



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un programa nacional en Huancavelica, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mendoza Huamantica, Pamela Rocio (orcid.org/0000-0002-3275-5278)

ASESORA:

Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith (orcid.org/0000-0001-9216-4456)

CO-ASESORA:

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (orcid.org/0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

En memoria de mis padres Marilú y Raúl, quienes siempre irradian mi camino para seguir adelante con mis proyectos.

A mis hermanos Abel y Omar, quienes siempre han sido mi motivo para nunca rendirme y demostrar que todo lo que nos proponemos lo podemos lograr.

A mi esposo Jonathan, por su paciencia, amor y compañía en este proceso.

Agradecimiento

A Dios, quien siempre me ha enseñado a valorar todo lo que tengo y permitirme seguir creciendo y convertirme siempre en alguien mejor. A mi asesora de tesis por su soporte en este proceso.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento	23
Tabla 2 Nivel de confiabilidad del instrumento	23
Tabla 3 Prueba de normalidad	24
Tabla 4 Frecuencia de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones	27
Tabla 5 Frecuencia de la variable Satisfacción del usuario.....	27
Tabla 6 Hipótesis general.....	28
Tabla 7 Hipótesis específica 1.....	29
Tabla 8 Hipótesis específica 2.....	29
Tabla 9 Hipótesis específica 3.....	30
Tabla 10 Hipótesis específica 4.....	30
Tabla 11 Tabla cruzada Gestión administrativa*Satisfacción del usuario	64
Tabla 12 Tabla cruzada Planificación*Satisfacción del usuario.....	64
Tabla 13 Tabla cruzada Organización*Satisfacción del usuario.....	64
Tabla 14 Tabla cruzada Dirección*Satisfacción del usuario.....	65
Tabla 15 Tabla cruzada Control*Satisfacción del usuario	65

Resumen

La investigación presentada tiene como objetivo identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022. La tesis pertenece a un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 126 autoridades comunales del ámbito de intervención que recibieron algún servicio en los últimos meses por parte de las plataformas de servicios fijas del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS”, a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 40 ítems, la cual fue validada a través de un juicio de expertos, la evaluación de confiabilidad a través del método de consistencia Alpha de Cronbach arrojó un resultado de 0.929 y 0.926 para la variable gestión administrativa y satisfacción del usuario respectivamente, estando el instrumento en el rango de confiabilidad aceptable. Por otro lado, respecto a los resultados obtenidos se infiere que la gestión administrativa se relaciona de forma directa con la satisfacción del usuario, se obtuvo un resultado de $p=0.001$ lo que indica que existe correlación positiva y $Rho\ Spearman=0,735^{**}$, lo que evidencia una correlación positiva alta, llegando a la conclusión de que mientras mejor se implementen los procesos de la gestión administrativa se tendrá resultados favorables en la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control, satisfacción del usuario.

Abstract

The research presented aims to identify the relationship between administrative management and user satisfaction of a National Program in Huancavelica, 2022. The thesis belongs to a study with a quantitative approach, of a descriptive type, of a non-experimental, correlational design and of cross-section. The sample consisted of 126 community authorities from the area of intervention that received some service in recent months from the fixed service platforms of the National Program "Action Platforms for Social Inclusion-PAIS", to whom a questionnaire was applied. Composed of 40 items, which was validated through expert judgment, the reliability evaluation through the Cronbach's Alpha consistency method yielded a result of 0.929 and 0.926 for the variable administrative management and user satisfaction, respectively, with the instrument in the acceptable reliability range. On the other hand, regarding the results obtained, it is inferred that administrative management is directly related to user satisfaction, a result of $p=0.001$ was obtained, which indicates that there is a positive correlation and $Rho\ Spearman=0.735^{**}$, which shows a high positive correlation, reaching the conclusion that the better the administrative management processes are implemented, the favorable results will be in user satisfaction.

Keywords: Administrative management, planning, organization, direction, control, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La correcta implementación de la gestión Administrativa en las políticas sociales es determinante para lograr cambios positivos en los usuarios, que finalmente va significar lograr la satisfacción en los mismos (Wouterse et al.2020), siendo la administración de carácter sistémico que conducen al cumplimiento de los objetivos planteados, a través de la cual las empresas tienen la posibilidad de gestionar su innovación, buscando el desarrollo y generando beneficios económicos y sociales (Mendoza, 2017). Su importancia se centra en la capacidad de gestionar adecuadamente las diferentes actividades que se desarrollan en una entidad, permitiendo prevenir dificultades y conseguir los objetivos trazados, la sinergia de las acciones de la gestión administrativa permitirá hacer un eficiente uso de los recursos institucionales (Gavilánez, Espín y Arévalo, 2018).

En ello, se expone el descontento por parte de la población respecto a las políticas sociales, como resultado de los deficientes procesos administrativos implementados (Androniceanu, 2017), por lo que es importante medir y analizar la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de tener una dirección para el progreso constante en la gestión administrativa en los diversos programas que se implementan en beneficio de la población (Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, 2019).

En la actualidad, a nivel internacional, en la región la gestión administrativa pública está bajo un proceso de constantes cambios como resultado de la transformación que hay a nivel mundial (Institute of Administrative Management IAM, 2018), inicialmente la administración pública era sinónimo de procesos engorrosos e ineficientes, razón por la cual se implementó un modelo que buscó la racionalidad de la gestión administrativa, haciendo un correcto uso de los recursos, incorporando practicas implementadas por el sector privado en los procesos públicos de gobierno, teniendo como principal acción la evaluación del desempeño de cada uno de los proceso inmersos en la administración pública, incrementando la satisfacción de las personas mediante la mejora de la calidad (Valdez, 2019). Los diferentes procesos de modernización conllevaron a grandes cambios en los procesos burocráticos y en la construcción de conocimiento sobre el estado y la gestión administrativa estatal (Cardozo, 2020).

Finalmente, para saber el éxito de una entidad es determinante conocer la satisfacción que perciben los usuarios en referencia a algún producto o servicio que haya recibido, con la finalidad de detectar oportunamente las medidas correctivas en los procesos de la administración o mantener las fortalezas y buscar la innovación permanente (López et al., 2018). Por lo que se determina que las estrategias implementadas en una organización y el modo de utilización de recursos se encuentra vinculada a una correcta gestión administrativa (Mendoza, Moreira y Mera, 2022).

A nivel nacional, las entidades tanto públicas como privadas, se esfuerzan por sobrepasar las expectativas de clientes y usuarios, buscando ser cada vez más competitivos y reconocidos como entidades líderes (Lizano y Villegas, 2019). Asimismo, Barrera e Ysuiza (2018) mencionan que la gestión administrativa es “Construir una ciudad formada, pacífica, solidaria y sustentable; tiene como intención disminuir las quejas y reclamos del vecino”. La Ley N° 27658, Ley marco de Modernización de la gestión del estado, busca garantizar mejores niveles de eficiencia, con la intención de alcanzar una atención adecuada para la ciudadanía, utilizando óptimamente los recursos del estado, a través de servicios de calidad y que contribuyan con el cierre de brechas. La administrativa se plantea como la suma de procesos que realiza una entidad para conducir la organización, con la finalidad de conseguir objetivos trazados (Gonzáles et al., 2020).

En el contexto local, se han ejecutado investigaciones que han determinado que la deficiente atención brindada en diferentes servicios influyen de manera directa en la insatisfacción del usuario (Vela, 2019). Asimismo, los diferentes estudios coinciden en que hacer más eficiente la gestión administrativa de una entidad repercute directamente en la satisfacción respecto a los servicios que reciben los usuarios (Carhuapoma et al., 2013), por lo que desde la gestión administrativa, se debe realizar una correcta planificación para establecer acciones que contribuyan con un buen desempeño y tenga como resultado la satisfacción de los usuarios (PUCP, 2019).

Por lo antes expuesto, se considera de suma importancia conocer la percepción que tienen los usuarios respecto a la gestión administrativa y la satisfacción de los servicios brindados por el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS” con lo que se espera identificar oportunidades

para perfeccionar los procesos de la gestión lo cual está asociado a la decisión del responsable, y tener resultados favorables en la satisfacción de los usuarios, ya que es de suma importancia para conseguir los objetivos institucionales trazados.

Por otro lado, la gestión administrativa desarrollada en la unidad territorial Huancavelica se muestra aparentemente adecuada, así como los resultados favorables que se obtienen a través de la implementación del Procedimiento de satisfacción de usuarios y ciudadanos, en este marco no contando con investigaciones previas de este tipo en la entidad propuesta, se plantea la necesidad de recopilar información de los usuarios de la entidad, con el propósito de comprender la gestión administrativa a través de sus procesos y la satisfacción del usuario.

Por lo que se plantea el problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022?, siendo los problemas específicos los siguientes: a) ¿Qué relación existe entre planificación y la satisfacción de usuarios de un programa nacional en Huancavelica, 2022?, b) ¿Qué relación existe entre la organización y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022?, c) ¿Qué relación existe entre la Dirección y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022? y d) ¿Qué relación existe entre el Control y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022?

La justificación teórica para Arias y Covinos (2021) señalan que un estudio debe cumplir criterios para que sus resultados favorezcan a la entidad involucrada. Por lo que la presente investigación tiene por finalidad sumar al conocimiento en referencia a la relación significativa existente entre las variables gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un programa nacional en Huancavelica en el 2022, los resultados obtenidos se podrán usar como referencia respecto a la relación que existe entre estas variables y sus dimensiones, los cuales servirán como antecedentes para debatir posteriores estudios, teniendo en cuenta la relevancia del sustento teórico e investigaciones utilizadas que se relacionan con las variables del estudio (Arias y Covinos, 2021).

La justificación social según Hernández, Fernández y Baptista (2021) lo plantean desde el punto en el que una investigación propone resolver problemas de la sociedad, por lo que esta investigación a través de los resultados de las

dimensiones de cada una de las variables permitirá identificar puntos críticos y proponer acciones mejora en la entidad, con el propósito se perfeccionar permanentemente los servicios a brindar, lo cual se traducirá en un mejor resultado de satisfacción, y finalmente sea de beneficio a la institución y permita alcanzar objetivos institucionales haciendo uso eficiente de los recursos.

Por otro lado, la justificación práctica se plantea desde el punto por el cual se busca intervenir a fin de mejorar el problema de una entidad específica (Arias y Covinos, 2021), esta investigación tiene por objetivo identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022, lo cual será de mucho valor para la entidad para identificar oportunidad de mejora institucionales y mejorar en las decisiones elegidas en los procesos de gestión que desarrolla la misma.

Así también, esta investigación cuenta con justificación metodológica, puesto que está basada en el método científico, es de tipo básica, debido a que busca producir conocimiento, enfoque cuantitativo, ya que se recolecta datos numéricos para probar la hipótesis, basándose en el análisis estadístico (Hernández, 2014), investigación cuantitativa busca la objetividad, las variables no deben ser afectadas por el investigador, de nivel descriptivo porque describiremos detalladamente las variables y correlacional, porque asocian y miden la relación de variables, lo que puede permitir predecir, transversal, por lo que se obtendrá información de la muestra en un solo momento.

Esta investigación presenta como objetivo general: Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022, en ese contexto se planteó como objetivos específicos: a) Determinar la relación existente entre dimensión planificación y la satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022, b) Determinar la relación existente entre la organización y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022 , c) Determinar la relación que existe entre la Dirección y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022 y d) Determinar la relación que existe entre la Control y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022.

Del mismo modo, se planteó la hipótesis general para esta investigación, siendo: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción de

usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022, y se propuso las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022, b) Existe relación significativa entre la organización y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022 , c) Existe relación significativa entre la Dirección y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022, y d) Existe relación significativa entre la Control y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A Nivel internacional, Pérez (2021) con objetivo de calcular la incidencia de la gestión pública en la calidad de la prestación de agua y alcantarillado en el Cantón Pastaza, Ecuador. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo, correlacional causal y transversal, la muestra fue probabilística con un tamaño de 80 participantes, a los cuales se les aplicó un cuestionario para la variable independiente y el modelo SERVQUAL para la variable dependiente. Se utilizó la prueba estadística de rho de Spearman para la correlación de variables, teniendo como resultado 0.909 por lo que existe relación fuerte y positiva, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna. Concluyendo que la Gestión pública tiene incidencia en la calidad del servicio de la empresa de agua. Por otro lado, la contribución del estudio consiste en que las dimensiones utilizadas en la variable independiente y el tipo de estudio, son las utilizadas en este trabajo.

Paredes y Morales (2020) proponen como objetivo conocer la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. De enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal, se determinó la muestra utilizando muestreo probabilístico y no probabilístico, teniendo una población conformada por 16,527 docentes y estudiantes, para el muestreo se utiliza la fórmula para población finita, teniendo como muestra 265 docentes y 375 estudiantes, a los cuales les aplicaron un cuestionario de 27 preguntas. Para el análisis inferencial se usó la prueba de correlación de Spearman, se tuvo un resultado $r=0.898$ siendo mayor al 0.05, con lo que se deduce que la variable gestión administrativa tiene relación significativa la calidad del servicio percibido. El aporte de esta investigación se basa en el uso de las variables y la metodología, puesto que son las planteadas en este trabajo.

Cerezo (2019) en su investigación con objetivo de hallar la relación de la gestión administrativa y la calidad de la atención en una entidad en Ecuador. De enfoque fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, la muestra fue no probabilística con un tamaño de 50 participantes, quienes participaron en la aplicación del cuestionario en escala de Likert. Se utilizó la prueba estadística de correlación rho de Spearman, teniendo como resultado $r= 0.716$ por lo que existe

correlación alta significativa y se acepta la hipótesis alterna. Llegando a la conclusión de que a mayor gestión administrativa se tiene mejor resultado en el nivel de calidad de atención a usuarios. Por otro lado, la contribución del estudio consiste en que las dimensiones utilizadas en la variable independiente y el tipo de estudio, son las mismas que utilizo en este trabajo.

Sagredo y Castelló (2019) proponen como objetivo de su investigación conocer la correlación existente entre gestión, motivación y compromiso desde la satisfacción del docente de instituciones educativas en Biobío, Chile. De enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal, es así que 40 estudiantes conformaron la muestra, los mismos que participaron de un cuestionario. Para el análisis correlacional se utilizó el coeficiente de Spearman. Los resultados indican que para la primera correlación se obtuvo un $r=0,0623$ y para el caso de gestión y compromiso el $r=0,778$, lo que indica correlación positiva significativa en ambos casos. Concluyeron que, la gestión directiva es importante para generar motivación y compromiso, lo cual genera satisfacción laboral. La contribución del estudio consiste en el uso de las variables, asimismo se usan el estadístico inferencial de correlación de Spearman, los mismos que son propuestos en este trabajo.

Por otro lado, Guerrero y Pérez (2018) con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción en la gestión administrativa, Tungurahua, Ecuador. Fue una investigación de enfoque mixto, tipo básico, nivel descriptivo y de corte transversal, 119 colaboradores formaron parte de la muestra, la prueba estadística utilizada fue Rho Spearman para medir la correlación. El resultado del rho de Spearman $r=0.90$ lo que indica un alta correlación, y el $p=0.037$ por lo que siendo $p<0.05$ determina que existe una relación fuerte entre las variables del GAD Patate, y para el GAD Cevallos se tiene un $r=0.872$ y $p=0.054$, el resultado de ambos GAD fueron similares. Por lo que el estudio llega a la conclusión de que existe relación entre las variables planteadas en ambos gobiernos locales. El aporte de esta investigación está orientado a que las variables y metodología utilizada, son las mismas que la investigación desarrollada.

Asimismo, en el nivel nacional, Valenzuela (2022) propone como objetivo conocer la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de una institución de educación superior. De enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal, determinaron la muestra por muestreo probabilístico y no

probabilístico, teniendo una población conformada por 159 egresados, para el muestreo se utiliza la fórmula para población finita, teniendo como muestra 39 egresados, a los cuales les aplicaron cuestionarios. Para el análisis inferencial usaron la prueba de correlación de Spearman, en el cual se tuvo un resultado $r=0.157$ siendo mayor al 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis alterna, demostrando que no existe relación significativa entre las variables. El aporte de esta investigación se basa en el uso de las variables y la metodología, puesto que son las planteadas en este trabajo.

Olortegui (2020) plantea como objetivo de su estudio identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de docentes de dos centros educativos. El estudio es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, método hipotético deductivo y transversal, la población es igual a la muestra siendo determinada por censo, con resultado de 64 docentes, los mismos que participaron de un cuestionario de 20 ítems. La estadística descriptiva utilizada para determinar la correlación fue de rho de Spearman, teniendo un resultado de $r=0.841$ con el que se rechazó la hipótesis nula. Llegando a la conclusión de que existe correlación alta entre las variables de la investigación. La contribución del estudio consiste en la utilización de las dos variables y la metodología, son las mismas que se utilizaron en el presente trabajo.

Bao et al. (2020) proponen como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad percibida en usuarios de la escuela de posgrado en Huánuco, Perú. De enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlacional y transversal; 147 estudiantes fueron parte de la muestra, a quienes se aplicó un cuestionario. El análisis descriptivo evidenció que un 69.4% consideran la gestión administrativa de forma aceptable, el 23.1% de forma ineficaz y un 7.5% de forma eficaz, por otro lado un 67.4% considera la calidad en un nivel bueno, el 26.5% como regular y el 6.1% muy bueno, los resultados de la prueba de correlación Spearman arrojaron un valor $r= .742$ y p valor = 0,000, mostrándose significativo, concluyendo que la variable gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio. El aporte de este trabajo es importante, puesto que se utiliza las mismas variables y metodología que el estudio desarrollado.

En la investigación de Mayta (2019) para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de un gobierno local

de Olleros. Estudio de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y transversal, se utilizó el muestreo no probabilístico seleccionando 77 usuarios, se utilizó estadística inferencial a través del método de coeficiente correlacional de Pearson, con el cual se encontró la tiene relación significativa existente entre las variables ($r = 0.761$; sig. = 0.000), manifestando que la gestión administrativa del gobierno local con la prestación que brinda a los usuarios respecto a sus trámites es considerada favorable ya que satisface a los usuarios y permite el logro de metas institucionales. La contribución del estudio consiste en la utilización de las dos variables y la metodología, puesto que son las utilizadas en el presente trabajo.

Olivos (2018), presenta como objetivo de su estudio establecer el efecto de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los usuarios de una entidad judicial. De enfoque cuantitativo, aplicada no experimental, de nivel explicativo y corte transversal, 169 usuarios de la entidad judicial conformaron la muestra, lo cuales fueron determinados mediante fórmula para población finita, quienes participaron del cuestionario de 114 preguntas con escala de Likert. Los resultados encontrados fueron contrastados con la hipótesis planteada, utilizando la prueba de correlación de SPEARMAN, en el cual se obtuvo un $p < 0.05$ por lo que la hipótesis nula se rechazó. Se concluye que la variable independiente influye de manera directa en la variable dependiente. La contribución del estudio consiste en la utilización de las dos variables y la metodología, ya que corresponden a las utilizadas en el presente trabajo.

Bracamonte (2017), plantea en su investigación el objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de una Dirección adscrita al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables MIMP. De enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, no experimental, correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 169 usuarios, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, una respecto a cada variable. Para determinar la correlación se utilizó la prueba rho de Spearman, teniendo un resultado de $r = 0.704$ por lo que rechazó la hipótesis nula. Se concluye que existe relación significativa entre las variables, por lo que al presentarse menos problemas en la variable gestión administrativa tendrá como consecuencia mayor satisfacción en los

usuarios. La contribución del estudio responde a que las variables y la metodología son las mismas que se han utilizado en el presente trabajo.

En razón a las teorías de la variable Gestión administrativa, la palabra administrar procede del latín *ad* de dirigir y *minister* que responde a subordinado, lo cual expresa prestar un servicio bajo el mando o la dirección de otro. Sin embargo, en la actualidad la administración significa algo mucho más complejo, a una serie de procesos que de forma engranada buscan contribuir al logro de objetivos en una entidad, haciendo uso eficiente de los recursos asignados. El IAM (2018) manifiesta que es una acción muy relevante para toda entidad sea privada o pública, pues esta permitirá organizar de forma eficaz y eficiente los recursos de la entidad para alcanzar los objetivos institucionales.

Para Chiavenato (2007) esto responde a la forma correcta de realizar acciones que permitan lograr resultados, de forma eficiente y optimizando tiempos, relacionadas de forma directa con la organización del esfuerzo de un equipo. Según Koontz et al. (2012) la administración es una acción considerada de las más importantes, pues ha permitido garantizar la sinergia de los esfuerzos personales, es un proceso mediante el cual, trabajando de forma organizada, los servidores suman de manera eficiente al logro de objetivos institucionales. Guegia et al. (2012) plantean como una acción compleja que se va adaptando a los avances tecnológicos, necesidades de los usuarios y el contexto económico, por ello se plantea la mejora constante de la gestión.

En ello Robbins y Coulter (2005) plantean que es la acción de coordinar el trabajo. Falconi (2019) menciona que la peculiaridad de la gestión administrativa implica un elevado cumplimiento de los procesos de planificación, organización, dirección, control y ejecución en la empresa, por lo que, si se presentan debilidades en los procesos de gestión, conllevará a limitaciones en la ejecución de las acciones, lo cual afectará el proceso integrado de la gestión administrativa y no permitirá lograr los resultados proyectados.

Finalmente se tiene como principal autor a Gonzáles et al. (2020) quien plantea un modelo de gestión administrativa para el desarrollo, ya que se consideran acciones oportunas encaminadas a alcanzar objetivos mediante el cumplimiento de las acciones clásicas de la gestión administrativa y destaca cuatro dimensiones:

Plantea como primera dimensión: Planificación, para Robbins y Coulter (2005) esto responde a la acción de delimitar las metas propuestas a alcanzar por medio de implementación de acciones estratégicas que contribuyan a conseguir objetivos institucionales. En caso de no contar con planeación estratégica, no podrá tener un horizonte definido para el logro de metas. Koontz et al. (2012) incluyen en su definición trazar objetivos y estrategias para lograr lo propuesto, por lo que no existe un plan real mientras no se haya tomado una decisión. Asimismo el proceso de planeación permite plantear mecanismos de contingencias ante potenciales riesgos que se puedan mostrar en el camino, además de que teniendo claramente a donde se orienta la organización, permitirá encaminar mejor los esfuerzos y usar correctamente los recursos de la entidad.

Segunda dimensión: Organización, busca definir qué se necesita para una actividad específica que busca lograr objetivos de la entidad, y posteriormente debe diseñar unos mecanismos por el cual armonice con los siguientes procesos. Organizar, responde a la acción de ordenar y dividir las funciones, responsabilidad y recursos entre cada uno de los colaboradores de la entidad, con la finalidad de lograr metas institucionales.

Tercera dimensión: Dirección es la verificación de las acciones permanentes que realiza los empleados. Los directivos de las empresas dirigen al equipo buscando persuadir y fidelizar el trabajo de los colaboradores para el logro de lo programado en el proceso de planificación y organización. Según Gonzales et al.(2020) Dirigir responde a la implementación de estrategias diseñadas, que se orientan a hacia los resultados que se quieren lograr, a través del liderazgo, retroalimentación, motivación permanente.

Cuarta dimensión: Control, esta dimensión tiene relación directa con la evaluación del logro. Para Gonzales et al. (2020) es el proceso de corroborar el cumplimiento de tareas asignadas, de acuerdo con la planificación estratégica, el control permitirá identificar oportunamente problemas y revisar los resultados, lo cual permitirá tomar decisiones correctas.

Para Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) incluye un conjunto de actividades interconectadas que consideran relaciones humanas y eficiencia, a través de cinco etapas: dirección, planeación, organización, integración y control.

Primera dimensión: Planeación, para Koontz et al. (2012), es importante antes de iniciar cualquier proceso, definir cuáles son los resultados que se proyectan lograr, incluye en su definición trazar objetivos y estrategias para lograr lo propuesto, por lo que no existe un plan real mientras no se haya tomado una decisión. Según Luna-González (2015) este constituye la etapa inicial del proceso administrativo, en el que se determina los objetivos, estrategias, procedimientos y presupuesto, y para que el proceso se dé correctamente se debe tener presente el cumplimiento de los pasos secuenciales y tener presente acciones intrínsecas y extrínsecas de la entidad con el propósito de aprovechar las situaciones.

Segunda dimensión: Organización, corresponde a la acción de ordenar y estructurar las diferentes actividades que se van a desarrollar para el logro de objetivos, creando áreas específicas con responsabilidades y en escala, que se relacionen entre ellas. Para Palacios (2015) se refiere al quién y cómo va realizar cada actividad, los cuales suman para lograr los objetivos proyectados, acorde a la autoridad y deberes que tiene cada persona bajo su responsabilidad.

Tercera dimensión: Dirección, en esta etapa es determinante la motivación y supervisión lo cual mejora la productividad de una entidad, ello como resultados de dirigir al grupo de colaboradores y coordinar su esfuerzo para alcanzar los objetivos planteados en la organización. Para Munch (2007) las organizaciones siempre necesitan de un líder que sea capaz de incentivar a los miembros del grupo, que establezca comunicación efectiva y que halle un mecanismo de impedir conflictos en la organización.

Cuarta dimensión: Control es la acción de evaluar y subsanar el desempeño personal y organizacional, con el fin de garantizar que las operaciones se realicen conforme a lo planeado. Esto incluye medir lo ejecutado respecto a las metas planeadas, a fin de identificar oportunamente desviaciones y corregirlas a fin de no perjudicar el cumplimiento de las metas planificadas (Koontz et al., 2012).

Para Hurtado (2016), el éxito de la gestión se fundamenta en cuatro elementos que se deben implementar en toda entidad, los cuales son muy importantes para el logro del objetivo y misión de la entidad.

Primera dimensión: Planeación, en identificar correctamente la labor que debe realizar la institución para conseguir los objetivos planificados, para ello se debe tomar decisiones y elegir la correcta estrategia para su acción, proyectándose

a futuro y tener claro el esquema de acciones. Este elemento es una herramienta que incrementa la posibilidad de logro.

Segunda dimensión: Organización, una correcta administración se diferencia cuando se genera el ambiente y estrategias para integrar y operativizar de forma adecuada los recursos humanos y mobiliario imprescindibles para cumplir con las metas propuestas, para ello es importante tener un plan, puesto que sin ello o podemos formular objetivos.

Tercera dimensión: Dirección, se encarga de administrar el recurso más importante de una entidad, los colaboradores, para ello es determinante la fidelización que se genera en la entidad y poner en marcha lo antes implementado, teniendo como compromiso el garantizar que los colaboradores tengan las condiciones y motivación para lograr sus metas, puesto que ello beneficia tanto al colaborador como a la institución. Las organizaciones siempre necesitan de un líder que sea capaz de incentivar a los miembros del grupo, que establezca comunicación efectiva y que halle un mecanismo de impedir conflictos en la organización.

Cuarta dimensión: Control, es un elemento que permite evaluar y subsanar el desempeño de los colaboradores con el propósito de ejecutar lo planificado, esta acción se desarrolla en todo los niveles de la administración, asimismo permite identificar oportunamente alguna desviación a fin de corregir oportunamente.

Las bases teóricas utilizadas en referencia a la segunda variable satisfacción de usuario, para Kotler y Armstrong (2017) la satisfacción del usuario proviene de la valoración posterior a la adquisición de algún producto y en función a la expectativa instaurada previo a la obtención del producto, de ello se deriva la satisfacción, lo establecen como el estado de emocional que tiene una persona cuando compara su sentir respecto al servicio que recibió versus las expectativas generadas. Además, los autores sugieren que mientras se mantenga una alta porcentaje de satisfacción del usuario, más beneficios tendrá la empresa. Al respecto Oh et al.(2017) mencionan que el resultado de un cliente insatisfecho recae en la divulgación de lo negativo que fue el servicio recibido, lo cual afecta de manera directa a la entidad, pues esto se evidencia en países donde las conexiones sociales son muy fuertes y nuestro país forma parte de este grupo.

Para Dalongaro (2014) no existe empresa que pueda lograr satisfacer totalmente las exigencias que tienen los usuarios, por lo que es muy significativo considerar satisfacer las necesidades transversales de los clientes, cuidarlos, brindándoles un mejor servicio para incrementar su lealtad.

Se tiene como autor principal a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) quienes utilizan el modelo SERVQUAL para evaluar la satisfacción del usuario a través de la calidad del servicio que brinda una entidad, respecto a que el servicio o producto recibido cumplió con las necesidades y expectativas. Teniendo en cuenta que si el servicio brindado no cumple con las necesidad y expectativa del cliente, se va tener como resultados la insatisfacción en el cliente. Asimismo, cuando se supera las expectativas en el servicio brindado, los usuarios quedaran satisfechos y se tendrá como resultado la fidelización de estos y se generará un efecto difusión a otras personas, lo que generará que más personas se quieran recibir servicios de la entidad. Esta información se obtiene a través de la evaluación de la calidad del servicio por medio de cinco dimensiones:

Primera dimensión: Fiabilidad, considera la capacidad que muestra una entidad para brindar el servicio ofrecido con garantía. Esto significa que la institución garantiza el cumplimiento de sus promesas respecto a brindar el servicio. Zeithaml et al. (2009) definen los siguientes atributos: Cumplir con lo prometido, deseo por resolver problemas, brindan un buen servicio desde el primer momento, se limita a tener errores y brindan el servicio en el tiempo prometido.

Segunda dimensión: Sensibilidad, se refiere a la predisposición que existe para brindar apoyo a los usuarios en referencia a dar la atención adecuada, estar prestos a resolver incógnitas y quejas, así como absolver problemas y brindarle servicios de forma rápida y oportuna. Zeithaml et al. (2009) definen los siguientes atributos: Atención oportuna y solución de problemas.

Tercera dimensión: Seguridad, se refiere a la preparación que tienen los operadores que brinden servicio respecto, con lo cual transmiten confianza y credibilidad en el momento de brindar el servicio. Esto se traduce en el sentir de los usuarios, el cual se siente protegido respecto a las transacciones que realice. Zeithaml et al. (2009) definen los siguientes atributos: confiabilidad en los colaboradores, seguridad de los usuarios, colaboradores amables, colaboradores preparados.

Cuarta dimensión: Empatía, se refiere a la atención individual que le brindan las entidades a sus usuarios, el cual se realiza a través de la atención personalizada que se adapta a la necesidad de los usuarios. Zeithaml et al. (2009) definen los siguientes atributos: ofrecer atención personalizada, horarios de atención oportuna para clientes, preocupación por entender a los clientes.

Quinta dimensión: Elementos tangibles, se refiere a la apariencia que muestra el proveedor de servicios, esto en referencia a la infraestructura, equipos, personal u otros que estén en contacto con el usuarios cuando se le brinda el servicio. Zeithaml et al. (2009) definen los siguientes atributos: elementos materiales atractivos, modernidad y atracción, empleados pulcros, entre otros.

Thompson (2005) quien manifiesta que obtener la satisfacción plena de los usuarios es determinante para posicionarse en los pensamientos de los clientes y del territorio. Por lo que el objetivo de satisfacer a los clientes ha sobrepasado otros objetivos de diferentes áreas estructurales de la organizacional. Por lo tanto, obtener la satisfacción de los usuarios es posicionarse en un lugar preferencial asociado a las necesidades de los probables consumidores. Los beneficios de la satisfacción del cliente son innumerables, pero se puede mencionar los tres más importantes: 1) El Cliente satisfecho retorna como resultado de la experiencia previa, logrando así fidelizar al usuario, 2) Cliente satisfecho realiza la tarea implícita de difusor sin uso de recursos, esto entre su círculo cercano, el cual se replica en otros niveles, 3) Un cliente satisfecho no participa de la competencia. Para Thompson esta se compone de tres dimensiones:

Primera dimensión: Rendimiento Percibido, es referido al desempeño o valor que otorga un producto que el usuario cree haber conseguido posterior a la adquisición de algún producto o servicio. Responde al efecto que el usuario percibe que alcanzó con el producto o servido adquirido. Esta dimensión se determina posterior la evaluación que realiza el cliente desde el inicio hasta el final. Este elemento se caracteriza por los siguientes detalles: Se evalúa desde la experiencia usuario, mas no de la entidad; se fundamenta en los efectos que tiene el usuario cuando consigue el servicio; se fundamente exclusivamente en la percepción del usuario, no obligatoriamente es lo real; la opinión de otras personas impacta en la percepción del usuario; es dependiente del estado anímico del usuario en el

momento que recibe el servicio, este elemento es muy complejo y se determina únicamente en el usuario.

Segunda dimensión: Expectativa, responde a la ilusión que los usuarios tienen por obtener algo, surgen como resultado de diversas situaciones como: promesas sobre los beneficios que confiere el producto, experiencia previa, opiniones de personas allegadas. En el estudio de Zeithaml y Bitner (2002) concluyeron la existencia de dos tipos de expectativas, la primera: servicio esperado, que responde a un servicio que los interesados quieren recibir, esto responde a una fusión entre lo que el usuario considera que obtendrá y lo que debe recibir, y la segunda servicio adecuado, lo cual responde a la expectativa de lo mínimo admisible para ser considerado aceptable en su experiencia. Por otro lado, los autores mencionan que si un servicio tiene un rendimiento menor que adecuado, esto generará malestar al usuario, a diferencia de cuando este sobrepone el servicio que desea el cliente, generando un estado de complacencia.

Tercera dimensión: Nivel de satisfacción, posterior a la adquisición de algún bien o servicio, los compradores sienten tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, es cuando en la experiencia el desempeño que tiene producto o servicio no supera la expectativa; satisfacción, lo cual resulta de un balance entre el desempeño percibido y la expectativa; complacencia, resulta cuando el desempeño percibido ha superado a expectativa.

De acuerdo al nivel de satisfacción del usuario, se puede predecir el grado de lealtad que tendrá en referencia a algún servicio y finalmente lealtad a la entidad, un usuarios que no obtuvo lo que esperaba cambiará la experiencia con otra entidad o en todo caso no regresará recibir ningún servicio de la entidad que no generó satisfacción en él, por otro lado un usuario satisfecho se conservará leal, pero esto solo hasta que descubra un mejor servicio por otra entidad, a diferencia de un usuario complacido aquel que logramos brindar más de lo que esperaba, se sentirá tan seguro del servicio que recibe, que no será necesario buscar alguna otra opción y servirá de difusor. Por lo que toda entidad sea privada o pública buscará lograr este nivel de satisfacción en sus usuarios, a través de la promesa de aquello que realmente pueden entregar, y finalmente brindar más de lo que se prometió, generando así complacencia en el usuario.

Mejías y Chirkova (2011) justifican un modelo compuesto por cinco dimensiones para la variable satisfacción del usuario:

Primera dimensión: Calidad funcional percibida, esta dimensión se refiere específicamente al modo en el que se otorga el servicio al usuario. Como resultado de la brecha existente entre la valía de la expectativa previo a la recepción de servicio y su percepción posterior a su recepción (Cárdenas, 2013) citado en (Burgos y Morocho, 2020). El atributo de esta dimensión se refiere al colaborador que brinda el servicio, respecto a la capacitación, incentivo u otro dirigido a la satisfacción del cliente.

Segunda dimensión: Calidad técnica percibida, se refiere a la característica propia del servicio que obtiene el usuario. Las cuales son importante para cumplir con los procesos para proveer el bien o servicio, en este proceso el colaboradores guía al usuario a cumplir su objetivo. Por lo que se debe confirmar todo lo que se ofrece al usuario (Pascual, 2015).

Tercera dimensión: Valor percibido, esta dimensión se encarga de relacionar la calidad y el valor monetario del servicio que se brinda al usuario. Oliva (2006) citado en Burgos y Morocho (2020) entiende que es el fruto del histórico que desencadena en el precio percibido que es el resultado de la calidad y el sacrificio, el precio es un indicador del sacrificio que se debe hacer para conseguir un bien.

Cuarta dimensión: Confianza, se refiere al grado de satisfacción que se tiene respecto a un servicio, y mide el nivel que se alcanza, la percepción que se tiene respecto a la capacidad de una empresa para brindar un buen servicio, fidelización de clientes y recomendación de los servicios que brinda la empresa a otros posibles usuarios. Infante (2015), sostiene que es el resultado de la imagen presentada por una entidad, en función a su reputación, lo cual genera cohesión por alguna necesidad individual generada entre el usuario y la entidad.

Quinta dimensión: Expectativa, es la referencia que se tiene de algún producto o servicio que va adquirir, antes de concretar la compra. Los usuarios generan sus expectativas en referencia al desempeño de las particularidades de un determinado producto o servicio previo a hacer la compra. Posterior a la compra, el cliente realizará el contraste de las expectativas con el desempeño real, por ello posterior a cumplir con las expectativas de los usuarios se genera la fidelización de los clientes y se originan potenciales clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De enfoque cuantitativo, pues busca recolectar datos de las variables y medirlas. Este enfoque, recoge información para comprobar hipótesis con la información numérica y el análisis estadístico, para conocer la conducta y validar teorías (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018). Para Kerlinger (2002) se nombra así, puesto que trata situaciones en las que se puede utilizar la métrica o cuantificación, tanto en el proceso de recojo de información como el procesamiento, análisis e interpretación.

Investigación de tipo básica, busca generar conocimiento teórico a través del recojo de información numérica o cuantificable e incrementar saberes existentes. Este tipo de investigación no propone resolver problemas inmediatos, por el contrario, busca cimentar bases teóricas para próximas investigaciones (Arias y Coviños, 2021).

De nivel descriptivo, puesto que se realizará la caracterización de la población a intervenir, Sousa, Driessnack, y Costa (2007) plantean que este tipo de estudios se aprecia, detalla y justifican varios aspectos del fenómeno, no se realiza el tratamiento de variables; y correlacional, pues se analizará la relación causal entre las variables, se quiere obtener información respecto al comportamiento de una variable respecto a la otra, según Arias y Coviños (2021), este nivel de investigación se responsabiliza de medir la relación que existe entre las variables planteadas, no determina causa.

Diseño no experimental, las variables no serán expuestas a estímulos o situaciones experimentales, y los participantes del estudio serán valorados en su contexto original. Arias y Coviños (2021) el diseño no experimental se refiere a observar las situaciones en su ambiente original para que puedan ser analizados tal como se desarrollan.

De corte transversal, puesto que propone el recojo de información de las variables en una sola instancia, por lo que no existirá seguimiento (Manterola et al., 2019), con el propósito de analizar la información recolectada en un momento específico, lo que concuerda con lo propuesto por Liu (2008) y Tucker (2004) citados por Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) considerándose de corte transversal puesto que se recolecta información en un momento único.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Gestión administrativa

Definición conceptual. Según González et al.(2020), es un proceso sistémico y secuencial. Se basa en el planeamiento, organización, dirección y control, que sumado al tiempo y recursos humanos permite el logro de los objetivos institucionales.

Definición operacional: Según Arias y Coviños (2021) esto determina el carácter en el que se van a medir las variables. La variable gestión administrativa, se conceptualiza operacionalmente como el nivel de interrelación entre sus dimensiones, la misma que será medida a través de un cuestionario politómico con 20 preguntas con escala Likert de 5 alternativas, para evaluar la primera dimensión se ha considerado (a) proyección al futuro, (b) objetivos: de la dimensión organización son (a) organigrama, (b) división organizacional; para la dimensión dirección (a) coordinación del personal, capacitación, (b) liderazgo, (c) motivación, (d) comunicación; y por último para la dimensión control son (a) seguimiento, (b) evaluación y (c) supervisión.

Variable Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Para Zeithaml et al. (2009) se evalúa a través de la calidad de servicio que brinda una entidad respecto a la necesidad del usuario y si este cumplió con su expectativa.

Definición operacional: Se define operacionalmente como el grado de aceptación del usuario respecto a lo esperado, el cual fue medido a través de un cuestionario en escala de Likert con 5 opciones para los indicadores de cada una de las dimensiones. Para la dimensión Fiabilidad el indicador considerado es (a) cumplir con las promesas; para sensibilidad se ha consignado (a) capacidad de respuesta; en el caso de seguridad se ha incluido (a) profesionalidad, (b) credibilidad, (c) confianza; en el caso de empatía se ha considerado (a) comprensión y para elementos tangibles corresponde (a) infraestructura, (b) equipamiento y (c) personal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) refieren que la población es la asociación finita o infinita de todos los casos que coinciden en características

específicas. La población considerada en este estudio es finita, de 350 autoridades comunales de los centros poblados del ámbito de influencia de las Plataformas de Servicios Fijas (Tambos) Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS” de la región Huancavelica.

Muestra

Arias (2006) menciona que una muestra es el subgrupo representativo y definido que se extrae de una población determinada a través de un método de muestreo, de los cuales se podrá recopilar los datos que permitirán analizar la información de la población que se investiga. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es un grupo determinado de la población, en la que puedes ser elegido con la misma posibilidad. La muestra considerada para el presente estudio es de 126, respecto a la población de autoridades. La determinación de la muestra fue a través de la fórmula de determinación para una proporción en una población finita, y corregida con el factor por finitud.

Determinación de la muestra. Según López-Roldán y Fachelli (2015), se trabaja con la fórmula para Población finita:

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

Para el cálculo de la fórmula se está usando un nivel de confianza del 95% con un $Z = 1.96$ y un error muestral de 0.05. El valor de P es del 50%, bajo un supuesto de máxima indeterminación ($P=Q=0.5$). Es así que, el número de unidades de la muestra (n) es de 183.

Fracción de muestreo. La fracción de muestreo para la muestra identificada es de:

$$f = \frac{n}{N} \times 100$$

Siendo la muestra de $n= 183$ usuarios sobre una población de $N=350$, da lugar a la fracción de 52.28% Según López-Roldán y Fachelli (2015) si la muestra es un número importante respecto a la población (por arriba del 10% se suele

considerar importante (...)), se considera finita la población y se utilizan factores de corrección de población finita.

Factor de corrección por finitud. El cálculo del factor de corrección se da por lo siguiente:

$$\sqrt{\frac{N - n}{N - 1}}$$

Para la investigación, con $N=350$ y $n=183$, arroja un factor de 0.69. Es así que, aplicada el factor de corrección por finitud a la muestra, da como resultado: $183 \times 0.69 = 126$.

Criterio de inclusión

Al ser un estudio descriptivo – correlacional se identificaron los siguientes criterios de inclusión: Autoridad comunal que resida en el ámbito de intervención con disposición para participar en el estudio, además de haber participado en alguna intervención de prestación social del Tambo en al menos los últimos 12 meses respecto a la fecha de recojo de información.

Criterio de exclusión

Autoridad comunal que ejerza algún puesto de trabajo relacionado al programa social que se está evaluando, autoridades comunales que no deseen responder el cuestionario.

Muestreo

La técnica considerada es probabilística por conglomerados. El cual permite que todos los integrantes tengan similar posibilidad de ser incluidas en la muestra (López-Roldán y Fachelli, 2015). Asimismo, según Arias y Covinos (2021) el tipo de muestreo por conglomerados se utiliza para una muestra con características similares.

El índice considerado para el cálculo de la muestra en cada subgrupo es de: 0.36 Para su obtención se aplicó la proporción $n/N = 126/350 = 0.36$.

Posteriormente, para asegurar un muestreo probabilístico donde todos los elementos tengan similar posibilidad de ser seleccionados, se consideró la identificación del marco muestral por conglomerado, a través de su selección con la función ALEATORIO del Programa MS Excel.

Unidad de análisis

La unidad de análisis son las autoridades comunales de los centros poblados del ámbito de influencia de los Tambos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada es la encuesta en ambas variables, es una técnica utilizada para recopilar información sobre sentir, actuación o percepción sobre algún acontecimiento específico, la cual es aplicada únicamente en personas, y se realiza a través de un cuestionario, la cual puede brindar resultados cuantitativos, a través de opciones con orden lógico, en su mayoría brindar información numérica.

Para López Roldan y Fachelli (2015) la técnica de encuesta proporciona información a través de preguntas que se le realiza al encuestado con el fin de recolectar información relevante para la investigación.

Instrumento

El instrumento utilizado para mensurar las variables es el cuestionario politómico dirigido y aplicado a la muestra seleccionada, para Arias y Covinos (2021) este es un medio para recoger información de trabajos de investigación científica, a través de un grupo de preguntas presentadas en un formato de tabla con respuestas predeterminadas que el encuestado deberá responder. Para Arias (2020) en este proceso no existen respuestas adecuadas o inadecuadas, ya que cualquier respuesta nos llevará hacia deducciones diferentes. Asimismo, las preguntas presentadas en el cuestionario fueron lo más concisas, con la finalidad de lograr el entendimiento del encuestado, que no permita que haya sesgo en las respuestas, lo cual permitió utilizar el tiempo del encuestado de forma óptima.

Validez de contenido. Es el nivel en que la aplicación de un instrumento permita obtener información de las variables propuestas. Mejía (2005) menciona que la validez de los instrumentos es un requisito que se debe tener previo a la aplicación, asimismo cada uno de los ítems incluidos en el instrumento deben asociarse a los objetivos de la investigación y estar alineados con los indicadores.

Por lo que se realizó la validación del cuestionario propuesto a través del juicio experto, donde 3 expertos en la materia realizaron la revisión, análisis y retroalimentación, con la opinión emitida, se determinó la aplicabilidad de los instrumentos en las dimensiones y variables evaluadas.

Tabla 1*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento*

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith	Magister en Metodología	Aplicable
Mg. Javier Aníbal Huayllasi Montes	Magister en Gestión Pública	Aplicable
Dr. Elías Mallco Huaraca	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable

Confiabilidad. Para Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) la confiabilidad de un instrumento manifiesta que su aplicación en diferentes unidades de análisis genere resultados equivalentes. Por lo que para hallar la confiabilidad de este instrumento se realizó con la aplicación en una prueba piloto, en una muestra con características similares a las que se estudiaron, la aplicación de ambos instrumentos permitió evaluar la pertinencia de las preguntas y que estas sean entendibles para el público al que va dirigido.

Se realizó la evaluación de la confiabilidad de ambos instrumentos (precisión) a través de la sistematización de la información recogida de la prueba piloto para ambas variables, y la aplicación del método de consistencia interna Alpha de Cronbach a través del programa IBM SPSS Statistics vs. 25. Según López-Roldán y Fachelli (2015), el estadístico Alpha de Cronbach establece el grado de unificación de los ítems en una medición y calcula el promedio de los coeficientes de correlación para la medición de la consistencia interna de todos los ítems, global e individualmente. Asimismo, Oviedo y Campo (2005), manifiestan que la escala de 0.7 a 0.9 resulta ser el rango con una confiabilidad aceptable para el instrumento.

Tabla 2*Nivel de confiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Nº de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión Administrativa	20	0.929
Satisfacción del usuario	20	0.926

3.5. Procedimientos

La presente investigación cumplió con los procedimientos establecidos por la Universidad, se solicitó autorización a la Dirección ejecutiva de la entidad mediante la Carta P. 0827-2022-UCV-EPG-SP, la cual obtuvo respuesta favorable con el PROVEIDO N° D00090-2022-MIDIS/PNPAIS_UAGS_JCM de fecha 17 de octubre del 2022. Luego se procedió a coordinar con los Gestores Institucionales, y autoridades comunales para la posterior aplicación de cuestionarios.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de información se desarrolló a través del programa IBM SPSS Statistics, para el análisis de normalidad, análisis descriptivo e inferencial.

En ella se aplicó la prueba Kolmogorov – Smirnov (Prueba K – S) con el que se obtuvo un resultado de $p=0.013$ y $p=0.010 < 0.05$ para la primera y segunda variable respectivamente, con lo que se confirma que los datos no siguen una distribución normal y se optó por utilizar la prueba no paramétrica de correlación Rho Spearman.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	.090	126	.013	.933	126	<.001
Satisfacción del usuario	.093	126	.010	.949	126	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis descriptivo

En esta etapa se procedió a realizar el análisis descriptivo univariado y bivariado (distribución de frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas). Para ello se usó tabla de frecuencias y porcentajes, tablas cruzadas y gráficos de barras.

Análisis inferencial

Para el análisis inferencial de correlación, de acuerdo con Mondragón (2014) se optó por el estadístico no paramétrico rho de Spearman, debido a que mide el grado en que dos variables se relacionan, poniendo a prueba la hipótesis de la

investigación, al ser variables categóricas. Si el coeficiente de correlación es cerca de 0 no existe correlación.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se ha considerado los siguientes aspectos éticos:

Aprobación de la investigación por parte de la institución, se contó con un proveído por parte de la entidad otorgando la autorización para la recolección de datos y se cumpla las obligaciones éticas de confidencialidad de información.

Consentimiento informado, para iniciar con el recojo de información se consideró la aplicación del consentimiento informado, donde se detalla el objetivo de la investigación, sus características, responsabilidades, datos del investigado y firma correspondiente.

Cabe resaltar que según Del Castillo y Rodríguez (2018) consideran que el consentimiento informado es un factor importante en las investigaciones, y expresan la voluntariedad y autenticidad en la decisión de participar en la investigación.

Asimismo, durante el recojo de información se procedió bajo los principios éticos de beneficencia ya que la información recogida a largo plazo contribuirá con la mejora de la gestión administrativa y el servicio brindado hacia el usuario; no maleficencia al no ejercer daño o perjuicio al usuario, la información brindada es confidencial y los datos del usuario estarán codificados; autonomía al respetar la decisión del usuario de iniciar, continuar y finalizar la encuesta, respetando su asentimiento en todo momento; y justicia al respetar en todo momento al usuario y ofrecerle un trato digno (Álvarez, 2018).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Variable 1: Gestión Administrativa

En la tabla 4, observamos que del 100% de autoridades comunales, el 79.4% identifican una Gestión Administrativa buena, el 19.8% una gestión regular, y el 0.8%, una gestión baja, y luego al analizar las dimensiones incluidas encontramos que, el 88.1% de los entrevistados refieren que la dimensión dirección es alta, es así que, el liderazgo se constituye como el principal factor que repercute al logro de los objetivos institucionales. Solo el 11.1% y 0.8% de los entrevistados refieren una dirección regular y baja, respectivamente.

Sobre la Planificación, el 73.8% de los entrevistados refieren que existe una planificación alta, siendo esta dimensión muy importante para que se identifique con claridad el esquema de acciones a seguir para el logro de los objetivos planificados. Luego, un 23.8% y 2.4% de entrevistados, identifican que existe una Planificación regular y mala, respectivamente.

En la dimensión organización encontramos que el 63.5% de los entrevistados identificaron una organización alta, el 34.9%, una organización regular y el 1.6%, una organización baja. La Organización va alineado a la administración de recursos disponibles para la correcta Gestión Administrativa, por lo que, al ubicarse en un nivel regular o alto, da una idea de la operatividad de la entidad, y al ubicarse en el nivel bajo, podría estar relacionado con una limitada operatividad.

Finalmente, para la dimensión Control, sólo el 54% de los entrevistados identificó un control alto, un 44.4%, un control regular y el 1.6%, un control bajo, por lo que es importante su identificación de debilidades de forma oportuna para la ejecución de acciones que permitan corregir limitaciones e identificar oportunidades de mejora.

Tabla 4*Frecuencia de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones*

	Gestión Administrativa		D1. Planificación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	1	.8	3	2.4	2	1.6	1	.8	2	1.6
Medio	25	19.8	30	23.8	44	34.9	14	11.1	56	44.4
Alto	100	79.4	93	73.8	80	63.5	111	88.1	68	54.0
Total	126	100	126	100.0	126	100.0	126	100.0	126	100.0

Variable 2: Satisfacción del usuario

En la tabla 5, observamos la variable Satisfacción del usuario, donde el 96% de los participantes refieren que existe una satisfacción alta y un 4% una satisfacción regular. Cabe precisar que pese a haberse identificado una gestión administrativa baja y con una frecuencia en sus dimensiones de bajo, la satisfacción no es percibida como bajo si no como regular y alto. Por otro lado, encontramos que ninguno de los encuestados considera un nivel bajo en la totalidad de dimensiones, y más del 90% de autoridades consideran un nivel alto para las dimensiones fiabilidad, seguridad y elementos tangibles. Por otro lado, identificamos que respecto a las dimensiones el 5.6%, 31%, 6.3%, 17.5% y 8.7% lo consideran de nivel medio respectivamente.

Tabla 5*Frecuencia de la variable Satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario		D1. Fiabilidad		D2. Sensibilidad		D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Elementos Tangibles	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Medio	5	4.0	7	5.6	39	31.0	8	6.3	22	17.5	11	8.7
Alto	121	96.0	119	94.4	87	69.0	118	93.7	104	82.5	115	91.3
Total	126	100.0	126	100.0	126	100.0	126	100.0	126	100.0	126	100.0

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

En la tabla 6, se demuestra que existe correlación significativa ($p=0.001$, <0.05) respecto a las variables estudiadas, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0), teniendo un resultado de correlación de Rho Spearman $=0,735^{**}$, lo cual expresa una correlación positiva alta. Siendo así, que al tener una mejor implementación de la gestión administrativa se obtiene una mejor satisfacción en los usuarios.

Tabla 6

Hipótesis general

		Gestión Administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.735**
		N	<.001
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.735**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	<.001

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

Prueba de hipótesis específicas

Respecto a la hipótesis específica 1, la tabla 7 evidencia que existe correlación significativa ($p=0.001$, <0.05) entre la dimensión planificación y la variable satisfacción de los usuarios, razón por la cual se rechazó la hipótesis nula (H_0), teniendo un resultado de correlación de Rho Spearman $=0,656^{**}$, lo cual expresa una correlación positiva moderada. Siendo así, que al tener una mejor planificación se tiene una mejor satisfacción en los usuarios.

Tabla 7*Hipótesis específica 1*

		Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.656**
		N	<.001
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	.656**

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

En la tabla 8, se muestran los resultados de la hipótesis específica 2, la cual evidencia que existe correlación significativa ($p=0.001$, <0.05) entre la dimensión Organización y la variable satisfacción de los usuarios, razón por la cual se rechazó la hipótesis nula (H_0), teniendo un resultado de correlación de Rho Spearman =0,550**, lo cual expresa una correlación positiva moderada. Siendo así, que al tener una mejor organización se obtendrá una mejor satisfacción en los usuarios.

Tabla 8*Hipótesis específica 2*

		Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.550**
		N	<.001
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	.550**

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

Respecto a la hipótesis específica 3, en la tabla 9 se evidencia que existe correlación significativa ($p=0.001$, <0.05) entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción de los usuarios, razón por la cual se rechazó la hipótesis nula (H_0) teniendo un resultado de correlación de Rho Spearman =0,658**, lo cual expresa

una correlación positiva moderada. Siendo así, que al tener una mejor dirección se consiguió una mejor satisfacción en los usuarios.

Tabla 9

Hipótesis específica 3

			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.658**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	126	126
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.658**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	126	126

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

Para el caso de la hipótesis específica 4, la tabla 10 evidencia que existe correlación significativa ($p=0.001$, <0.05) entre la dimensión Control y la variable satisfacción de los usuarios, razón por la cual se rechazó la hipótesis nula (H_0) teniendo un resultado de correlación de Rho Spearman =0,656**, lo cual expresa una correlación positiva moderada. Siendo así, que al tener un mejor control se tuvo una mejor satisfacción en los usuarios.

Tabla 10

Hipótesis específica 4

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	.656**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	126	126
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.656**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	126	126

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

V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, se evidenció que existe correlación entre las variables, encontrándose que el 79.4% de los entrevistados identificaron una Gestión Administrativa y satisfacción del usuario alta y el 3.2% de los entrevistados indicaron un nivel regular. Asimismo, en el estadístico descriptivo encontramos que los entrevistados identificaron la Gestión administrativa como alta en un 79.4% de los casos 19.8%, regular y 0.8%, bajo. Al realizar el análisis inferencial Rho Spearman, encontramos que sí existe correlación positiva alta ($p=0.001 < 0.05$; $Rho=0.735^{**}$) entre las variables, por lo que se rechazó la hipótesis nula, en ello, se infiere que mientras la gestión administrativa sea positiva y mejore, la satisfacción seguirá la misma relación, optimizando la percepción del ciudadano sobre los servicios que la entidad les brinde.

Estos resultados, fueron comparados con estudios previos Guerrero y Pérez (2018) quienes mencionaron la existencia de una correlación positiva alta entre ambas variables, con valores para GAD Patate ($p=0.037 < 0.05$; $Rho=0.900^{**}$) y para el GAD Cevallos ($p=0.054 < 0.05$; $Rho=0.872^{**}$). De otro lado, en esta investigación el 0.8% y 16.7% de los entrevistados que identificaron una gestión administrativa baja y regular, también manifestaron una satisfacción del usuario medio y alta, respectivamente. Lo cual evidencia que, pese a que la gestión administrativa pueda presentar deficiencias en uno o más procesos, probablemente el logro de algún proceso traiga como consecuencia que el usuario termine satisfecho.

Estos resultados, son semejantes a los obtenidos por Pérez (2021) quien demostró la relación existente entre las variables y que las dimensiones de la gestión pública inciden en la calidad del servicio con valores estadísticos ($p=0.000 < 0.05$; $Rho= 0.909^{**}$) ($p=0.000 < 0.05$; $Rho= 0.905^{**}$) ($p=0.000 < 0.05$; $Rho= 0.927^{**}$) ($p=0.000 < 0.05$; $Rho= 0.916^{**}$) ($p=0.000 < 0.05$; $Rho= 0.907^{**}$) respectivamente, con dichos resultados se evidencia una correlación significativa, concluyendo que la gestión pública incide en la calidad de servicios en la EMAPAST EP.

Asimismo, se contrastaron los resultados del estudio realizado por Paredes y Morales (2020) quienes concluyeron que existe relación directa entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio, por lo que se considera

que mientras se brinde el servicio administrativo de forma óptima va incidir directamente en cómo se percibe la satisfacción posterior al recibir diferentes servicios, por lo que la correcta implementación de los procesos, reflejarán resultados positivos de percepción de la calidad el servicio, información que se extrae al revisar los resultados estadísticos del total de la muestra, población estudiantil y docentes ($p=0.00 < 0.05$; $Rho= 0.898^{**}$), ($p=0.00 < 0.05$; $Rho= 0.878^{**}$) y ($p=0.00 < 0.05$; $Rho= 0.921^{**}$) respectivamente.

Lo antes mencionado se encuentra dentro de la teoría de Chiavenato (2007) quien menciona que la gestión administrativa responde a la correcta forma de realizar acciones que contribuyen al logro de resultados y Koontz et al.(2012) quienes consideran que el trabajo organizado suma al logro de objetivos institucionales.

Si bien los autores descritos respaldan los resultados de esta investigación, recientemente González et al. (2020) precisan que la gestión administrativa implementa un modelo racional, haciendo uso eficiente de los recursos, teniendo como principal acción la evaluación de la implementación de cada uno de los procesos inmersos en la administración, buscando la calidad del servicio y el incremento de la satisfacción de los usuarios (Valdez, 2019). Es así que, los entrevistados reconocen una gestión administrativa y satisfacción del usuario alta, la cual se correlaciona de acuerdo al análisis realizado.

Al realizar un análisis de las dimensiones, para el primer objetivo específico encontramos que los entrevistados que refirieron una planificación baja, describen que la satisfacción del usuario es media para el 0.8% y alta para el 1.6%. Sobre los entrevistados que refirieron una planificación media, el 3.2% presenta una satisfacción del usuario media y el 20.6% una satisfacción del usuario alta. Y sobre los entrevistados que describen una planificación alta el 73.8% manifestaron una satisfacción del usuario en el mismo nivel, por lo que se evidencia que existe relación entre ellas. Respecto a la estadística inferencial se tuvieron resultados que muestran correlación positiva moderada ($p=0.001 < 0.05$; $Rho= 0.656^{**}$).

Estos resultados fueron comparados con el estudio realizado por Pérez (2021), quien evidencia que existe una correlación fuerte y significativa entre la planeación y la calidad del servicio de acuerdo a los datos estadísticos ($p=0.000 < 0.05$; $Rho= 0.905^{**}$), por lo que se concluye que la dimensión planeación incide en

la variable calidad del servicio de agua; luego, en dicha investigación, como parte de los resultados descriptivos se identifica que existe una tendencia a considerar como ineficiente la aplicación de la planeación de la EMAPAST EP.

Olortegui (2020) determina por medio de sus resultados estadísticos ($p=0.000 < 0.05$; $Rho=.761^{**}$) que existe correlación positiva entre la planeación y satisfacción laboral en docentes. Asimismo, Gonzales et al.(2020) mencionan que, en caso de no contar con planeación, no se tendrá un horizonte establecido para cumplir con lo deseado, así como para Koontz et al.(2012), que incluye en su definición trazar objetivos y estrategias para lograr lo propuesto, por lo que no existe un plan real mientras no se haya tomado una decisión. Según Luna-González (2015) este constituye la etapa inicial del proceso administrativo, en el proceso de planeación se determina los objetivos, estrategias, procedimientos y presupuesto, y para que el proceso se dé correctamente se debe tener presente el cumplimiento de los pasos secuenciales.

Sobre el segundo objetivo específico, Organización y su cruce con la Satisfacción del usuario, se ha demostrado que existe relación entre las variables. El 63.5% de los entrevistado identificaron una organización alta y una satisfacción del usuario alta, el 34.9% identificaron una organización media con una satisfacción del usuario medio (2.4%) y alto (32.5%), respectivamente. Asimismo, los resultado estadísticos obtenidos expresan que existe una correlación positiva moderada ($p=0.001, < 0.05$; $Rho=0.656^{**}$), es así que mientras mejor se implemente el proceso de organización este tendrá un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios que reciben servicios.

Este resultado fue refrendado con los obtenidos por Mayta (2019) en su investigación, en el cual se evidencia que existe correlación positiva considerable ($p=0.000, < 0.05$; $r=0.602^{**}$), con el cual se infiere que la organización se relación directamente con la satisfacción del usuario, por lo que una buena organización conlleva a una buena satisfacción del usuario y viceversa. De la misma manera, los resultados obtenidos de Olortegui (2020), en su estudio de enfoque cuantitativo identifica que se presenta una correlación positiva con un $Rho= .660^{**}$, con lo cual se determina que el proceso de organización afecta directamente la satisfacción del usuario y su desempeño.

Lo identificado se contrasta con las teorías de González et al.(2020) para quien esta dimensión responde a la acción de ordenar y repartir las tareas, responsabilidades y recursos entre los colaboradores de la entidad, con la finalidad de lograr metas institucionales, así también para Koontz et al.(2012) la organización es la acción de generar un ambiente y estrategia para integrar y operativizar de forma correcta los recursos para cumplir las metas establecidas.

Luego, para el tercer objetivo específico, sobre la dimensión Dirección, se encontró que el 87.3% de entrevistados identificaron una dirección y satisfacción del usuario alto y solo el 0.8% identifico una dirección alta y una satisfacción del usuario regular. Asimismo, quienes identificaron una dirección medio y una satisfacción del usuario medio es de 2.4% y alto para 8.7%, y solo el 0.8% de los entrevistados identificaron una dirección bajo con una satisfacción del usuario bajo. Los resultados inferenciales evidenciaron que existe correlación positiva moderada ($p=0.001$, < 0.05 ; $Rho=0.658^{**}$), lo cual significa que cuando se implemente una correcta dirección en la gestión administrativa se tendrá un mejor resultado en la satisfacción de los usuarios. En los resultados descriptivos se tiene que el 94.44% de los encuestados que reciben servicios de la entidad refieren un nivel alto en dirección, el 4.78% lo considera en un nivel regular y el 0.79% en un nivel bajo.

Dichos resultados, han sido contrastados con el estudio realizado por Bracamonte (2017), estudio de enfoque cuantitativo, correlacional, con el cual se establece que existe correlación significativa ($p=0.000$, < 0.05), asimismo se evidencia relación directa y alta ($Rho= 0.532^{**}$) entre la dirección y la satisfacción de usuarios de la Dirección General de Adopciones. En ese sentido se considera que mientras mejor se implemente la Dirección en la gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado Pérez (2021) en su investigación de enfoque cuantitativo, correlacional causal, identificó que existe correlación significativa y fuerte entre la dirección de la gestión pública y la calidad del servicio ($p=0.000$, < 0.05 ; $Rho=0.907^{**}$), el resultado encontrado se muestra alto a diferencia del estudio presentado, que si bien muestra correlación positiva moderada esta es baja a diferencia de la investigación en mención. Los hallazgos mencionados se alinean a la teoría de Munch (2007) quien manifiesta que las entidades requieren de un líder con capacidad de estimular al equipo, que promueva una comunicación efectiva y

que impida la generación de conflictos en la entidad. Así para Gonzales et al. (2020) la acción de dirigir corresponde a la implementación de diferentes estrategias que se orientan o buscan lograr resultados establecidos por la entidad a través del liderazgo, retroalimentación y motivación permanente.

Para el último objetivo específico, sobre la dimensión Control, el 1.6% de los entrevistados identificaron un control y satisfacción de nivel bajo, mientras que el 44.4% un control medio y una satisfacción del usuario medio(2.4%) y alto(42.1%), y un 54% con control y satisfacción del usuario alto, lo que demuestra que existe relación, asimismo los resultados inferenciales evidencian que existe correlación positiva moderada ($p=0.001$, < 0.05 ; $Rho=0.656^{**}$) , lo que significa que cuando se implemente un correcto control en la gestión administrativa se tendrá un mejor resultado en la satisfacción de los usuarios. En los resultados descriptivos se tiene que el 64.29% de las autoridades comunales que reciben servicios de la entidad se encuentra en un nivel alto, el 34.13% lo considera en un nivel regular y el 1.59% en un nivel bajo, siendo así que poco más de la mitad de autoridades consideran que el control implementado en la entidad tiene un nivel alto.

Esos resultados se contrastan con los obtenidos en el estudio de Pérez (2021) en el cual identificó que existe correlación significativa fuerte ($Rho=0.907^{**}$, $p=0.000 < 0.05$), por lo que se considera que el control en la gestión pública incide en la calidad del servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, considerando que tomar medidas correctivas de forma oportuna en el proceso de gestión influye de forma notoria en la satisfacción. Así también en la investigación presentada por Olortegui (2020) donde se muestra correlación significativa ($p=0.000 < 0.005$) y un valor de $Rho=0.835^{**}$ lo que evidencia una correlación positiva de nivel alto en relación a la dimensión control y la variable satisfacción laboral entre los docentes, entendiendo que el control es un elemento de la gestión administrativa que garantiza que los procesos se cumplan de acuerdo a lo planificado, logrando que los servicios prestados sean de calidad.

En ese contexto, una correcta implementación del control permite lograr resultados positivos en la satisfacción del usuario, así también Koontz et al.(2012) mencionan que el control responde al hecho evaluar el desempeño personal y organizacional, con la finalidad de garantizar que las acciones se desarrollen en función a lo planificado, lo que también involucra medir lo ejecutado respecto a las

metas planificadas, con la finalidad de identificar oportunamente alguna desviación y corregirlas oportunamente a fin de no perjudicar el cumplimiento de las metas propuestas. Aunado a lo mencionado por Gonzales et al. (2020) respecto a que el control es la acción de cotejar el cumplimiento de las acciones planificadas, identificar problemas en su implementación y resolverlas o proponer acciones de mejora.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se demostró correlación significativa ($p=0.001$) entre la gestión administrativa y satisfacción de las autoridades comunales que reciben servicios. El resultado inferencial evidencia que existe correlación positiva alta ($Rho=0,735^{**}$). Es así que, los procesos de la gestión administrativa que se vienen implementado están dando resultados favorables en la satisfacción de los usuarios.

Segunda: Se evidenció correlación significativa ($p=0.001$) entre la planificación y satisfacción de las autoridades comunales que reciben servicios. El resultado inferencial evidencia que existe correlación positiva moderada ($Rho=0,656^{**}$). Es así que, los procesos de planificación que se están implementando y fortaleciendo están logrando resultados favorables en la satisfacción de las autoridades comunales.

Tercera: Se determinó correlación significativa ($p=0.001$) entre la organización y la satisfacción de las autoridades comunales que reciben servicios. El resultado inferencial evidencia que existe correlación positiva moderada ($Rho=0,550^{**}$). Es así que, que los procesos de organización que se vienen haciendo en la entidad consolidan la satisfacción en los usuarios.

Cuarta: Se halló correlación significativa ($p=0.001$) entre la dirección y satisfacción de las autoridades comunales que reciben servicios. El resultado inferencial, evidencia que existe correlación positiva moderada ($Rho=0,658^{**}$). Es así que, podemos inferir que el proceso de dirección que se ha considerado es correcto, lo cual genera usuarios satisfechos.

Quinta: Se demostró correlación significativa ($p=0.001$) entre el control y la satisfacción de las autoridades comunales que reciben servicios. El resultado inferencial, evidencia que existe correlación positiva moderada ($Rho=0,656^{**}$). Es así que, que le proceso de control que se ha incluido de forma asertiva, ya que esto ha generado resultados positivos en la satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al coordinador de la Unidad Territorial Huancavelica del Programa Nacional PAIS, fortalecer los conocimientos de los gestores institucionales respecto a la importancia de implementar una correcta gestión administrativa, lo cual tiene que ser de conocimiento de los usuarios que reciben servicios de las plataformas, ello a través de la implementación de los diferentes procedimientos que garantizan la operatividad de las plataformas, lo que finalmente permitirá que se obtengan resultados favorables en la satisfacción.

Segunda: Se sugiere al coordinador de la Unidad Territorial Huancavelica del Programa Nacional PAIS, en el proceso de planeación es necesarios realizar el fortalecimiento de capacidades a los gestores institucionales, sobre la importancia de socializar correctamente el objetivo, plan de actividades, hacer partícipe a las autoridades en el proceso de planificación de actividades, en el proceso de diagnóstico de necesidades y dar cumplimiento a las acciones programadas con el objetivo de que la población se sienta identificada y sea participe de este proceso.

Tercera: En referencia a la organización, se recomienda al coordinador de la Unidad Territorial Huancavelica del Programa Nacional PAIS, siendo evidente la relación directa que existe entre la organización y la satisfacción del usuarios, fortalecer la coordinación y articulación para el desarrollo de las diferentes acciones orientadas al usuario, con una correcta asignación de recursos, así como tener claro la organización institucional, con la finalidad de brindar un mejor servicio al usuario.

Cuarta: Respecto a la dirección en la gestión administrativa, se sugiere al coordinador de la Unidad Territorial Huancavelica del Programa Nacional PAIS, se recomienda fortalecer el liderazgo de los gestores institucionales para dirigir las diferentes acciones que se desarrollan en territorio.

Quinta: En referencia al control, se recomienda al coordinador de la Unidad Territorial Huancavelica del Programa Nacional PAIS, fortalecer Los planes de supervisión y monitoreo ya que los usuarios identifican que mientras más supervisión haya se brindará un mejor servicio a los usuarios.

REFERENCIAS

- Álvarez-Viera, P. (2018). Cartilla Ética e Investigación, Ethics and Research Primer. *Boletín Virtual- Febrero*, 7(2), 6. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Androniceanu, A. (2017). Improving citizens' satisfaction concerning the social welfare services at urban level. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, 12(4), 67–82. <http://www.jstor.org/stable/26234015>
- Amador, J. (2003). *Proceso Administrativo*. http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/
- Arbeláez-Rodríguez, G., & Mendoza, P. (2017, April). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 78, No. 2, pp. 154-160). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Editorial Episteme
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1.ª ed.). Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.). Enfoques consulting: Perú.
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4387>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bracamonte, M. D. C. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en la dirección general de adopciones del MIMP, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22065>

- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revolledo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cabrera, F., Donoso, T., Aneas, A., Campo, J. y Piñi, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de educación*, 351, 311-336. <http://hdl.handle.net/11162/76441>
- Cardozo, N. (2020). Estado, administración y políticas públicas en América Latina. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas*, 20(39), 11-34. <https://doi.org/10.22518/jour.ccs/2020.2a01>
- Carhuapoma, R. & Escobar, Z. (2019). *La Gestión Administrativa en la calidad de servicios del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Huancavelica 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3055>
- Cerezo Morales, J. K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces-Ecuador, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39365>
- CEPAL. (2018). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Un Gobierno abierto centrado en el ciudadano. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>
- Chiavenato I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7.^{ma} ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Contreras, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Dalongaro, R. (2014). La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera. *Ciencias Administrativas*, (4), 35-49. <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>

- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (09 de enero de 2013). Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Diario Oficial El Peruano, 09 de enero de 2013.
- Del Castillo, D. y Rodríguez, T. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Médica del Centro*, 12(2), 213-227. <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157>
- Falconi-Piedra, J. F., Luna-Altamirano, K. A., Sarmiento-Espinoza, W. H., y Andrade-Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gavilánez, M., Espín, M. y Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
[//hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807gestion-administrativa-pymes](https://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807gestion-administrativa-pymes)
- González-Rodríguez, S. S., Viteri-Intriago, D. A., Izquierdo-Morán, A. M., y Verdezoto-Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guegia, J., Londoño, Y., Otero, S., y Rivera, G. (2012, 24 de abril). *La administración del Siglo XXI*. <http://harrypother1979.blogspot>.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación (6.ª ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana.

- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración* (1.^a ed.). Fondo Editorial ITM. <https://catalogo.itm.edu.co/gpd-principios-de-administracion.html>
- Hurtado, D. (2016). *Fundamentos de la administración de empresas*. Recuperado de https://www.academia.edu/37872029/Fundamentos_Administracion_M%C3%B3dulo
- IAM. (2018). *Gestión administrativa*. <http://www.instam.org/AdministrativeManagement>
- Kant, R. y Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35 (3), 411-430. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>
- Kaufmann, J., Sangines, M., Garci, M. (2015). Building Effective Governments Achievements and Challenges for Results-Based Public Administration in Latin America and the Caribbean. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. (11.^a ed.). Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Kotler, P., Armstrong, G., Gay, M., & Cantú, R. (2017). *Fundamentos de marketing* (11.^{va} ed.). Pearson educación.
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (14.^a ed.). <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1199>
- L. Abramo, S. Cecchini y B. Morales, *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: aprendizajes desde América Latina y el Caribe*, Libros de la CEPAL, N° 155 (LC/PUB.2019/5-P), Santiago, Comisión

- Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2019
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf
- Lizano, E., y Villegas, A. R. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/628122>
- Lopez, F. y Arenas, S. (2020). *Gestión de la calidad de servicio del sector público, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia, Lima 2020* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6595>
- López González, Ernesto, Cabrera Macías, Yolanda, López Cabrera, Ernesto, & Puerto Becerra, Anaily. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *MediSur*, 16(3), 437-463. Recuperado en 11 de septiembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000300012&lng=es&tlng=es.
- PAIS. (1 de mayo de 2020). *Visión Institucional*. <https://www.pais.gob.pe/webpais/public/institucional/vision>
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Los Condes – 2019*, 30(1), 36-49. DOI:10.1016/j.rmclc.2018.11.005
- Marín Portillo, Kattiuska, & Atencio Cárdenas, Edith (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 14(3), 160-183. [fecha de Consulta 12 de Octubre de 2022]. ISSN: 1315-8856. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711121009>

- Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. In *Anales de documentación* (Vol. 3, pp. 139-153). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 13 de octubre de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Mayta, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38578>
- Mejía, E. (2005). Técnicas e instrumentos de investigación (Primera ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mejías, A., y Chirkova, M. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores / dimensions of customer satisfaction at universities banks: an approach using factors analysis. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43–47.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Mendoza Fernández, V. M., Moreira Choez, J. S. ., & Mera Plaza, C. L. . (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando*, 9(34), 31-40. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.0811>
- Mullisaca, B. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo del Área de Admisión del Hospital de Emergencias Villa El Salvador* [Tesis de

- maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV-Institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2764>
- Münch-Galindo, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor (1.ª ed.)*. Pearson Educación de México
- Oh, H., and Kim, K. (2017). Customer satisfaction, service quality and customer value: years 2000-2015. *International journal of contemporary hotel management*, 29 (1), 2-29. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-10-2015-0594/full/html>
- Okhakhu, D. (2018). Effect of Strategic Management on Users' Satisfaction, library competitiveness, learning/innovation process and internal process effectiveness in Academics Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 1754. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1754>
- Olivos Martínez, L. V. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia en el distrito judicial de Lima Norte* [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV-Institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3758>
- Olórtogui Luna, J. F. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la provincia de Huaral, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41754>
- Oviedo, H. C., y Campo-Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Paredes, V. y Morales, D. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Master's thesis], Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Peña Cárdenas, M. C., Olloqui López, A. M., & Aguilar Fraire, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña

- empresa de la industria metal-mecánica (Relationship of Factors in Job Satisfaction of Employees of a Small Business Industry Metal-Mechanical). *Revista internacional administración & finanzas*, 6(3), 115-128.
- Pérez, A. y Guerrero, C. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>
- Pérez, B., & de los Ángeles, M. (2021). El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, 2020. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4688>
- Pérez Ordóñez, C. G. (2021). *La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32644>
- Porras Caverro, M. D. M., Cabrejos Ramos, J. C., Vargas Quispe, G., & Berrocal Villegas, S. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral docente en la Institución Educativa República de Chile, Lima. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2626>
- PUCP. (2019). *“La investigación en Gerencia Social: Aportando al avance en la política social”*. (1.ª ed.). Fondo Editorial PUCP.
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Revista Empresarial* 37(10), 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/5580337>
- Quispe Llanos, R., & Alcoser Ormeño, A. A. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 43 - 66. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>
- Resolución Directoral N° 007-2019-MIDIS/PNPAIS. Manual del Sistema de Gestión Integrado (22 de enero de 2019).

- <https://www.pais.gob.pe/backendsismonitor/public/storage/portalweb/documentos/5LDtUuEJiJuWrMjUpSOxNYv1A8QZTp2MrKp7j2rq.pdf>
- Resolución Directoral N° 138-2020-MIDIS/PNPAIS. Aprueba la Política e Sistema de Gestión Integrado en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS (13 de agosto de 2020). <https://www.pais.gob.pe/backendsismonitor/public/storage/portalweb/documentos/5LDtUuEJiJuWrMjUpSOxNYv1A8QZTp2MrKp7j2rq.pdf>
- Rishi, K., y Deepak, J. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35 (3). <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México. Pearson Educación.
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio institucional de la UNLP. <https://doi.org/10.35537/10915/59570>
- Romero-Saldaña, M. (2016). Metodología de la investigación. Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>
- Sabogal Acosta, C. I., y Vargas Aguirre, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del Programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Tesis de maestría, Universidad libre de Colombia]. Repositorio Universidad Libre. <https://repository.unilivre.edu.co/handle/10901/11778>
- Sagredo-Lillo, E. J. (2019). *Relaciones entre gestión organizacional y percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de Centros educativos de adultos de la Región del Biobío Chile* [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona]. Repositorio digital de la Universidad de Barcelona. <http://hdl.handle.net/10803/667444>
- Sagredo Lillo, E., & Castelló Tarrida, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-25. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895>

- Sousa, V., Driessnack, M., y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 15(3).
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31.
- Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325-339.
- Valenzuela Rodríguez, M. A., Guizado Salazar, G., Fuertes Meza, R., Álvarez Villanueva, M. Y. C., Pomajulca Mendoza, D. M., Carbajal Sirlupu, L. E., & Guizado Cisneros, Álvaro G. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de egresados de la promoción 2016 de la Facultad de Tecnología. *Alpha Centauri*, 3(3), 101–106. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i3.99>
- Vela, L. (2019). *Influencia de la prestación de servicios de salud en la satisfacción del usuario, Centro de Salud Churcampa, Huancavelica – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Huancavelica. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5595>
- Vivas-Escalante, A. D., Martínez-Fuentes, M. M., y Solís-Mejías, D. J. (2020). Gestión de la Administración Escolar en el Desarrollo de Actividades Académicas: Mirada en Tiempos de Pandemia. *Revista Científica*, 5(18), 24–45. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.1.24-45>
- Wileidys, A., & Robles, M. (2010). Metodología de la Investigación. *Revista digital Universitaria FGTIC UNAM* 11(11), 107. <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
- Wouterse, F., Murphy, S. y Porciello, J. (2020). Social protection to combat hunger. *Nat Food*, 1, 517–518. <https://doi.org/10.1038/s43016-020-00144-1>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M., y Gremler, D. D. (2009). *Marketing de Servicios*. McGraw-Hill México.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1 Gestión Administrativa				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022?	Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Planificación	Proyección al futuro Objetivos	1,2,3,4,5	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
			Organización	Organigrama División organizacional	6, 7, 8, 9, 10		
			Dirección	Coordinación del personal Capacitación Liderazgo Motivación Comunicación	11, 12, 13, 14, 15		
			Control	Seguimiento Supervisión Evaluación	16, 17, 18, 19, 20		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2 Satisfacción del usuario				
1. ¿Qué relación existe entre planificación y la satisfacción de usuarios de un programa nacional en Huancavelica, 2022?	1. Identificar la relación existente entre planificación y la satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	1. Existe relación significativa entre planificación y la satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Cumplir las promesas	1,2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3)	Malo
2. ¿Qué relación existe entre organización y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022?	2. Determinar la relación existente entre organización y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	2. Existe relación significativa entre organización y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022					
3. ¿Qué relación existe entre Dirección y	3. Determinar la relación que existe entre Dirección y	3. Existe relación significativa entre Dirección y					

satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022?	satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	Seguridad	Profesionalidad Credibilidad Confianza	9, 10, 11, 12		Bueno
4. ¿Qué relación existe entre Control y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022?	4. Determinar la relación que existe entre Control y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	4. Existe relación significativa entre Control y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022	Empatía	Comprensión	13, 14, 15, 16		
			Elementos Tangibles	Infraestructura Equipamiento Personal	17, 18, 19, 20		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental, transversal		Población: 350 autoridades comunales Muestra: Fórmula para población finita/autoridades comunales		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para Gestión administrativa y satisfacción de usuario		Descriptiva: Tabla de frecuencias y porcentajes. Inferencial: Rho de Spearman	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Gestión administrativa, es un proceso sistémico y secuencial. Se basa en el planeamiento, organización, dirección y control, que sumado al tiempo y recursos humanos permite el logro de los objetivos institucionales. (González et al.2020).	Gestión administrativa, se define operacionalmente como el nivel de interrelación entre la planificación, organización, dirección y control (dimensiones). Se mide a través de un cuestionario politómico con 20 preguntas medidas con escala Likert (5 alternativas).	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección al futuro • Objetivos 	1 – 4 5	Ordinal El inventario está compuesto por 20 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • División organizacional 	6 7-10	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación del personal • Capacitación • Liderazgo • Motivación • Comunicación 	11 12 13 14 15	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Evaluación • Supervisión 	16-17 18-19 20	

Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario, para Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) se evalúa a través de la calidad de servicio que brinda una entidad respecto a la necesidad del usuario y si este cumplió con su expectativa.	Satisfacción del usuario se define operacionalmente a través de los elementos que impactan en las necesidades y expectativas de las personas. Las dimensiones medidas Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, a través de un cuestionario conformado por 20 preguntas medidas con escala Likert (5 alternativas).	Fiabilidad	• Cumplir promesas	4	1--
			Sensibilidad	• Capacidad de respuesta	5 – 8	Ordinal
			Seguridad	• Profesionalidad • Credibilidad • Confianza	9 10 11-12	El inventario está compuesto por 17 reactivos de opción múltiple:
			Empatía	• Comprensión	13-16	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Elementos Tangibles	• Infraestructura • Equipamiento • Personal	17 – 18 19	
					20	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: A continuación encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

N = Nunca
CN = Casi Nunca
AV = Algunas Veces
CS = Casi Siempre
S = Siempre

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1.	La entidad ha presentado o socializado con usted, el plan de actividades o servicios que brinda	N	CN	AV	CS	S
2.	La entidad lo ha invitado a participar en el algún proceso de planificación de tareas/actividades	N	CN	AV	CS	S
3.	Usted ha participado en el proceso de diagnóstico de necesidades de su población	N	CN	AV	CS	S
4.	Considera usted, que se ha logrado cumplir con las acciones planificadas	N	CN	AV	CS	S
5.	La entidad le ha informado los objetivos institucionales	N	CN	AV	CS	S
6.	Han socializado con usted, la estructura organizacional de la entidad	N	CN	AV	CS	S
7.	Cree usted que, los materiales y recursos asignados por la entidad son suficientes para el cumplimiento de las acciones planificadas	N	CN	AV	CS	S
8.	Cree usted que, las acciones desarrolladas a través de la entidad son coordinadas adecuadamente	N	CN	AV	CS	S
9.	Usted considera que, la organización para el desarrollo de actividades es apropiada	N	CN	AV	CS	S
10.	Usted cree que, las funciones que asume la entidad es adecuada	N	CN	AV	CS	S
11.	Cree que existe coordinación suficiente entre las personas que lideran las actividades	N	CN	AV	CS	S
12.	Cree usted que, el personal está preparado (recibe capacitación) para la gestión que realiza	N	CN	AV	CS	S
13.	Durante el desarrollo de las actividades ha identificado a la persona responsable de la actividad	N	CN	AV	CS	S
14.	El personal que atiende se encuentra motivado	N	CN	AV	CS	S
15.	Considera que existe comunicación fluida entre el responsable de la plataforma y la población	N	CN	AV	CS	S
16.	La entidad ha realizado un adecuado seguimiento para resolver alguna de sus necesidades	N	CN	AV	CS	S
17.	La entidad ha corregido alguna dificultad reportada con anterioridad (operativa, personal, infraestructura, equipos u otros)	N	CN	AV	CS	S
18.	Ha participado de alguna encuesta para medir su satisfacción respecto a algún servicio recibido	N	CN	AV	CS	S
19.	Considera que el servicio que recibe es adecuado respecto al tiempo invertido	N	CN	AV	CS	S
20.	Cree que la supervisión que recibe el gestor de la plataforma (por parte de su jefe) permite mejorar la atención que usted recibe	N	CN	AV	CS	S

Gracias por completar el cuestionario.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

N = Nunca
CN = Casi Nunca
AV = Algunas Veces
CS = Casi Siempre
S = Siempre

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1.	Cree usted que, el personal de la entidad cumple con el tiempo prometido para brindar algún servicio	N	CN	AV	CS	S
2.	El personal de la entidad muestra interés de resolver sus problemas	N	CN	AV	CS	S
3.	Cree usted que, recibe un buen servicio por parte de entidad	N	CN	AV	CS	S
4.	El personal de la entidad, le informa de manera clara y precisa el servicio que usted va recibir	N	CN	AV	CS	S
5.	El personal de la entidad le informa de los servicios que usted puede recibir	N	CN	AV	CS	S
6.	El personal de la entidad muestra disposición para ayudar	N	CN	AV	CS	S
7.	Cree usted que, el personal de la entidad muestra despreocupación por resolver sus necesidades	N	CN	AV	CS	S
8.	El personal de la entidad le brinda atención rápida y sin obstáculos	N	CN	AV	CS	S
9.	El personal de la entidad muestra conocimiento para responder sus consultas	N	CN	AV	CS	S
10.	Usted se siente seguro del servicio que recibe por parte de la entidad	N	CN	AV	CS	S
11.	El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	N	CN	AV	CS	S
12.	El comportamiento del personal de la entidad, le genera confianza	N	CN	AV	CS	S
13.	Siente usted que, le brindan atención personalizada	N	CN	AV	CS	S
14.	El personal de la entidad se muestra interesado en lo que usted necesita	N	CN	AV	CS	S
15.	Siente que el personal de la entidad comprende sus necesidades	N	CN	AV	CS	S
16.	El horario de atención le parece adecuado	N	CN	AV	CS	S
17.	Considera usted que, la infraestructura de la plataforma es adecuada	N	CN	AV	CS	S
18.	Considera usted que, las instalaciones se encuentran siempre limpias y ordenadas	N	CN	AV	CS	S
19.	Cree usted que, el equipamiento(sillas, computadoras, equipo de sonido, impresora, otros) es adecuado y se encuentra en buen estado	N	CN	AV	CS	S
20.	Cree usted que, el personal se encuentra debidamente identificado (chaleco, fotocheck u otro) al momento de brindar el servicio	N	CN	AV	CS	S

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4. Certificados de validez por jueces

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planificación								
1	La entidad ha presentado o socializado con usted, el plan de actividades o servicios que brinda	✓		✓		✓		
2	La entidad lo ha invitado a participar en el algún proceso de planificación de tareas/actividades	✓		✓		✓		
3	Usted ha participado en el proceso de diagnóstico de necesidades de su población	✓		✓		✓		
4	Considera usted, que se ha logrado cumplir con las acciones planificadas	✓		✓		✓		
5	La entidad le ha informado los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Organización								
6	Han socializado con usted, la estructura organizacional de la entidad	✓		✓		✓		
7	Cree usted que, los materiales y recursos asignados por la entidad son suficientes para el cumplimiento de las acciones planificadas	✓		✓		✓		
8	Cree usted que, las acciones desarrolladas a través de la entidad son coordinadas adecuadamente	✓		✓		✓		
9	Usted considera que, la organización para el desarrollo de actividades es apropiada	✓		✓		✓		
10	Usted cree que, las funciones que asume la entidad es adecuada	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Dirección								
11	Cree que existe coordinación suficiente entre las personas que lideran las actividades	✓		✓		✓		
12	Cree usted que, el personal está preparado (recibe capacitación) para la gestión que realiza	✓		✓		✓		
13	Durante el desarrollo de las actividades ha identificado a la persona responsable de la actividad	✓		✓		✓		
14	El personal que atiende se encuentra motivado	✓		✓		✓		
15	Considera que existe comunicación fluida entre el responsable de la plataforma y la población	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Control								
16	La entidad ha realizado un adecuado seguimiento para resolver alguna de sus necesidades	✓		✓		✓		
17	La entidad ha corregido alguna dificultad reportada con anterioridad (operativa, personal, infraestructura, equipos u otros)	✓		✓		✓		
18	Ha participado de alguna encuesta para medir su satisfacción respecto a algún servicio recibido	✓		✓		✓		
19	Considera que el servicio que recibe es adecuado respecto al tiempo invertido	✓		✓		✓		
20	Cree que la supervisión que recibe el gestor de la plataforma (por parte de su jefe) permite mejorar la atención que usted recibe	✓		✓		✓		

Observaciones: _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... Elías Mallco Huaraca DNI:..... 42348755.....

Especialidad del validador:..... Gestión Pública y Gobernabilidad

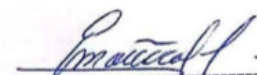
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de octubre del 2022



Elías Mallco Huaraca
42348755



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Cree usted que, el personal de la entidad cumple con el tiempo prometido para brindar algún servicio	✓		✓		✓		
2	El personal de la entidad muestra interés de resolver sus problemas	✓		✓		✓		
3	Cree usted que, recibe un buen servicio por parte de entidad	✓		✓		✓		
4	El personal de la entidad, le informa de manera clara y precisa el servicio que usted va recibir	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Sensibilidad								
5	El personal de la entidad le informa de los servicios que usted puede recibir	✓		✓		✓		
6	El personal de la entidad muestra disposición para ayudar	✓		✓		✓		
7	Cree usted que, el personal de la entidad muestra despreocupación por resolver sus necesidades	✓		✓		✓		
8	El personal de la entidad le brinda atención rápida y sin obstáculos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	El personal de la entidad muestra conocimiento para responder sus consultas	✓		✓		✓		
10	Usted se siente seguro del servicio que recibe por parte de la entidad	✓		✓		✓		
11	El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	✓		✓		✓		
12	El comportamiento del personal de la entidad, le genera confianza	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
13	Siente usted que, le brindan atención personalizada	✓		✓		✓		
14	El personal de la entidad se muestra interesado en lo que usted necesita	✓		✓		✓		
15	Siente que el personal de la entidad comprende sus necesidades	✓		✓		✓		
16	El horario de atención le parece adecuado	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Elementos Tangibles								
17	Considera usted que, la infraestructura de la plataforma es adecuada	✓		✓		✓		
18	Considera usted que, las instalaciones se encuentran siempre limpias y ordenadas	✓		✓		✓		
19	Cree usted que, el equipamiento(sillas, computadoras, equipo de sonido, impresora, otros) es adecuado y se encuentra en buen estado	✓		✓		✓		
20	Cree usted que, el personal se encuentra debidamente identificado (chaleco, fotocheck u otro) al momento de brindar el servicio	✓		✓		✓		

Observaciones: _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... **Elías Mallico Huaraca** **DNI:..... 42348755**.....

Especialidad del validador:..... **Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de octubre del 2022

Elías Mallico Huaraca
42348755



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Cree usted que, el personal de la entidad cumple con el tiempo prometido para brindar algún servicio	✓		✓		✓		
2	El personal de la entidad muestra interés de resolver sus problemas	✓		✓		✓		
3	Cree usted que, recibe un buen servicio por parte de entidad	✓		✓		✓		
4	El personal de la entidad, le informa de manera clara y precisa el servicio que usted va recibir	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Sensibilidad								
5	El personal de la entidad le informa de los servicios que usted puede recibir	✓		✓		✓		
6	El personal de la entidad muestra disposición para ayudar	✓		✓		✓		
7	Cree usted que, el personal de la entidad muestra despreocupación por resolver sus necesidades	✓		✓		✓		
8	El personal de la entidad le brinda atención rápida y sin obstáculos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	El personal de la entidad muestra conocimiento para responder sus consultas	✓		✓		✓		
10	Usted se siente seguro del servicio que recibe por parte de la entidad	✓		✓		✓		
11	El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	✓		✓		✓		
12	El comportamiento del personal de la entidad, le genera confianza	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
13	Siente usted que, le brindan atención personalizada	✓		✓		✓		
14	El personal de la entidad se muestra interesado en lo que usted necesita	✓		✓		✓		
15	Siente que el personal de la entidad comprende sus necesidades	✓		✓		✓		
16	El horario de atención le parece adecuado	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Elementos Tangibles								
17	Considera usted que, la infraestructura de la plataforma es adecuada	✓		✓		✓		
18	Considera usted que, las instalaciones se encuentran siempre limpias y ordenadas	✓		✓		✓		
19	Cree usted que, el equipamiento(sillas, computadoras, equipo de sonido, impresora, otros) es adecuado y se encuentra en buen estado	✓		✓		✓		
20	Cree usted que, el personal se encuentra debidamente identificado (chaleco, fotocheck u otro) al momento de brindar el servicio	✓		✓		✓		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... Ruiz Villavicencio Giovana Edith DNI:..... 09809746.....

Especialidad del validador:..... Docente Metodólogo.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de octubre del 2022

 Giovana Ruiz Villavicencio .
 09809746

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planificación								
1	La entidad ha presentado o socializado con usted, el plan de actividades o servicios que brinda	✓		✓		✓		
2	La entidad lo ha invitado a participar en el algún proceso de planificación de tareas/actividades	✓		✓		✓		
3	Usted ha participado en el proceso de diagnóstico de necesidades de su población	✓		✓		✓		
4	Considera usted, que se ha logrado cumplir con las acciones planificadas	✓		✓		✓		
5	La entidad le ha informado los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Organización								
6	Han socializado con usted, la estructura organizacional de la entidad	✓		✓		✓		
7	Cree usted que, los materiales y recursos asignados por la entidad son suficientes para el cumplimiento de las acciones planificadas	✓		✓		✓		
8	Cree usted que, las acciones desarrolladas a través de la entidad son coordinadas adecuadamente	✓		✓		✓		
9	Usted considera que, la organización para el desarrollo de actividades es apropiada	✓		✓		✓		
10	Usted cree que, las funciones que asume la entidad es adecuada	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Dirección								
11	Cree que existe coordinación suficiente entre las personas que lideran las actividades	✓		✓		✓		
12	Cree usted que, el personal está preparado (recibe capacitación) para la gestión que realiza	✓		✓		✓		
13	Durante el desarrollo de las actividades ha identificado a la persona responsable de la actividad	✓		✓		✓		
14	El personal que atiende se encuentra motivado	✓		✓		✓		
15	Considera que existe comunicación fluida entre el responsable de la plataforma y la población	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Control								
16	La entidad ha realizado un adecuado seguimiento para resolver alguna de sus necesidades	✓		✓		✓		
17	La entidad ha corregido alguna dificultad reportada con anterioridad (operativa, personal, infraestructura, equipos u otros)	✓		✓		✓		
18	Ha participado de alguna encuesta para medir su satisfacción respecto a algún servicio recibido	✓		✓		✓		
19	Considera que el servicio que recibe es adecuado respecto al tiempo invertido	✓		✓		✓		
20	Cree que la supervisión que recibe el gestor de la plataforma (por parte de su jefe) permite mejorar la atención que usted recibe	✓		✓		✓		

Observaciones: _____ No hay observaciones _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... **Huayllasi Montes Javier Anibal** DNI:..... **29711171**.....

Especialidad del validador:..... **Gestión Pública**.....

30 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Javier Huayllasi Montes
 ABOGADO
 C.A.A. 12894

Javier Anibal Huayllasi Montes
 29711171

Anexo 5. Validación del grado académico de los jueces de expertos.

Doctor Elías Mallco Huaraca, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MALLCCO HUARACA, ELIAS DNI 42348755	TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO AGROINDUSTRIAL Fecha de diploma: 04/07/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS PERU
MALLCCO HUARACA, ELIAS DNI 42348755	BACHILLER EN INGENIERIA AGROINDUSTRIAL Fecha de diploma: 02/07/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC PERU
MALLCCO HUARACA, ELIAS DNI 42348755	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 12/04/2015 Fecha egreso: 30/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MALLCCO HUARACA, ELIAS DNI 42348755	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 30/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 25/03/2016 Fecha egreso: 03/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Magister Giovana Edith, Ruiz Villavicencio, Maestra en Ciencias contables y financieras

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 04/10/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 29/03/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 16/08/1994 Fecha egreso: 04/12/2003	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	MAESTRA EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN TRIBUTACIÓN FISCAL Y EMPRESARIAL Fecha de diploma: 19/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 24/10/2005 Fecha egreso: 10/12/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

Magister Javier Anibal, Huayllasi Montes, Maestro en Gestión Pública

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUAYLLASI MONTES, JAVIER ANIBAL DNI 29711171	BACHILLER EN RELACIONES INDUSTRIALES Fecha de diploma: 27/04/07 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
HUAYLLASI MONTES, JAVIER ANIBAL DNI 29711171	LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES Fecha de diploma: 10/08/07 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
HUAYLLASI MONTES, JAVIER ANIBAL DNI 29711171	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/07/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 6. Resultados de Alfa de Cronbach aplicado a la prueba piloto

Nivel de confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión administrativa.

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface. The left sidebar displays a tree view with 'Resultado' expanded to 'Escala: ALL VARIABLES'. The main window is titled 'Fiabilidad' and shows the following content:

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.929	20

Nivel de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario.

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface. The left sidebar displays a tree view with 'Resultado' expanded to 'Escala: ALL VARIABLES'. The main window is titled 'Fiabilidad' and shows the following content:

[ConjuntoDatos 1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	20

Anexo 7. Análisis descriptivo bivariado

Tabla 11

*Tabla cruzada Gestión administrativa*Satisfacción del usuario*

			Satisfacción del Usuario		
			Medio	Alto	Total
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	0.8%	0.0%	0.8%
	Medio	Recuento	4	21	25
		% del total	3.2%	16.7%	19.8%
	Alto	Recuento	0	100	100
		% del total	0.0%	79.4%	79.4%
Total		Recuento	5	121	126
		% del total	4.0%	96.0%	100.0%

Tabla 12

*Tabla cruzada Planificación*Satisfacción del usuario*

			Satisfacción del Usuario		
			Medio	Alto	Total
Planificación	Bajo	Recuento	1	2	3
		% del total	0.8%	1.6%	2.4%
	Medio	Recuento	4	26	30
		% del total	3.2%	20.6%	23.8%
	Alto	Recuento	0	93	93
		% del total	0.0%	73.8%	73.8%
Total		Recuento	5	121	126
		% del total	4.0%	96.0%	100.0%

Tabla 13

*Tabla cruzada Organización*Satisfacción del usuario*

			Satisfacción del Usuario		
			Medio	Alto	Total
Organización	Bajo	Recuento	2	0	2
		% del total	1.6%	0.0%	1.6%
	Medio	Recuento	3	41	44
		% del total	2.4%	32.5%	34.9%
	Alto	Recuento	0	80	80
		% del total	0.0%	63.5%	63.5%
Total		Recuento	5	121	126
		% del total	4.0%	96.0%	100.0%

Tabla 14*Tabla cruzada Dirección*Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del Usuario			
		Medio	Alto	Total	
Dirección	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	0.8%	0.0%	0.8%
	Medio	Recuento	3	11	14
		% del total	2.4%	8.7%	11.1%
	Alto	Recuento	1	110	111
		% del total	0.8%	87.3%	88.1%
Total	Recuento	5	121	126	
	% del total	4.0%	96.0%	100.0%	

Tabla 15*Tabla cruzada Control*Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del Usuario			
		Medio	Alto	Total	
Control	Bajo	Recuento	2	0	2
		% del total	1.6%	0.0%	1.6%
	Medio	Recuento	3	53	56
		% del total	2.4%	42.1%	44.4%
	Alto	Recuento	0	68	68
		% del total	0.0%	54.0%	54.0%
Total	Recuento	5	121	126	
	% del total	4.0%	96.0%	100.0%	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GIOVANA EDITH RUIZ VILLAVICENCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de un Programa Nacional en Huancavelica, 2022", cuyo autor es MENDOZA HUAMANTICA PAMELA ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GIOVANA EDITH RUIZ VILLAVICENCIO DNI: 09809746 ORCID: 0000-0001-9216-4456	Firmado electrónicamente por: GRUIZVI01 el 28-12- 2022 14:06:33

Código documento Trilce: TRI - 0483275