2000) define que es el grado en que el sistema de información cumple con los requisitos necesarios para resolver problemas, basado en el servicio proporcionado por una entidad y las expectativas generadas en los ciudadanos, facilitando los trámites mediante la reducción de tiempo, dinero, esfuerzo y sacrificio.

- **Definición operacional**

Esta variable se midió mediante un cuestionario que evaluó aspectos como rendimiento percibido, expectativas y el nivel de satisfacción.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Gestión administrativa	Planificación	- Metas estratégicas. - Proceso de ejecución de actividades. - Declaración de visión y misión.	Siempre Casi siempre Regular Casi nunca Nunca	Malo Regular Bueno
	Organización	- Asignación de funciones. - Distribución de responsabilidades. - Coordinación en la atención		
	Dirección	- Enfoque en el usuario. - Colaboración en equipo. - Capacidad de liderazgo.		
	Control	- Evaluación de resultados. - Valoración del rendimiento. - Supervisión y control.		
Satisfacción	Rendimiento percibido	- Generación de confianza. - Garantía de seguridad. - Estándares de calidad.	Siempre Casi siempre Regular Casi nunca Nunca	Alta Regular Baja
	Expectativas	- Prestación de un servicio adecuado. - Atención individualizada. - Provisión de un servicio a tiempo.		
	Nivel de Satisfacción	- Fidelidad. - Control y regulación. - Satisfacción total.		

Fuente: Elaboración propia.

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica, este estudio contribuye al conjunto de investigaciones ya existentes sobre las variables analizadas. Asimismo, proporciona una actualización de las teorías vinculadas, tomando en cuenta la relevancia actual del tema a investigar.

1.6.2. Justificación metodológica

Desde una perspectiva metodológica, los procedimientos y la secuencia de pasos implementados en esta investigación, junto con el análisis

de los datos obtenidos y los instrumentos utilizados, aportan un valor significativo al estudio.

1.6.3. Justificación practica

En el ámbito práctico, los resultados permitieron tomar decisiones rápidas y efectivas para abordar las problemáticas detectadas a lo largo de la investigación.

1.6.4. Importancia

La gestión administrativa en las municipalidades de Perú es crucial para asegurar la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de los servicios públicos. Una gestión efectiva optimiza recursos y mejora la calidad del servicio, lo que aumenta la satisfacción ciudadana. García y López (2023) señalan que la calidad del servicio está relacionada con la transparencia y accesibilidad de las autoridades locales, por lo que fortalecer la gestión administrativa es vital para atender mejor las necesidades de la comunidad.

1.7. Viabilidad

La viabilidad de la investigación estuvo garantizada por la cercanía de todas las unidades muestrales al lugar de estudio y por la disponibilidad de recursos para cubrir los gastos requeridos.

1.8. Limitaciones

Se presentaron resistencias por parte de algunas unidades muestrales a participar en el estudio, así como imprevistos fuera de nuestro control que trataron de restringir su participación y afectar negativamente el avance de la investigación, superándose todo esto en el trascurso del desarrollo de la tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Barriga y Mendoza (2022) estudiaron cómo la gestión administrativa influye en la satisfacción del cliente en Nítido Marketing & Business en Manta, Manabí, provincia de Ecuador. Su investigación mostró que una gestión administrativa efectiva tiene un impacto positivo y notable en la satisfacción del cliente, ayudando a la empresa a cumplir sus objetivos.

Espín y Macías (2022) examinaron la gestión administrativa en la Asociación de Comerciantes Minoristas "Cotopaxi" en La Maná, provincia Cotopaxi - Ecuador y descubrieron que muchos comerciantes carecían de un modelo de gestión adecuado, lo que llevó a la insatisfacción de algunos clientes con la organización de productos y servicios. Su estudio impulsó la necesidad de mejorar los procesos administrativos en la asociación.

Véliz (2022) analizó las variables de respuesta del GAD Cantonal Rocafuerte de Ecuador durante la pandemia de COVID-19. El estudio reveló que el GAD enfrentó dificultades debido a la falta de recursos y servicios en línea. Sin embargo, los informantes clave apreciaron la capacidad de respuesta del GAD, destacando la necesidad de mejorar la gestión y fortalecer la capacidad institucional.

Montenegro (2022) investigó la cooperativa de taxis Jesús del Gran Poder en La Libertad - Ecuador y encontró que la administración era empírica y había deficiencias en la filosofía empresarial. A pesar de una gestión administrativa deficiente, los clientes estaban satisfechos con los servicios. Se

recomendó implementar mediciones regulares de la satisfacción y recoger sugerencias mediante encuestas.

Yépez (2017) estudió la cooperativa de taxis "Divino Niño Jesús" en el cantón Baba, provincia Los Rios de Ecuador y recomendó la implementación de un modelo de gestión de calidad para resolver los problemas detectados y mejorar la satisfacción del cliente.

Mazón (2014) descubrió en su investigación sobre la empresa de insumos agrícolas Rey Agro que una parte considerable de los clientes no percibe un impacto significativo de la publicidad. También observó que la misión y visión institucionales no se presentan adecuadamente y que el monitoreo del personal es inconsistente. Se recomendó implementar un plan de mejora en la gestión administrativa.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vásquez (2023) investigó la gestión administrativa en una subgerencia de programas sociales en Chiclayo y encontró que una gestión administrativa efectiva está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios. Una mejor administración de los recursos institucionales contribuye a mejorar la calidad del servicio y, como resultado, aumenta la satisfacción de los usuarios.

Alban (2022) se aplicó la correlación Spearman en una municipalidad distrital de Piura, encontrando una alta significancia ($r = 0.977$, p-valor = 0.000) entre la gestión administrativa y las expectativas ciudadanas, lo que sugiere que una gestión eficaz mejora dichas expectativas y aumenta las visitas a la institución.

Ambrosio (2023) investigó la conexión de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, encontrando una alta correlación positiva (Rho = 0.870). Esto sugiere que una gestión

administrativa eficiente incrementa significativamente la satisfacción de los usuarios.

Tejeda (2021) investigó la municipalidad provincial de Casma y encontró una correlación significativa 0.608, y $p < 0.01$, entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, utilizando Excel y SPSS para el análisis.

Goitia (2020) encontró una relación baja pero significativa de 0.144, asociada con las variables de los usuarios en la municipalidad de Carabayllo. Los resultados indicaron que varias dimensiones de la gestión administrativa presentaban relaciones bajas o negativas con la satisfacción de los usuarios.

Pérez (2019) concluyó que no existía una relación significativa con las variables de los usuarios en la municipalidad distrital de Pólvora, con un coeficiente de correlación negativo de -0.44, y el p-valor = 0.502.

Figueroa (2019) halló que el 40% de los usuarios calificaron la gestión administrativa como regular y el 44.3% se sintieron insatisfechos en la municipalidad provincial de Huaraz. El análisis indicó que un modelo de regresión ordinal era apropiado para evaluar la conexión de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, mostrando un nivel general de insatisfacción moderada.

2.1.3. Antecedentes locales

Tulumba (2022) llevó a cabo una investigación descriptiva en el Banco de la Nación de Pucallpa y descubrió que el 80% de los trabajadores perciben un alto nivel de gestión administrativa, mientras que el 56% de los usuarios valoran la calidad del servicio como alta. No obstante, la prueba de hipótesis mostró una relación negativa muy baja de -0.13 y no significativa $p = 0.42$, entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, lo que sugiere que las

acciones del banco no establecen una relación positiva significativa con la calidad del servicio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1

- **Definición de la gestión administrativa**

Según Mendoza et al. (2022), la gestión administrativa es una disciplina empleada por los administradores para manejar de manera eficiente los recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos, con el fin de lograr las metas organizacionales.

Carrera (2022). La gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar objetivos definidos de manera eficiente y eficaz.

Vargas (2021). La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades que permiten a una organización utilizar sus recursos humanos, financieros y materiales de forma óptima, garantizando la consecución de objetivos estratégicos.

- **Bases teóricas de la gestión administrativa**

✓ **Teoría Clásica de la Administración**

Propuesta por autores como Henri Fayol y Frederick Taylor, esta teoría se centra en la eficiencia organizacional. Fayol (1949) identifica funciones administrativas (planificación, organización, dirección, coordinación y control) y Taylor (1911) introduce la administración científica, enfocándose en la mejora de la productividad a través de métodos sistemáticos.

✓ **Teoría Burocrática**

Weber (1947). Max Weber introduce esta teoría, enfatizando la importancia de una estructura organizativa jerárquica y reglas formales que

regulen el comportamiento de los empleados. La burocracia busca garantizar una operación eficiente y justa.

✓ **Teoría de Sistemas**

Katz & Kahn (1978). Esta teoría considera a la organización como un sistema abierto que interactúa con su entorno. Se enfoca en cómo las diferentes partes de la organización se interrelacionan y cómo los cambios en una parte pueden afectar al todo.

✓ **Teoría de Contingencias**

Lawrence & Lorsch (1967). Esta teoría sugiere que no hay una única manera mejor de gestionar. En cambio, la gestión efectiva depende de la situación particular de la organización y su entorno. Se enfoca en la flexibilidad y adaptación a diversas circunstancias.

✓ **Teoría del Comportamiento Organizacional**

Mayo (1933). Se centra en las personas dentro de las organizaciones. Autores como Elton Mayo destacan la importancia de los factores humanos y sociales en el lugar de trabajo, influyendo en la motivación y el rendimiento de los empleados.

- **Dimensiones de la gestión administrativa**

Münch, citado por Alban (2022), afirma que la administración incluye diversas funciones que requieren la aplicación de técnicas específicas para cada actividad. Estas funciones se organizan en las siguientes dimensiones:

✓ **Planificación**

Münch, citado por Alban (2022), define esta dimensión como el inicio del proceso de planificación, que incluye la organización de tareas y recursos necesarios para lograr los objetivos del municipio (p.16).

✓ **Organización**

Münch, según Alban (2022), indica que en esta dimensión se asignan responsabilidades y tareas a los colaboradores de la administración pública de acuerdo con sus competencias y niveles jerárquicos (p.17).

✓ **Dirección**

Münch, citado por Alban (2022), señala que en esta dimensión se aplican métodos establecidos para lograr los objetivos bajo la dirección de los líderes municipales. Esta fase también incluye la motivación y el trabajo en equipo para garantizar un rendimiento eficiente (p.17).

✓ **Control**

Münch, según Alban (2022), explica que en esta dimensión se evalúa el desempeño de los colaboradores para verificar el cumplimiento de los objetivos. Además, se llevan a cabo visitas y asesorías para identificar debilidades y proponer soluciones (p.18).

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2

- **Definición de la satisfacción de los usuarios**

Rey (2000) Define la satisfacción del usuario como el grado en que un sistema de información satisface los requisitos para resolver problemas, evaluada en función del servicio de una entidad y las expectativas del usuario sobre la eficiencia en trámites, así como el ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo.

Hernández citado por Alban (2022) La satisfacción del usuario se describe como un aspecto central y dinámico, con el usuario considerado un elemento clave en la organización, que busca recibir un servicio de alta calidad para satisfacer sus necesidades (p.18).

Kotler, según Figueroa (2019), La satisfacción del usuario se conceptualiza como las emociones de decepción o placer que una persona

experimenta al comparar sus expectativas con lo que realmente recibe de un producto o servicio (p.16)

Thompson citado por Goitia (2020), La satisfacción del usuario es crucial para destacar en la mente de los consumidores y es fundamental para todas las operaciones empresariales. Asegurar la satisfacción continua de cada usuario debe ser una meta principal, ya que fomenta la lealtad, mejora la reputación de la marca y contribuye al crecimiento sostenible del negocio. Un usuario satisfecho puede convertirse en un promotor, recomendando la empresa a otros (p.20).

- **Teorías de la satisfacción de los usuarios**

✓ **Teoría de la Disconformidad**

Oliver (1980). Esta teoría sugiere que la satisfacción del usuario se evalúa a través de la comparación entre las expectativas previas y la percepción real de la experiencia.

✓ **Teoría de la Expectativa-Confirmación**

Bhattacherjee (2001). Esta teoría propone que la satisfacción se produce cuando el rendimiento percibido de un producto o servicio cumple o supera las expectativas iniciales del usuario.

✓ **Teoría del Valor del Cliente**

Zeithaml (1988). Se centra en la percepción del valor que el usuario obtiene de un producto o servicio en relación con el costo asociado. La satisfacción se considera un resultado de esta relación de valor.

✓ **Teoría de la Satisfacción del Cliente**

Kotler & Keller (2016). Sugiere que la satisfacción del cliente es un resultado de la experiencia total del cliente con una marca, producto o servicio, y se ve influenciada por la calidad del producto, el servicio y la relación con la marca.

- **Dimensiones de la satisfacción de los usuarios**

Ferrell citado por Alban (2022), identifica las siguientes dimensiones de la satisfacción de los usuarios:

✓ **Rendimiento percibido**

Ferrell citado por Alban (2022), indica que esta dimensión mide si el bien o servicio proporcionado fue beneficioso, reflejando el nivel de inconformidad, conformidad o alta conformidad del usuario (p.18).

✓ **Expectativas**

Ferrell citado por Alban (2022) describe esta dimensión como los deseos y objetivos futuros que motivan a las personas a alcanzar metas específicas (p.19).

✓ **Nivel de satisfacción**

Ferrell citado por Alban (2022) establece que esta dimensión se mide mediante el índice de satisfacción del usuario, evaluando si el producto o servicio cumplió con sus expectativas (p.19).

2.3. Bases filosóficas

Una de las bases filosóficas de la gestión administrativa es la racionalidad en la toma de decisiones, que sostiene que las decisiones deben fundamentarse en un enfoque lógico y analítico. Según Mintzberg (2017), este enfoque permite a los administradores evaluar distintas alternativas y elegir la más adecuada basándose en hechos y datos. Esta filosofía asegura que las decisiones se tomen de manera estructurada, optimizando recursos y maximizando la efectividad organizacional. Otra base fundamental es la ética y la responsabilidad social, que postula que las decisiones administrativas no solo deben buscar la eficiencia, sino también considerar el impacto de dichas decisiones en la sociedad. Werhane (2020) argumenta que los líderes deben actuar con integridad y responsabilidad, promoviendo prácticas que

beneficien tanto a la organización como a la comunidad en la que opera. Esta filosofía refuerza la necesidad de una administración consciente y comprometida con el bienestar social.

La primera base filosófica de la satisfacción del usuario es la orientación al cliente, que enfatiza que el éxito organizacional depende de la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Grönroos (2015) señala que el enfoque en la satisfacción del usuario implica comprender profundamente las preferencias y deseos del cliente, lo que permite a las organizaciones ofrecer productos y servicios que realmente añadan valor a la experiencia del cliente. Otra base importante es el empoderamiento del usuario, que resalta que los clientes deben ser vistos como co-creadores de valor en el proceso de entrega del servicio. Vargo y Lusch (2016) destacan que esta filosofía implica una colaboración activa entre el proveedor y el usuario, donde la participación del cliente en la creación de su experiencia es crucial para lograr una satisfacción integral y duradera.

2.4. Definiciones conceptuales

- **Administración**

Quiroa (2020). Es un proceso que involucra la planificación, organización, ejecución y control de recursos para utilizarlos de manera eficiente y alcanzar los objetivos de una institución, coordinando efectivamente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

- **Administrativa**

Rodríguez (2021). Se refiere a todo lo relacionado con la administración, involucrando la gestión de recursos, la planificación, la organización y el control de actividades dentro de una organización con el propósito de alcanzar sus objetivos.

- **Fidelidad**

Martínez (2022). La fidelidad es la capacidad, el poder o la virtud de dar cumplimiento a las promesas y a los compromisos adquiridos; implica lealtad y exactitud en las relaciones interpersonales y profesionales.

- **Garantía**

Roldán (2024). La garantía es un mecanismo que asegura el cumplimiento de una obligación, brindando respaldo o protección ante un riesgo o necesidad, ya sea en el ámbito financiero, comercial o legal.

- **Gestión**

Westreicher (2020). Implica procedimientos y acciones dirigidos a alcanzar objetivos específicos en el ámbito corporativo, especialmente en ventas y ganancias.

- **Metas**

Lock & Spencer (2021). Son declaraciones claras y específicas de lo que se desea lograr en un período de tiempo determinado; actúan como un enfoque que guía las acciones y decisiones hacia la consecución de objetivos más amplios.

- **Misión**

Pearce & Robinson (2021). Es una declaración que expresa el propósito fundamental de una organización, describiendo su razón de ser, los servicios que ofrece y el público al que se dirige; guía sus acciones y decisiones estratégicas.

- **Satisfacción**

Según Anzulez citado por Montenegro (2022), es la sensación de haber cumplido expectativas, órdenes o deseos, logrando resultados positivos sin esfuerzo adicional, y se manifiesta como una gratificación al completar una tarea de manera adecuada. (p.56)

- **Supervisión**

Chiavenato (2021). Es el proceso de guiar, orientar y controlar el trabajo de un grupo de personas, asegurando que las tareas se realicen de acuerdo a los estándares establecidos y en cumplimiento con los objetivos de la organización.

- **Usuario**

Rodriguez (2021). Es una persona que adquiere productos o servicios de un negocio, pudiendo ser recurrente u ocasional, y utiliza los servicios de un profesional o empresa de manera habitual.

- **Municipalidad**

Pérez y Merino (2015). Es una entidad estatal responsable de la administración y gestión de una ciudad o población.

- **Visión**

Kaplan & Norton (2021). Es una declaración que describe el estado futuro deseado de una organización; establece un objetivo inspirador y a largo plazo, guiando a la organización hacia el logro de sus metas y propósitos estratégicos.

2.5. Bases epistémicos

Martínez & Herrera (2024). Las bases epistemológicas de la gestión administrativa se centran en la comprensión y aplicación de conocimientos científicos y teóricos, lo que permite a los gestores desarrollar estrategias fundamentadas en datos empíricos y teorías validadas, esenciales para tomar decisiones efectivas.

Ruiz & Sánchez (2024). Las bases epistemológicas de la satisfacción de los usuarios se basan en el análisis sistemático de su percepción y comportamiento. Mediante metodologías científicas, se pueden identificar y evaluar los factores que influyen en la satisfacción, lo que permite desarrollar estrategias basadas en evidencia para mejorar la experiencia del usuario.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

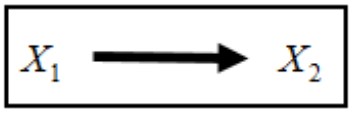
El estudio se clasificó como investigación básica. Según Hernández et al. (2014), este tipo de investigación se basa en un marco teórico que aporta valor científico y busca generar conocimientos sobre la esencia del tema, sin abordar directamente los problemas planteados (p.164).

3.2. Diseño y esquema de la investigación

La investigación adoptó un diseño no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), que se enfoca en observar variables sin intervenir en la realidad (p. 152). Además, fue de tipo transversal, lo que implica la recolección de datos en un único momento, permitiendo capturar una instantánea de la situación. También tuvo un alcance correlacional causal, buscando establecer relaciones entre las variables analizadas, tal como indican los mismos autores.

Figura 1

Esquema de investigación



Donde:

M : muestra del trabajo.

X1 : Gestión administrativa.

x2 : Satisfacción de los usuarios.

: Relación de X_1 sobre X_2

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

El estudio incluyó a todos los empleados de la MPCP, aproximadamente 900 personas. Según Carrasco (2009), la población de un estudio se compuso de todos los individuos relevantes para el análisis, incluidos aquellos dispuestos a participar en la investigación (p. 34).

3.3.2. Muestra y muestreo

La muestra consistió en 150 trabajadores que están directamente relacionados con las variables de los usuarios en la MPCP. La selección de la muestra se llevó a cabo de manera intencionada, siguiendo los criterios definidos por el investigador. Pineda (2014) señaló que el muestreo intencionado se fundamenta en el juicio del investigador y no requiere fórmulas matemáticas para su ejecución.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Instrumentos de recolección

Para esta investigación, se empleó un cuestionario para evaluar las variables. La variable de gestión administrativa fue medido a través de un cuestionario que incluyó un total de 16 ítems, distribuidos en 4 ítems por cada dimensión. La variable de satisfacción se evaluó a través de un cuestionario compuesto por 12 ítems, distribuidos en 4 ítems para cada dimensión. Las respuestas se valoraron utilizando una escala tipo Likert, que va de "siempre" (5) a "nunca" (1). Según García et al. (2010), un cuestionario es un método estructurado para recopilar información a través de una serie de preguntas (p. 233).

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnica de recojo

La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas, un método sistemático para registrar información sobre las variables del estudio, según Carrasco (2009).

3.5.2. Procesamiento y presentación de datos

Los datos se analizaron utilizando el software estadístico SPSS versión 28.0. Los resultados se mostraron a través de estadísticas descriptivas en tablas y gráficos, y se utilizó estadística inferencial y se llevó a cabo las pruebas de normalidad y dio como estadístico de análisis de correlación Rho de Spearman que sirvió y se validó las hipótesis planteadas en el estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva

Tabla 2

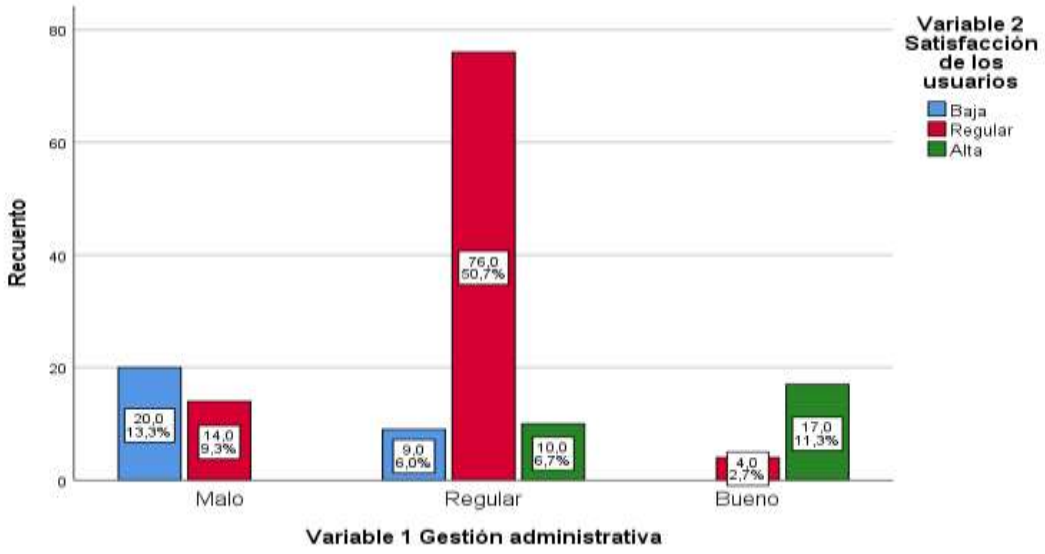
Resultado con respecto al objetivo general

			Variable 2 Satisfacción de los usuarios			
			Baja	Regular	Alta	Total
Variable 1 Gestión administrativa	Malo	Recuento	20	14	0	34
		% del total	13,3%	9,3%	0,0%	22,7%
	Regular	Recuento	9	76	10	95
		% del total	6,0%	50,7%	6,7%	63,3%
	Bueno	Recuento	0	4	17	21
		% del total	0,0%	2,7%	11,3%	14,0%
Total		Recuento	29	94	27	150
		% del total	19,3%	62,7%	18,0%	100,0%

Fuente: SPSS.

Figura 2

Gráfico de barras con respecto al objetivo general



Según los resultados obtenidos, el 50,7% de los trabajadores vinculados estrechamente con las variables de los usuarios de la MPCP identificaron que la relación entre ambas variables se presenta de manera regular en las circunstancias del estudio realizado en la MPCP, Pucallpa en 2024.

Tabla 3

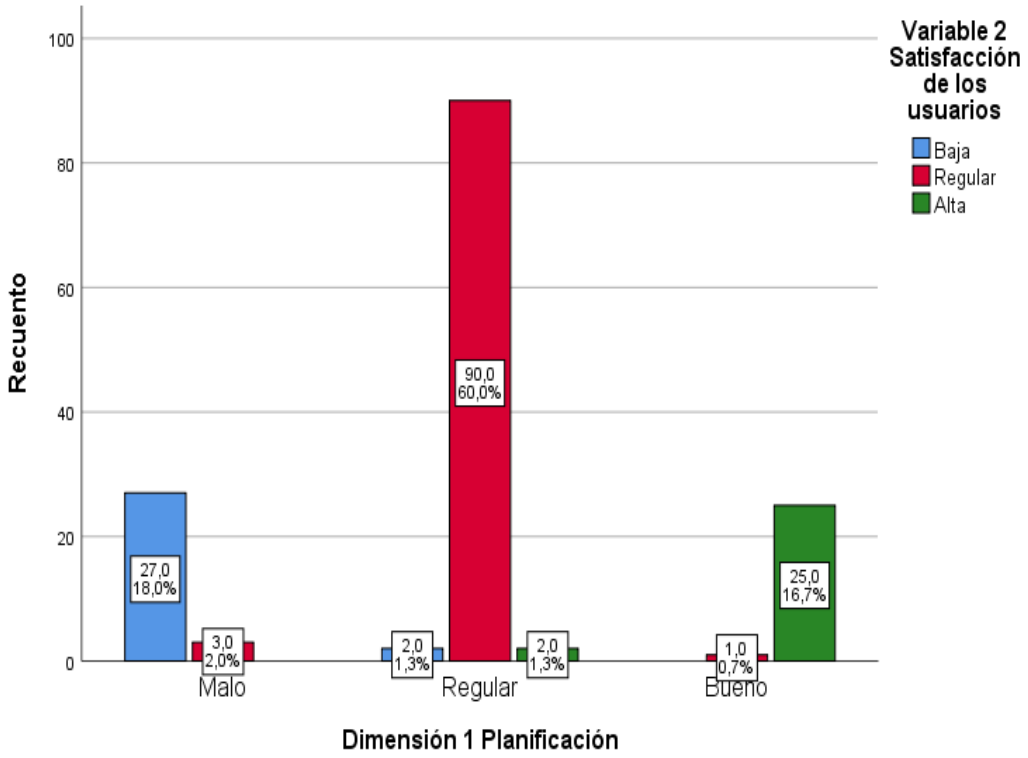
Resultado con respecto al objetivo específico 1

			Variable 2 Satisfacción de los usuarios			
			Baja	Regular	Alta	Total
Dimensión 1 Planificación	Malo	Recuento	27	3	0	30
		% del total	18,0%	2,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	2	90	2	94
		% del total	1,3%	60,0%	1,3%	62,7%
	Bueno	Recuento	0	1	25	26
		% del total	0,0%	0,7%	16,7%	17,3%
Total		Recuento	29	94	27	150
		% del total	19,3%	62,7%	18,0%	100,0%

Fuente: SPSS

Figura 3

Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1



Según los resultados obtenidos, el 60% de los trabajadores estrechamente relacionados con la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la MPCP, señalaron que la planificación de la gestión administrativa se asocia con la satisfacción de los usuarios de manera regular.

Tabla 4

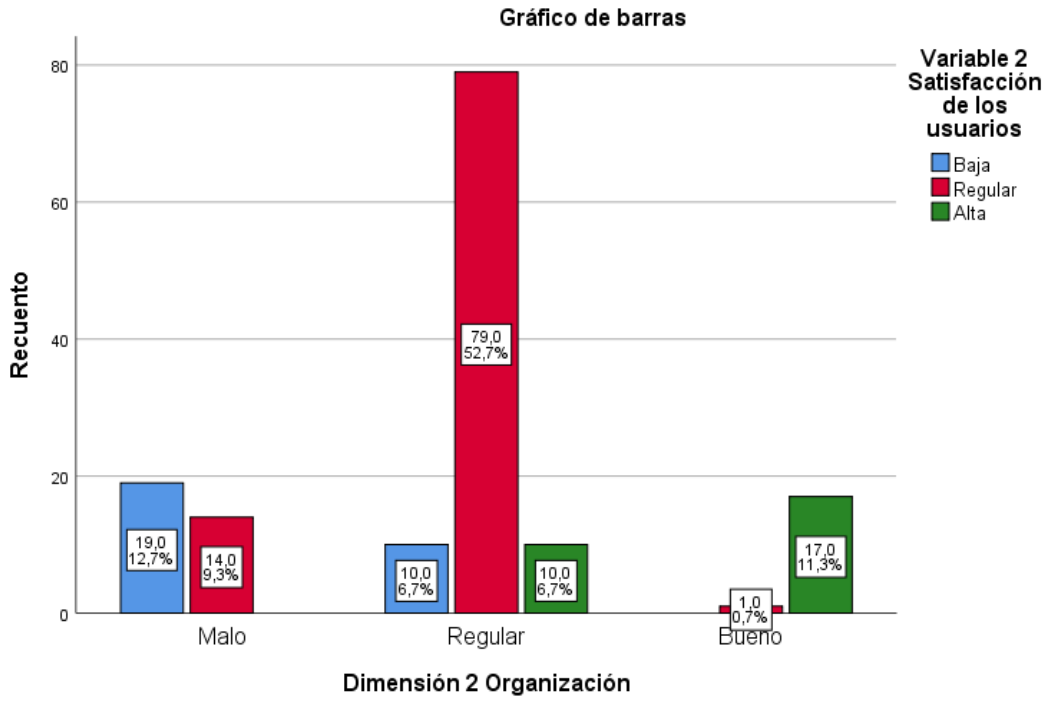
Resultado con respecto al objetivo específico 2

			Variable 2 Satisfacción de los usuarios			
			Baja	Regular	Alta	Total
Dimensión 2 Organización	Malo	Recuento	19	14	0	33
		% del total	12,7%	9,3%	0,0%	22,0%
	Regular	Recuento	10	79	10	99
		% del total	6,7%	52,7%	6,7%	66,0%
	Bueno	Recuento	0	1	17	18
		% del total	0,0%	0,7%	11,3%	12,0%
Total		Recuento	29	94	27	150
		% del total	19,3%	62,7%	18,0%	100,0%

Fuente: SPSS

Figura 4

Gráfico de barras con respecto al objetivo especifica 2.



Según los resultados obtenidos, el 52,7% de los trabajadores vinculados estrechamente con las variables de los usuarios de la MPCP, precisaron cómo la organización de la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de manera regular.

Tabla 5

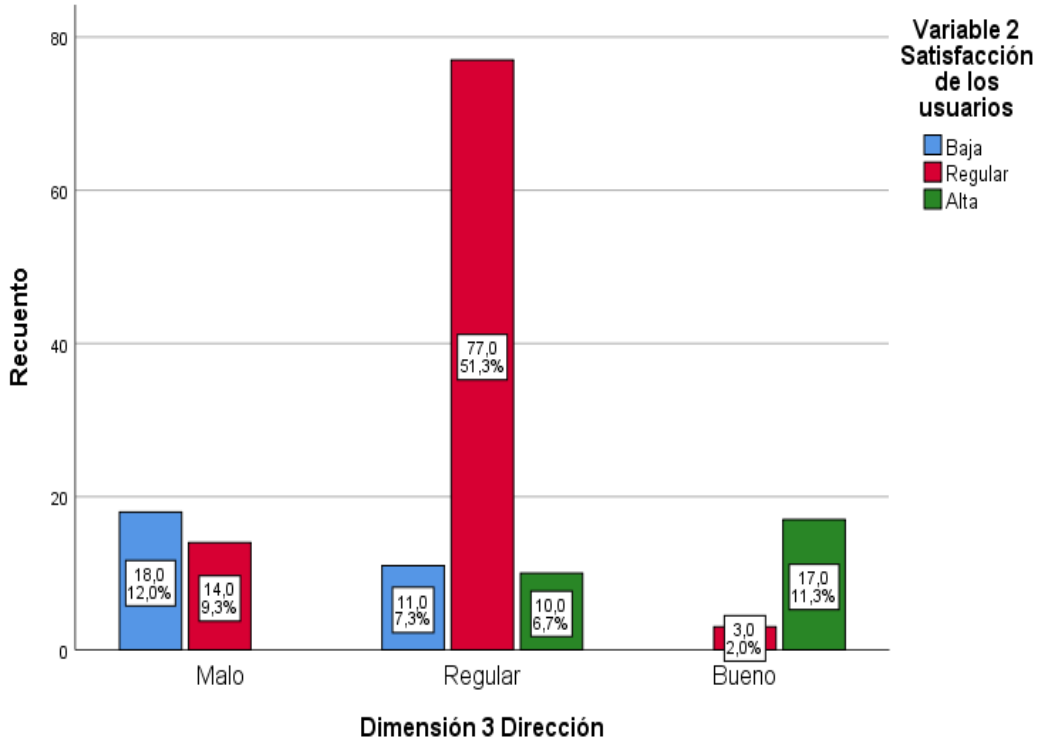
Resultado con respecto al objetivo específico 3

			Variable 2 Satisfacción de los usuarios			
			Baja	Regular	Alta	Total
Dimensión 3 Dirección	Malo	Recuento	18	14	0	32
		% del total	12,0%	9,3%	0,0%	21,3%
	Regular	Recuento	11	77	10	98
		% del total	7,3%	51,3%	6,7%	65,3%
	Bueno	Recuento	0	3	17	20
		% del total	0,0%	2,0%	11,3%	13,3%
Total		Recuento	29	94	27	150
		% del total	19,3%	62,7%	18,0%	100,0%

Fuente: SPSS

Figura 5

Gráfico de barras con respecto al objetivo especifica 3



Según los resultados obtenidos, el 51,3% de los trabajadores estrechamente relacionados con las variables de los usuarios de la MPCP, identificaron cómo la dirección de la gestión administrativa se vincula de manera regular con la satisfacción de los usuarios.

Tabla 6

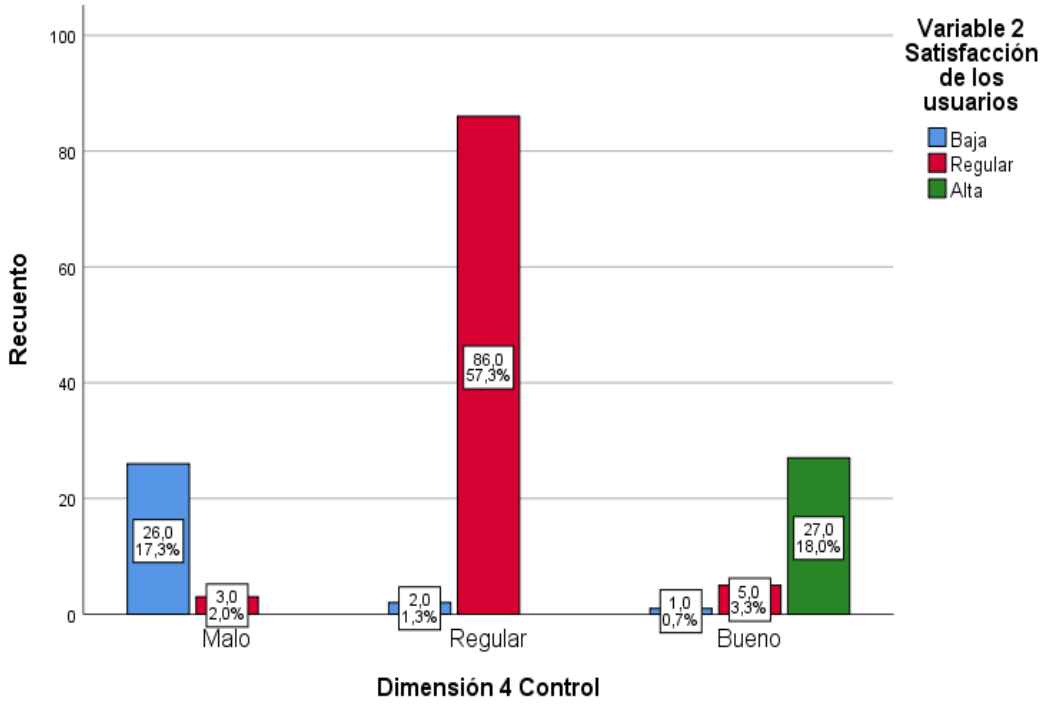
Resultado con respecto al objetivo específico 4

			Variable 2 Satisfacción de los usuarios			
			Baja	Regular	Alta	Total
Dimensión 4 Control	Malo	Recuento	26	3	0	29
		% del total	17,3%	2,0%	0,0%	19,3%
	Regular	Recuento	2	86	0	88
		% del total	1,3%	57,3%	0,0%	58,7%
	Bueno	Recuento	1	5	27	33
		% del total	0,7%	3,3%	18,0%	22,0%
Total		Recuento	29	94	27	150
		% del total	19,3%	62,7%	18,0%	100,0%

Fuente: SPSS

Figura 6

Gráfico de barras con respecto al objetivo especifica 4



Según los resultados obtenidos, el 57,3% de los trabajadores estrechamente vinculados con las variables de los usuarios de la MPCP, determinaron de qué manera el control de la gestión administrativa se relaciona regularmente con la satisfacción de los usuarios.

4.2. Prueba de normalidad de la investigación

Tabla 7

Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Planificación	,317	150	,000
Dimensión 2 Organización	,349	150	,000
Dimensión 3 Dirección	,341	150	,000
Dimensión 4 Control	,297	150	,000
Variable 1 Gestión administrativa	,331	150	,000
Variable 2 Satisfacción de los usuarios	,315	150	,000

En función del tamaño de la muestra, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyos valores de significancia (Sig.) fueron todos inferiores a 0.05. Esto indicó que era necesario emplear la prueba estadística rho de Spearman para las pruebas de hipótesis.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 8

Resultados de la prueba de hipótesis general

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Variable 1 Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,667
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Según los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.667 y una significancia bilateral menor a 0.000, lo que sugiere una fuerte correlación positiva y valida la aceptación de la hipótesis general del estudio. Por lo tanto, se concluye que, la gestión administrativa se asocia significativamente con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024.

Tabla 9

Resultados de la prueba de hipótesis especifico 1

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 1 Planificación	Coeficiente de correlación	,928
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Según los obtenidos de la prueba de hipótesis, se alcanzó un valor de Rho de 0.928 y una significancia bilateral inferior a 0.000, lo que indicó una alta correlación positiva y la aceptación de la primera hipótesis específica del estudio. En consecuencia, se concluye que la planificación de la gestión administrativa está significativamente relacionada con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.

Tabla 10

Resultados de la prueba de hipótesis especifico 2

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 2 Organización	Coeficiente de correlación	,672
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Según los obtenidos de la prueba de hipótesis, se alcanzó un valor de Rho igual a 0.672 y un Sig. (bilateral) igual, menos a 0.000, estos resultados indicaron una correlación positiva alta y la aceptación de la hipótesis especifica 2 de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, la organización de la gestión administrativa se asocia significativamente con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.

Tabla 11

Resultados de la prueba de hipótesis especifico 3

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 3 Dirección	Coeficiente de correlación	,646
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Según los obtenidos de la prueba de hipótesis, se alcanzó un valor de Rho igual a 0.646 y un Sig. (bilateral) igual, menos a 0.000, estos resultados indicaron una correlación positiva moderada y la aceptación de la hipótesis especifica 3 de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, la dirección de la gestión administrativa se vincula significativamente con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.

Tabla 12

Resultados de la prueba de hipótesis específico 4

Estadístico de prueba de hipótesis			**Variable 2 Satisfacción de los usuarios**
Rho de Spearman	Dimensión 4 Control	Coeficiente de correlación	,884
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Según los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.884 y una significancia bilateral inferior a 0.000, lo que indica una correlación positiva fuerte y la aceptación de la cuarta hipótesis específica de este estudio. En consecuencia, se concluye que el control de la gestión administrativa tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 50,7% del total de trabajadores ligados estrechamente con la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la MPCP, determinaron bajo qué circunstancia la gestión administrativa se asocia con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024, de manera regular; también de acuerdo a los resultados obtenidos, el 60% del total de trabajadores ligados estrechamente con la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la MPCP, demostraron como la planificación de la gestión administrativa se vincula con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, de manera regular; y asimismo de acuerdo a los resultados obtenidos, el 52,7% del total de trabajadores ligados estrechamente con la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la MPCP, precisaron en qué medida la organización de la gestión administrativa se asocia con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, de manera regular; también por último de acuerdo a los resultados obtenidos, el 51,3% del total de trabajadores ligados estrechamente con la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la MPCP, establecieron de qué forma la dirección de la gestión administrativa se vincula con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, de manera regular; y por último de acuerdo a los resultados obtenidos, el 57,3% del total de trabajadores ligados estrechamente con la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la MPCP, establecieron de qué forma el control de la gestión administrativa se vincula con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, de manera regular.

Los cuales se comparó y debatió con las siguientes investigaciones Barriga y Mendoza (2022) estudiaron cómo la gestión administrativa influye en la satisfacción del cliente en Nítido Marketing & Business en Manta, Manabí. Su investigación mostró que una gestión administrativa efectiva tiene un impacto positivo y notable en la satisfacción del cliente, ayudando a la empresa a cumplir sus objetivos; también con el estudio de Espín y

Macías (2022) examinaron la gestión administrativa en la Asociación de Comerciantes Minoristas "Cotopaxi" en La Maná y descubrieron que muchos comerciantes carecían de un modelo de gestión adecuado, lo que llevó a la insatisfacción de algunos clientes con la organización de productos y servicios. Su estudio impulsó la necesidad de mejorar los procesos administrativos en la asociación; también con el estudio Vásquez (2023) investigó la gestión administrativa en una subgerencia de programas sociales en Chiclayo y encontró que una gestión administrativa efectiva está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios. Una mejor administración de los recursos institucionales contribuye a mejorar la calidad del servicio y, como resultado, aumenta la satisfacción de los usuarios.

En función del tamaño de la muestra, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyos valores de significancia (Sig.) fueron todos inferiores a 0.05. Esto indicó que era necesario emplear la prueba estadística rho de Spearman para las pruebas de hipótesis. Por lo tanto, se concluye que, la gestión administrativa se asocia significativamente con la satisfacción de los usuarios de la MPCP 2024; también de acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.928 y un Sig. (bilateral) igual, menos a 0.000, estos resultados mostraron una alta correlación positiva, lo que llevó a aceptar la hipótesis específica 1 de este estudio. Por consiguiente, se concluye que, la planificación de la gestión administrativa se vincula significativamente con la satisfacción de los usuarios de la MPCP; así mismo de acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.672 y un Sig. (bilateral) igual, con un valor inferior a 0.000, estos resultados mostraron una alta correlación positiva, lo que llevó a aceptar la hipótesis específica 2 de este estudio. En consecuencia, se concluye que la organización de la gestión administrativa está significativamente relacionada con la satisfacción de los usuarios de la MPCP; también de acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.646 y un valor de Sig. (bilateral) inferior a 0.000, lo que señaló una correlación positiva moderada y la aceptación de la hipótesis especifica 3 de este estudio. Por lo tanto, se concluye que, la dirección de la gestión administrativa se vincula significativamente con la satisfacción de los usuarios de la

MPCP; y por último de acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.884 y una significancia bilateral menor a 0.000, lo que indica una fuerte correlación positiva, validando la aceptación de la cuarta hipótesis de este estudio. Por lo tanto, se concluye que el control de la gestión administrativa está significativamente relacionado con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.

Los cuales se comparó y debatió con los estudios de Alban (2022) se aplicó la correlación Spearman en una municipalidad distrital de Piura, encontrando una alta significancia (r = 0.977, p-valor = 0.000) entre la gestión administrativa y las expectativas ciudadanas, lo que sugiere que una gestión eficaz mejora dichas expectativas y aumenta las visitas a la institución; también Ambrosio (2023) investigó la relación entre las variables de los usuarios en una municipalidad de Lima, encontrando una alta correlación positiva (Rho = 0.870). Esto sugiere que una gestión administrativa eficiente incrementa significativamente la satisfacción de los usuarios; asi mismo el estudio de Tejeda (2021) investigó la municipalidad provincial de Casma y encontró una correlación significativa 0.608, y $p < 0.01$, entre las variables de los usuarios, utilizando Excel y SPSS para el análisis; también el estudio de Goitia (2020) encontró una relación baja pero significativa de 0.144, entre las variables de los usuarios en la municipalidad de Carabayllo. Los resultados indicaron que varias dimensiones de la gestión administrativa presentaban relaciones bajas o negativas con la satisfacción de los usuarios; y por último Pérez (2019) concluyó que no existía una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pólvora, con un coeficiente de correlación negativo de -0.44, y el p-valor = 0.502.

CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos en el presente estudio evidencian relaciones significativas entre diversas dimensiones de la gestión administrativa y la variable 2 de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (MPCP) para el año 2024. En primer lugar, se ha encontrado una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la variable 2, con un coeficiente Rho igual a 0.667 y un valor de significancia (Sig. bilateral) menor a 0.000. Esto indica que existe una asociación considerable entre estas variables, reafirmando la importancia de una gestión administrativa efectiva en el contexto mencionado.
- Adicionalmente, se ha verificado que la planificación de la gestión administrativa muestra una correlación positiva alta con un Rho de 0.928 y una significancia de menos de 0.000. Este hallazgo resalta la relevancia de una planificación adecuada en la gestión administrativa y su impacto directo en la satisfacción de los usuarios de la MPCP.
- Asimismo, se ha observado una correlación positiva alta en la organización de la gestión administrativa, reflejada en un Rho de 0.672 y un Sig. bilateral igual a menos de 0.000. Esto indica que una correcta organización es crucial para el desarrollo de acciones que beneficien a los usuarios de la municipalidad.
- La dirección de la gestión administrativa ha mostrado una correlación positiva moderada, con un Rho de 0.646 y un valor de Sig. bilateral inferior a 0.000. Este resultado sugiere que, aunque la dirección tiene un impacto significativo, su relación con la satisfacción de los usuarios podría beneficiarse de un enfoque más intensivo en las estrategias de liderazgo y atención al usuario.
- Por último, el control de la gestión administrativa ha mostrado una correlación positiva alta, con un Rho de 0.884 y significancia menor a 0.000, lo que implica que un adecuado control administrativo es fundamental para asegurar la satisfacción de los usuarios en la MPCP.

SUGERENCIAS

- Dado que se ha encontrado una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, se sugiere desarrollar e implementar un marco de planificación estratégica que incluya la participación activa de los usuarios. Esto podría implicar la realización de encuestas y talleres para identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, permitiendo que la planificación sea más adaptada y efectiva.
- La evidencia sugiere que una adecuada organización de la gestión administrativa está estrechamente vinculada con la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se recomienda revisar y optimizar los procesos internos de la municipalidad, implementando herramientas que faciliten la comunicación y coordinación entre departamentos. Esto podría incluir la adopción de tecnologías de gestión que permitan una mejor colaboración interdepartamental.
- Dado que la dirección de la gestión administrativa mostró una correlación positiva moderada con la satisfacción de los usuarios, es crucial capacitar a los líderes y gerentes de la MPCP en habilidades de liderazgo y gestión de recursos humanos. Esto podría incluir talleres sobre comunicación efectiva, manejo de conflictos y atención al cliente, lo que contribuirá a un ambiente de trabajo más positivo y a una mejor atención a los usuarios.
- La alta correlación observada entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios sugiere la necesidad de establecer sistemas de control que garanticen la calidad en la prestación de servicios. Se sugiere desarrollar indicadores de desempeño y mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar y mejorar continuamente los servicios ofrecidos, asegurando que se adapten a las expectativas de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alban, H. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital de Piura, 2021 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111794/Alban_SHI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ambrosio, R. (2023). La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116931/Ambrosio_CRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barriga-Zambrano, M., & Mendoza-García, J. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, cantón Manta, provincia de Manabí. 593 Digital Publisher CEIT, 7(6-2), 5-20. https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1545

Bhattacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: Pearson.

Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima Perú. Lima Perú.

Carrera, A. (2022). *Gestión Administrativa: Teoría y práctica*. Ediciones Universitarias

Chiavenato, I. (2021). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Education

Goitia, A. (2020). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47484/Goitia_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espín, M., y Macías, X. (2022). La gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la asociación de comerciantes minoristas "Cotopaxi" Del Cantón La Maná Año 2022

(Tesis de grado, Universidad Técnica De Cotopaxi). http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9110/1/UTC-PIM-000558.pdf

Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. London: Pitman Publishing

Fernández, A., & Gómez, R. (2024). Filosofía y Satisfacción del Usuario: Teorías Éticas y Aplicaciones Prácticas. Editorial Avance.

Figueroa, Y. (2019). Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36746/Figueroa_RYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, L., & Martínez, R. (2024). Filosofía y Gestión Administrativa: Principios y Prácticas. Editorial Universitaria.

García, P., & López, R. (2023). Calidad de los servicios municipales y satisfacción del ciudadano en Perú. Revista de Administración Pública, 15(2), 34-45

García, F., Alfaro, A., Hernández, A. & Alarcónd, M. (2010). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. Revista Clínica de Medicina de Familia, 1(5), 232-236.

García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana 2011-2016. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú). https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/GARCIA_CAPCHA_EL_ROL_DE_LA_GESTION_DEL_CONOCIMIENTO_EN_EL_PROCESO_DE_MODERNIZACION_DE_GESTION_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grönroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Wiley

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw Hill/ Interamericana Editores S.A. de CV. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2021). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson

Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Differentiation and Integration in Complex Organizations*. Administrative Science Quarterly, 12(1), 1-47

Lock, D., & Spencer, L. (2021). *Goals and goal setting: Guide to developing performance objectives*. Routledge

Martínez, J. (2022). *Fidelidad: concepto y aplicación en relaciones humanas*. Editorial Psique

Martínez, P., & Herrera, L. (2024). Epistemología y Gestión Administrativa: Fundamentos y Aplicaciones. Editorial Conocimiento.

Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: Macmillan

Mazón, S. (2014). La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro (Tesis de maestría, Universidad Técnica De Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6948/1/tesis-007%20%20%20Gestión%20de%20Empresas%20Agrícolas%20y%20manejo%20de%20poscosecha%20-CD%20219.pdf

Mendoza, V. Moreira, J. Y Mera, C. (2022), Influencia de la Gestión Administrativa en el desarrollo organizacional de las Instituciones de Educación Superior. Revista Publicando 9 (34) ISSN 1390- 9304, 31-40. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2301/2532

Mintzberg, H. (2017). *Managing*. Berrett-Koehler Publishers

Montenegro, N. (2022). Gestión administrativa y satisfacción del cliente: caso cooperativo de taxis Jesús Del Gran Poder, Cantón La Libertad, periodo 2019-2021 (Tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí). https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4632/1/Montenegro%20Saltos%20Naomi%20Elizabeth.pdf

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469

Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2021). *Strategic Management: Planning for Domestic & Global Competition*. McGraw-Hill Education

Pérez, J., y Merino, M. (2015). Definicion de municipalidad. https://definicion.de/municipalidad/

Pérez, J., & López, M. (2024). Filosofía y Satisfacción del Usuario: Principios Éticos y Prácticos. Editorial Innovación.

Pérez, G. (2019), Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martin (Tesis de posgrado, Universidad Nacional Agraria de La Selva). https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pineda, W. (2014). Como elaborar el Proyecto y Tesis de Investigación de Post Grado. Trujillo Perú.

Quiroa, M. (2020). Definición de administración. https://economipedia.com/definiciones/administracion.html

Rodríguez, J. (2021). *Gestión administrativa: conceptos y herramientas*. Editorial Universitaria

Rodriguez, J. (2021). Definición de usuario y/o cliente. https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente

Rodríguez, P. (2023). Fundamentos filosóficos de la gestión administrativa. Editorial Académica.

Roldán, P. (2024). ¿Qué es una garantía? Funciones y tipos explicados. https://economipedia.com/definiciones/garantia.html

Ruiz, J., & Sánchez, M. (2024). Epistemología de la Satisfacción del Usuario: Investigación y Aplicaciones Prácticas. Editorial Innovación.

Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Brothers

Tejeda, A. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57254/Tejeda_CAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tulumba, D. (2022). Gestión administrativa y calidad del servicio en el banco de la nación de Pucallpa, 2019. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5706/B9_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_DORIS_TULUMBA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, M. (2021). *Administración moderna: enfoques y prácticas*. Editorial Empresarial

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*. Cambridge University Press

Vasquez, E. (2023). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una subgerencia de programas sociales de una Municipalidad -Chiclayo (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo).

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

Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Free Press

Werhane, P. H. (2020). *Moral Imagination and the Search for Positive Ethical Strategies*. Oxford University Press

Westreicher, G. (2020). Definición de gestión https://economipedia.com/definiciones/gestion.html

Yépez, T. (2017). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Taxi “Divino Niño Jesus” Del Cantón Baba, Provincia De Los Ríos (Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo). http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3377/P-UTB-FCJSE-ADEJE-000010.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño	Técnicas e instrumento	Población y muestra
Problema General ¿Bajo qué circunstancia la gestión administrativa se asocia con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024? Problema especifico - ¿Como la planificación de la gestión administrativa se vincula con la satisfacción de los usuarios de la MPCP? - ¿En qué grado la organización de la gestión administrativa está relacionada con la satisfacción de los usuarios de la MPCP? - ¿De qué manera la dirección de la gestión administrativa influye en la satisfacción de los usuarios de la MPCP? - ¿Cómo se vincula el control de la gestión administrativa con satisfacción de los usuarios de la MPCP?	Objetivo General - Identificar las condiciones bajo las cuales la gestión administrativa se relaciona con satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024. Objetivo específico - Demostrar como la planificación de la gestión administrativa se vincula con la satisfacción de los usuarios de la MPCP. - Identificar hasta qué punto la organización de la gestión administrativa está relacionada con la satisfacción de los usuarios de la MPCP. - Establecer cómo la dirección de la gestión administrativa influye en la satisfacción de los usuarios de la MPCP. - Analizar de qué manera el control de la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la MPCP	Hipótesis General - La gestión administrativa se asocia significativamente con la satisfacción de los usuarios de la MPCP, Pucallpa 2024. Hipótesis Especificas - La planificación de la gestión administrativa se vincula significativamente con satisfacción de los usuarios de la MPCP. - Existe una asociación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la MPCP. - La dirección de la gestión administrativa guarda una relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la MPCP. - El control de la gestión administrativa está significativamente relacionado con la satisfacción de los usuarios de la MPCP.	Variable 1 Gestión Administrativa Dimensiones Planificación Organización Dirección Control Variable 2 Satisfacción de los usuarios Dimensiones Rendimiento percibido Expectativas Nivel de satisfacción	Tipo Básica Diseño No experimental, de tipo descriptivo correlacional causal. Esquema Imagen 1 *Esquema de investigación*  	Técnicas La encuesta Instrumento 2 cuestionarios	Población Este estudio incluyó a todos los trabajadores de la MPCP, que son aproximadamente 900. Muestra Estuvo conformada por 150 trabajadores que están estrechamente relacionados con la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la MPCP.

ANEXO 2. CUESTIONARIOS PARA MEDIR LAS VARIABLES DE ESTUDIO

CUESTIONARIO 1

Estimado(a) trabajador(a) administrativo(a): a continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la gestión administrativa en la sede de estudio. Cada pregunta ofrece cinco alternativas de respuesta que deberá marcar o seleccionar según su percepción y experiencia profesional: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 Planificación						
01	¿Cree usted que el personal que trabaja en la Municipalidad interviene en la toma de decisiones?					
02	¿Considera usted que la institución cumple con sus objetivos estratégicos de acuerdo con sus instrumentos de gestión?					
03	¿Cree usted que cada área de la Municipalidad realiza correctamente los procedimientos de sus actividades?					
04	¿Cree usted que el personal que trabaja en la Municipalidad interviene en la toma de decisiones?					
Dimensión 2 Organización						
05	¿Cree usted que la entidad dispone de una buena infraestructura para atenderlo como se merece?					
06	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad conocen sus funciones y responsabilidades?					
07	¿Cree usted que el personal administrativo se organiza adecuadamente para atender sus necesidades?					
08	¿Considera usted que el Municipio cuenta con personal altamente capacitado para responder a las competencias de cada oficina?					
Dimensión 3 Dirección						
09	¿Cree usted que la Municipalidad trabaja para cumplir con su misión y visión?					
10	¿Le brinda la entidad los recursos necesarios y la orientación sobre los servicios que ofrece y cómo realizar su trámite?					
11	¿Observa usted un trabajo en equipo y una buena comunicación por parte de todos los colaboradores de la institución?					
12	¿Considera usted que el Municipio debería realizar capacitaciones semanales para fortalecer las capacidades y habilidades de todo su personal?					
Dimensión 4 Control						
13	¿Cree usted que en la entidad se realiza el seguimiento y se miden los resultados de cada meta lograda?					
14	¿Sabe usted si en la entidad la Auditoría interviene de forma semestral o anual para el control minucioso de la gestión?					
15	¿Cree usted que la Municipalidad evalúa el desempeño de cada funcionario y formula acciones de mejora?					
16	¿Considera usted que la entidad realiza mejoras mensuales, trimestrales o anuales en sus operaciones administrativas para fortalecer la gestión en cada gerencia y subgerencia?					

Muchas gracias por su participación…

CUESTIONARIO 2

Estimado(a) trabajador(a) administrativo(a): a continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los usuarios en la sede de estudio. Cada pregunta ofrece cinco alternativas de respuesta que deberá marcar o seleccionar según su percepción y experiencia profesional: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 Rendimiento percibido						
01	¿Se siente usted conforme con el servicio que le brindan los trabajadores de la Municipalidad?					
02	¿Le da confianza el personal que labora en la entidad para realizar cualquier trámite que necesite?					
03	¿Considera que el tiempo de atención que recibe en mesa de partes es el adecuado?					
04	¿Le brinda la Municipalidad un ambiente seguro, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?					
Dimensión 2 Expectativas						
05	¿Observa usted que le trabajador municipal le brinda una información clara y precisa de lo que requiere?					
06	¿El trabajador municipal le ofrece una atención personalizada desde el inicio hasta el final de su visita?					
07	¿Se le ha presentado algún inconveniente para realizar un trámite y el personal de entidad busco una solución rápida?					
08	¿Crees usted que el procedimiento que se realiza en mesa de partes del ¿Municipio para solicitar una información pública es rápida y sencilla?					
Dimensión 3 Nivel de Satisfacción						
09	¿Considera que la institución en los últimos años ha implementado nuevos servicios de atención para satisfacer sus necesidades?					
10	¿El personal encargado de la Entidad les otorga el pase a las gerencias y/o subgerencias que lo requiera y ha sido atendido de manera respetuosa?					
11	¿Ha recomendado algún familiar sobre los servicios que ofrece la Municipalidad?					
12	¿Se siente satisfecho(a) plenamente de tener acceso a la información pública a través de la página virtual mesa de partes de la Institución?					

Muchas gracias por su participación…

ANEXO 3. FICHAS DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: OLMEDO PIZANGO ISVIZO

1.2 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): 16

1.4 Autor del instrumento: MAUREEN POOL HUMANA ROJAS

1.5 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO 1

1.6 Título de la investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD INTERCULTURAL DE LAGUNA PERUCHO, AÑO 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					20	25
PUNTAJE TOTAL						45

Coeficiente de valoración (C):

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} \qquad C = \frac{x}{50} = 90$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	< 70	
Mínimamente aceptable	*70 a 84*	
Aceptable	*A 100*	X

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

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

3.2. CONTENIDO:

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

3.3. ESTRUCTURA:

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

IV. APORTES:

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

V. SUGERENCIAS:

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

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Firma.



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: Jackie Frank Chang Saldaña

1.2 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): 16

1.4 Autor del instrumento: Manfred Poell Huaman Rojas

1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario 2

1.6 Título de la investigación: Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pcallpa 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.				X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					24	20
PUNTAJE TOTAL						44

Coeficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado x } 100}{50} \qquad C = \frac{x}{50} = 88$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	*A 100* X

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

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

3.2. CONTENIDO:

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

3.3. ESTRUCTURA:

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

IV. APORTES:

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

V. SUGERENCIAS:

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

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]



Firma.

ANEXO 4. TOMAS FOTOGRÁFICAS






BUTARIA
13 ORIENTACIÓN TRIBUTARIA
12 ORIENTACIÓN TRIBUTARIA
UCALLPA




GERENCIA DE
ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS
PUCALLPA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CORONEL PORTILLO
SOLO PERSONAL
AUTORIZADO