



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
MARISCAL NIETO, 2017**

PRESENTADA POR:

Bach. JUDITH EDITH FUENTES MAQUERA

ASESOR:

Mgr. PEDRO JESUS MAQUERA LUQUE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Índice de Contenido | v |
| Índice de Tablas | vii |
| Índice de Figuras | ix |
| Resumen | x |
| Abstract..... | xi |
| Introducción..... | xii |
| Capítulo I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática. | 1 |
| 1.2 Definición del problema | 4 |
| 1.2.1 Problema general | 4 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 4 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación..... | 4 |
| 1.3.1 Objetivo General | 4 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 4 |
| 1.4 Justificación y limitaciones de la investigación | 5 |
| 1.4.1 Justificación de la Investigación..... | 5 |
| 1.4.2 Limitaciones | 6 |
| 1.5 Variables..... | 6 |
| 1.5.1 Variable 1: Gestión Administrativa | 6 |
| 1.5.2 Variable 2: Satisfacción del usuario | 7 |
| 1.5.3 Operacionalización de Variables | 7 |
| 1.6 Hipótesis de la Investigación | 8 |
| 1.6.1 Hipótesis General | 8 |
| 1.6.2 Hipótesis Específicas..... | 9 |
| Capítulo II MARCO TEÓRICO | 10 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 10 |
| 2.1.1 Nivel Internacional | 10 |
| 2.1.2 Nivel Nacional..... | 13 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.1.3 | Nivel Regional..... | 15 |
| 2.2 | Bases Teóricas | 16 |
| 2.2.1 | Gestión administrativa | 16 |
| 2.2.2 | Satisfacción del Usuario | 21 |
| 2.3. | Marco Conceptual | 28 |
| CAPÍTULO III MÉTODO | | 30 |
| 3.1 | Tipo de investigación..... | 30 |
| 3.2 | Diseño de investigación..... | 30 |
| 3.3 | Población y muestra | 31 |
| 3.3.1 | Población..... | 31 |
| 3.3.2 | Muestra | 31 |
| 3.4 | Técnicas e instrumentos para la recolección de datos | 32 |
| 3.4.1 | Técnicas..... | 32 |
| 3.4.2 | Instrumentos | 33 |
| 3.5 | Técnicas de Procesamiento y análisis de datos | 33 |
| 3.5.1 | Técnicas de procesamiento de datos | 33 |
| 3.5.2 | Técnicas de Análisis | 33 |
| 3.5.3 | Validación y confiabilidad de los instrumentos | 34 |
| Capítulo IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | | 36 |
| 4.1 | Descripción de los datos generales de los usuarios..... | 36 |
| 4.2 | Análisis e interpretación de la variable Gestión Administrativa | 40 |
| 4.3 | Análisis e interpretación de la variable Satisfacción del Usuario..... | 47 |
| 4.4 | Contrastación de Hipótesis..... | 54 |
| 4.4.1 | Contrastación de Hipótesis General | 54 |
| 4.4.2 | Contrastación de Hipótesis Específicas..... | 56 |
| 4.5 | Discusión de Resultados | 62 |
| Capítulo V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 65 |
| 5.1 | CONCLUSIONES | 65 |
| 5.2 | RECOMENDACIONES | 66 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 67 |
| ANEXOS..... | | 74 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| TABLA 1. SEXO DE LOS USUARIOS DEL MUNICIPIO | 36 |
| TABLA 2: EDAD DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 37 |
| TABLA 3: OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 38 |
| TABLA 4: RESIDENCIA DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 39 |
| TABLA 5: DIMENSIÓN 01: PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN EN EL MUNICIPIO ESTUDIADO | 41 |
| TABLA 6: DIMENSIÓN 02: ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 42 |
| TABLA 7. DIMENSIÓN 03: DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 43 |
| TABLA 8: DIMENSIÓN 04: CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 44 |
| TABLA 9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 45 |
| TABLA 10: DIMENSIÓN 01: ELEMENTOS TANGIBLES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 47 |
| TABLA 11: DIMENSIÓN 02: FIABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 48 |
| TABLA 12: DIMENSIÓN 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 49 |
| TABLA 13: DIMENSIÓN 04: SEGURIDAD EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 51 |
| TABLA 14: DIMENSIÓN 05 EMPATÍA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 52 |
| TABLA 15: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 53 |
| TABLA 16: TABLA CRUZADA GESTIÓN ADMINISTRATIVA*SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 55 |

| | |
|--|----|
| TABLA 17: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO | 55 |
| TABLA 18: TABLA CRUZADA PLANIFICACIÓN*SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 57 |
| TABLA 19: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO | 57 |
| TABLA 20: TABLA CRUZADA ORGANIZACIÓN*SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 58 |
| TABLA 21. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO..... | 59 |
| TABLA 22: TABLA CRUZADA DIRECCIÓN*SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 60 |
| TABLA 23. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO..... | 60 |
| TABLA 24: TABLA CRUZADA CONTROL*SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 61 |
| TABLA 25. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO..... | 62 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| FIGURA 1: SEXO DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL | |
| MARISCAL NIETO | 36 |
| FIGURA 2: EDADES DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD ESTUDIADA | 37 |
| FIGURA 3: OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD | |
| PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 39 |
| FIGURA 4: RESIDENCIA DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL | |
| MARISCAL NIETO | 40 |
| FIGURA 5: DIMENSIÓN 01: PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL..... | 41 |
| FIGURA 6: DIMENSIÓN 02: ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 42 |
| FIGURA 7: DIMENSIÓN 03: DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 43 |
| FIGURA 8: DIMENSIÓN 04: CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 45 |
| FIGURA 9: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL | |
| MARISCAL NIETO | 46 |
| FIGURA 10: . DIMENSIÓN 01: ELEMENTOS TANGIBLES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 47 |
| FIGURA 11: DIMENSIÓN 02: FIABILIDAD EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL | |
| MARISCAL NIETO | 48 |
| FIGURA 12: DIMENSIÓN 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO | 50 |
| FIGURA 13: DIMENSIÓN 04: SEGURIDAD EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL | |
| MARISCAL NIETO | 51 |
| FIGURA 14: DIMENSIÓN 05: EMPATÍA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL | |
| MARISCAL NIETO | 52 |
| FIGURA 15: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL | |
| MARISCAL NIETO | 53 |

RESUMEN

La investigación realizada busca determinar la influencia o relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017. El estudio realizado corresponde a una investigación aplicada, que presenta un diseño no experimental, correlacional-transversal, el mismo que está ubicado en el tercer nivel de investigación llamado correlacional. Para la población se consideró a los contribuyentes que ascienden a la cantidad de 12,471 personas y como muestra se tiene a 86 personas a quienes se les aplicaron los cuestionarios tanto de la variable gestión administrativa como de la variable satisfacción de los usuarios. Cabe mencionar que los instrumentos utilizados se elaboraron según la escala de Likert con cinco opciones de respuesta, con 18 ítems para el primer caso y 20 ítems para el segundo.

En la prueba de hipótesis se aplicó el Chi – cuadrado de Pearson que nos dio como resultado un $p_valor = 0,000$ (Significación asintótica bilateral) con lo cual se observa la existencia de evidencia estadística que nos lleva a afirmar una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

Palabras Clave: Gestión administrativa, satisfacción, administración, usuario, servicios, proceso, calidad.

ABSTRACT

The research carried out seeks to determine the influence or relationship between administrative management and satisfaction of the users of the Provincial Municipality Mariscal Nieto de Moquegua, 2017. The study carried out corresponds to an applied research, which presents a non-experimental, cross-correlational design, the same one that is located in the third level of research called correlational. For the population, taxpayers were considered, amounting to 12,471 people and as a sample there are 86 people to whom the questionnaires were applied, both of the variable administrative management and of the variable satisfaction of the users. It should be mentioned that the instruments used were elaborated according to the Likert scale with five response options, with 18 items for the first case and 20 items for the second.

In the hypothesis test, the Pearson Chi - square was applied, which gave us a $p_value = 0,000$ (bilateral asymptotic significance), which shows the existence of statistical evidence that leads us to affirm a direct and significant relationship between management administrative and satisfaction of users of the Provincial Municipality Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

Keywords: Administrative management, satisfaction, administration, user, services, process, quality.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación ha sido desarrollado según la estructura proporcionada por la Universidad en cinco capítulos. En el capítulo inicial se aborda el problema de investigación, desarrollando lo correspondiente a la descripción de la realidad problemática, planteando la definición del problema y formulando la respectiva interrogante general con las consecuentes interrogantes específicas. También en este capítulo se precisan cuáles son los objetivos de nuestra investigación, procediendo inmediatamente a exponer la justificación e importancia de esta investigación. Se ha definido las variables de estudio, así como la operacionalización de las mismas, para cerrar este capítulo con el planteamiento de las hipótesis de la investigación realizada.

En el capítulo segundo tratamos todo lo referido al Marco Teórico, empezando por los antecedentes de la presente investigación, internacionales, nacionales y regionales, así como las respectivas teorías que dan sustento a la investigación y el marco conceptual correspondiente de los términos empleados.

En el capítulo tercero desarrollamos todo lo referido al método o marco metodológico, allí empezamos describiendo el tipo y diseño de la investigación, así como la población y muestra que hemos considerado para la realización del presente estudio. También en este capítulo se describen cuáles han sido las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados para indicar finalmente cuáles fueron las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo cuarto se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos planteados en la presente investigación, aquí se detallan en primer

término los datos generales de las personas a las que se les aplicó el instrumento para luego exponer y detallar los resultados específicos por cada una de las dimensiones de las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, luego se procede a señalar el procedimiento para la contrastación de las hipótesis, así como la respectiva discusión de resultados.

En el capítulo cinco hemos desarrollado lo que se refiere a las conclusiones y recomendaciones respectivas. También se presentan las referencias bibliográficas utilizadas y se han añadido los anexos correspondientes como la matriz de consistencia, matriz del instrumento, cuestionarios para medir ambas variables, fichas técnicas respectivas, la validación de expertos, así como la base estadística de todos los cuestionarios aplicados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática.

La vida del ser humano siempre se mueve en organizaciones, estas pueden ser instituciones de naturaleza pública, privada o mixta, en todo caso, todas ellas son parte importante de la sociedad, muchas incidirán grandemente en el desarrollo económico, generan empleo y al mismo tiempo productos y servicios con la finalidad de atender las necesidades de la misma sociedad o de una parte de ella en particular. Por ello, todo lo que compete al mundo de las instituciones en general son muy importantes que se estudien debidamente, pues hay una especie de interés mutuo, ninguna organización puede permanecer sin personas, así como estas últimas necesitan también de las primeras. Para el presente caso la Municipalidad necesita contar con el respaldo y satisfacción de los usuarios, así como los usuarios necesitan de la Municipalidad porque es la que les brinda diversos servicios públicos. Conocer cómo está organizada y cómo es su gestión administrativa deviene en importante, la población-en especial sus contribuyentes- esperan que por el impuesto tributado se les brinde un buen servicio y estar satisfechos del mismo, en ese sentido se debe velar por la satisfacción de los usuarios, ya que eso mismo se verá reflejado en resultados positivos para la misma organización en general.

Las personas en sí son el principal capital de toda institución, ellas son lo más importante en conformidad con Chiavenato (2011) pues ellos son las que aportan el valor añadido a toda organización. Al estar inmersos en un

mundo de constantes cambios cada organización se organiza de tal manera que pueda afrontar dichos desafíos y retos, pero para ello necesita del recurso humano, que es lo más importante.

En la línea del pensamiento de Pérez (2005) consideramos que las organizaciones se crean con un objeto específico, requiriendo que las personas interactúen apropiadamente en para cumplir dicha meta, pues de manera individual no se podría alcanzar dichos objetivos. En el mismo sentir Fincowsky (2011) señala que estas entidades sociales no actúan de manera descoordinada, sino que persiguen objetivos y metas de acuerdo a la naturaleza y estructura de cada una de ellas.

La región Moquegua está compuesta por tres provincias, siendo materia de estudio una de ellas, que es al mismo tiempo la capital del departamento, estamos hablando de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, institución de carácter público y autónoma. Como Municipalidad Provincial tiene entre sus finalidades la de atender las demandas sociales de la comunidad, brindando servicios básicos y buscando el progreso de su comuna. A través de ella se canalizan las principales necesidades de la comunidad, recurriendo al trabajo en equipo, al grado de compromiso institucional de sus trabajadores y directivos, a la vocación de servicio para enfrentar los desafíos de la gestión pública por satisfacer a la población.

En ese mismo sentido, el ROF (Reglamento de Organización y Funciones) de dicho Municipio señala dentro de los objetivos de la institución está la mejora de calidad de vida con prestación de servicios eficientes y eficaces, así como también propiciar una expansión urbana que tenga servicios básicos en medio de un desarrollo ambiental sustentable, así como una ordenada y equilibrada administración de sus rentas.

La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto con la finalidad de cumplir todos estos objetivos administra grupos de personas organizados en

unidades orgánicas con funciones específicas normadas por ley, los mismos que aplicando sus conocimientos hacen posible la operatividad de la misma. En ese sentido, una buena gestión o mala gestión administrativa repercutirá tanto en los mismos trabajadores como en los usuarios, que son los que reciben los servicios de dicha institución.

Asimismo, el POI (Plan Operativo Institucional) de la Municipalidad enfatiza como uno de sus objetivos fundamentales el hecho de mejorar la infraestructura a fin de optimizar la actual capacidad que tiene la institución y poder atender prioritariamente al usuario, mejorando la atención que se brinda a ellos.

Ahora bien, de acuerdo al PDC al 2021 (Plan de Desarrollo Concertado) nuestra institución estudiada tiene una infraestructura no óptima para poder atender adecuadamente a los usuarios. Se cuenta con la apatía de un personal nombrado y un personal contratado demasiado temporal que está más preocupado en su permanencia que en la calidad de su trabajo. A ello se une una limitada comunicación y articulación de esfuerzos entre lo político y lo técnico, entre la alta dirección y el personal operativo.

La institución estudiada no es ajena a los varios problemas típicos de organizaciones amplias y complejas, repercutiendo dichos aspectos en la calidad de atención al usuario que es originada por la ausencia de una buena gestión administrativa. No hay buena atención, los trámites son muy lentos y engorrosos, entre otros, son algunos de los aspectos que genera la insatisfacción de los usuarios en esta entidad pública. Considerando lo antes mencionado, es necesario e importante estudiar, analizar y establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la institución estudiada.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

P.E.1. ¿Cómo influye la planificación en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017?

P.E.2. ¿Cómo influye la organización en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017?

P.E.3. ¿Cómo influye la dirección en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017?

P.E.4. ¿Cómo influye el control en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

O.E.1. Determinar el nivel de influencia de la planificación en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017.

O.E.2. Determinar el nivel de influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017.

O.E.3. Determinar el nivel de influencia de la dirección en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017.

O.E.4. Determinar el nivel de influencia del control en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017.

1.4 Justificación y limitaciones de la investigación

1.4.1 Justificación de la Investigación

Iniciamos por la justificación teórica la presente investigación permite con sus conclusiones incrementar el conocimiento sobre cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios en la entidad investigada. El análisis que se realiza del contenido conceptual provee de una visión crítica de las tendencias actuales referidas a la gestión administrativa y las repercusiones que tiene en la segunda variable estudiada, de esta manera la Institución al conocer objetivamente lo que está sucediendo en su organización implementará las medidas correctivas pertinentes a fin de garantizar que los usuarios tengan un nivel adecuado de satisfacción.

Sobre la justificación metodológica, el estudio recolecta datos a través de los dos instrumentos utilizados que pueden ser perfeccionados en futuras investigaciones que amplíen la presente, las directrices orientan el desarrollo de esta investigación. El conocimiento está en constante evolución y los resultados obtenidos pueden ser ratificados o complementados con estudios posteriores que consideren una mayor amplitud de la muestra o dicha muestra se realice de manera estratificada.

En lo referente a la justificación práctica, este estudio contribuye con información valiosa para constituir un banco de datos que, al ser periódicamente alimentada por encuestas semestrales, por ejemplo, permitirán que la institución estudiada tenga los elementos necesarios para poder discernir y decidir adecuadamente lo que considere conveniente para que los usuarios tengan una mejor atención. Dicha información busca

contribuir a despertar la reflexión de la Alta Dirección sobre la manera de cómo se viene llevando hoy en día la gestión administrativa de la Institución, a fin de una mejor concientización sobre la satisfacción o insatisfacción en la que se encuentran los usuarios actualmente.

1.4.2 Limitaciones

Tanto como en el inicio como en el desarrollo de la presente investigación no se presentaron mayores limitaciones de relevancia que hayan podido afectar los resultados y conclusiones de la misma.

Más bien conviene resaltar que el estudio realizado es sustancial para estar al tanto de la correspondencia existente entre la gestión administrativa y la segunda variable analizada en el ámbito geográfico de la institución pública materia de estudio. También es importante porque contribuirá con información meritoria para valuar la gestión administrativa, así como la satisfacción de los usuarios, que sería toda la población, pero que en la presente investigación se tomó como referencia a sus contribuyentes, que son los que con todo derecho podrían reclamar por un buen o mal servicio dado, ya que son los que aportan directamente con el pago de sus impuestos. Se trata de un estudio que coadyuva en las soluciones a la problemática estudiada.

1.5 Variables

1.5.1 Variable 1: Gestión Administrativa

Acción de plantear y conservar un ambiente de trabajo adecuado para que con eficiencia y eficacia las personas puedan alcanzar las metas organizacionales. Consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control. Kaplan y Norton (2000).

1.5.2. Variable 2: Satisfacción del usuario

Estado de ánimo resultante de la percepción coincidente que se tiene entre el producto y la expectativa del cliente. Es producto de la comparación del rendimiento de un producto o servicio con las expectativas de las personas.

Kotler (2006).

1.5.3 Operacionalización de Variables

A continuación, se presentan las variables y sus respectivos indicadores:

| VARIA BLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO | ITEMS |
|------------------------|--|--|---------------|---|--------------|-----------------|
| Gestión Administrativa | Acción de plantear y conservar un ambiente de trabajo adecuado para que con eficiencia y eficacia las personas puedan alcanzar las metas organizacionales. Consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control. Kaplan y Norton (2000). | Categoría determinada en función del Cuestionario de Gestión Administrativa basado en cuatro dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control. Se utiliza la escala de Likert con 5 opciones de respuesta: Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre. Contiene 18 ítems. | Planificación | <ul style="list-style-type: none"> • Metas • Objetivos • Estrategias • Planes | Cuestionario | 1,2,3,4,5 |
| | | | Organización | <ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Administración de Recursos Humanos | | 6,7,8,9, |
| | | | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Liderazgo • Comunicación • Comportamiento individual y de grupo • Empoderamiento | | 10,11,12, 13,14 |
| | | | Control | <ul style="list-style-type: none"> • Normas claras • Medidas de control • Claridad y precisión • Monitoreo y supervisión | | 15,16,17, 18 |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|------------------------|--|--------------|-------------|
| Satisfacción del Usuario | Estado de ánimo resultante de la percepción coincidente que se tiene entre el producto y la expectativa del cliente. Es producto de la comparación del rendimiento de un producto o servicio con las expectativas de las personas. <u>Kotler</u> (2006). | Categoría determinada en función al cuestionario de Satisfacción del usuario basado en cinco dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo. Se utiliza la escala de Likert con 5 opciones de respuesta: Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre. Contiene 20 ítems. | Elementos Tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Materiales atractivos • Instalaciones físicas adecuadas • Limpieza y Empleados pulcros. | Cuestionario | 1,2,3,4,5 |
| | | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Interés en solucionar los problemas • Realización de buen servicio a la primera vez. • Cumplimiento de tiempos | | 6,7,8 |
| | | | Capacidad de Respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Predisposición de respuesta • Trato amable • Rapidez en la atención. • Brevedad de los trámites. | | 9,10,11,12 |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Personal cualificado • Honestidad y Confianza • Buena atención • Conocimiento de los empleados | | 13,14,15,16 |
| | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Receptividad de quejas y sugerencias. • Identificación adecuada. • Comprensión de las necesidades de los usuarios. | | 17,18,19,20 |

Fuente: Elaboración propia

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis General

La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- H.E.1** La planificación influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.
- H.E.2** La organización influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.
- H.E.3** La dirección influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.
- H.E.4** El control influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nivel Internacional

Álvarez (2012) realizó la investigación “*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales.*” Corresponde al año 2012, tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Estudio que busca saber la percepción de la calidad del servicio y la percepción que tiene los clientes sobre dicho servicio. Investigación evaluativa, descriptiva, diseño no experimental, transeccional. La encuesta y el cuestionario, fueron las técnicas e instrumentos utilizados. Se concluye estableciendo los niveles de agrado en los consumidores versus la calidad de los servicios ofrecidos. El servicio sobre sale en las dimensiones evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas, pero no sucede lo mismo con la dimensión transacciones de venta ya que se espera demasiado tiempo en las cajas para pagar por sus productos. Esta investigación guarda relación con nuestro estudio por cuanto se analiza la misma problemática.

Revelo (2012) realiza la tesis “*Estrategias y gestión administrativa para rectores y vicerrectores de las instituciones educativas secundarias de Ibarra*”. Tesis que busca responder a la pregunta problema: ¿Cómo mejorar

la gestión administrativa de Rectores y Vicerrectores de las Instituciones educativas secundarias? Investigación cualitativa, aplicada, de campo y descriptiva, tal como lo señala su propio autor. Tuvo a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento. Entre las conclusiones más importantes se destaca que ante la ausencia de procedimientos y estrategias gerenciales que ayuden a optimizar la gestión administrativa de los Rectores y Vicerrectores se ha propuesto saber ejercer la autoridad, capacitarse permanentemente en legislación educativa, planificación y liderar el recurso humano. Dicha investigación guarda relación con nuestra investigación por cuanto se aborda la problemática que estamos analizando de mejorar la gestión administrativa para igualmente mejorar la satisfacción de los usuarios, nótese que también trabaja con nuestras principales dimensiones de la variable gestión administrativa y está referido al mismo servicio educativo.

Aguilar (2013) *“Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS”*. Tesis elaborada el 2012 en la Universidad de San Carlos de Guatemala. El problema planteado radica en que la calidad en una organización se mide a través del servicio que se presta, radicando dicha responsabilidad en los mismos trabajadores que producen los servicios e interactúan diariamente con los usuarios. Estudio descriptivo prospectivo, recurriendo a la técnica de la encuesta y al instrumento del cuestionario tipo Likert. Como parte de sus conclusiones se tiene que el factor fundamental para determinar la satisfacción del servicio o lo contrario a ello radica en el trato del personal, pues de allí se desprende la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios brindados.

Del Salto (2014) realizó la tesis *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012”*. Tesis sustentada en el 2014 en la Universidad Central del Ecuador. El problema de investigación

estriba en saber si el usuario se encuentra satisfecho de la atención realizada por el personal de salud de dicha institución. El objetivo es estudiar la calidad de la atención que se brinda, así como saber cuán satisfechos están los estudiantes, docentes y administrativos en relación a las necesidades de salud que tuvieron en el periodo 2012. En cuanto a la metodología empleada, se inició con la observación directa, utilizando la técnica de la encuesta juntamente con el instrumento del cuestionario previamente validado y con alta confiabilidad. Como conclusiones se observa que entre el 88,97 y el 94,36% de la población estudiada se encuentra satisfecho con la atención recibida. Un 98% considera que el trato es adecuado y solo el 2% lo considera como indiferente. En consecuencia, el buen trato brindado es fundamental para determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios. Esta investigación guarda relación con nuestro estudio por cuanto se estudia la misma variable en un escenario educativo.

Villota (2015) presenta la tesis *“Estrategias de gestión de calidad para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización del Hospital Cantonal Básico de Colta, Dr. Publio Escobar”*. Estudio realizado el 2015 en la Universidad Regional Autónoma de los Andes en Ambato, Ecuador. La investigación responde a cómo mejorar la satisfacción del usuario en la referida institución. Estudio de modalidad bibliográfica, de campo, descriptiva que utiliza la encuesta y la observación directa, y como instrumento una guía de encuesta o cuestionario. Como principales conclusiones se observa que el servicio de hospitalización no satisface las expectativas y necesidades de la población, se evidencia que no existe satisfacción en los interesados externos con relación a las dimensiones calidad y calidez de atención, comunicación y falta de medicamento. En los usuarios internos también se constató que existe inconformidad.

Gordón (2013) realiza la tesis denominada *“La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad*

de Tulcán, en el año 2013” en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi en Ecuador. Investigación relacionada con el diseño de un Sistema de Gestión Administrativa para mejorar la satisfacción de sus clientes y que responda a la pregunta de qué aspectos tomar en cuenta para diseñar dicho sistema de gestión. Estudio que toma en cuenta la observación directa, la entrevista y el cuestionario. Como principales conclusiones de esta investigación es la determinación de la necesidad de mejorar el tema organizacional, asimismo se evidenciaron debilidades en el proceso administrativo, principalmente en la primera fase de planificación. Se sugiere la implantación del Modelo de gestión administrativa propuesto que ayudará a resolver los problemas a nivel organizacional y brindar un servicio de calidad, deviniendo en la satisfacción de los clientes.

2.1.2 Nivel Nacional

Vallejo (2014) presenta la tesis “*La gestión administrativa de los directivos y la calidad del servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012*”. Investigación presentada el 2014 en la Universidad Nacional de Educación. El problema de la investigación radica en saber de qué forma la gestión de los miembros de la Alta Dirección influyó en el servicio y calidad del mismo que realiza el personal administrativo de dicha institución en el período antes indicado. En cuanto a la metodología, nos encontramos con una investigación aplicada, enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional. Se utilizó la encuesta como técnica y los instrumentos fueron los cuestionarios. Como principales conclusiones en esta oportunidad se tiene que la cantidad de personal dedicado a las actividades académicas y administrativas no tiene relación con el nivel de profesionalismo ni de eficiencia de los directivos de la referida entidad. Se evidencia debilidades en los procesos en general, por lo que se termina afirmando que la calidad del servicio brindado por los trabajadores administrativos no se vio influenciada por el tipo de gestión de los regentes de la Universidad. Aquí nos aportan elementos muy importantes para nuestra investigación en el sentido de cómo se debe

enfocar la gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del mismo.

Valencia (2014) tiene la tesis “*Satisfacción y Expectativas con la formación profesional desde la perspectiva de las alumnas del programa de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, Arequipa 2014*”, estudio realizado en la Universidad Católica Santa María. Investigación que busca saber cuál es el nivel de satisfacción que se tiene con la formación profesional recibida, así como cuáles son las expectativas que se tiene en el mismo campo. Estudio no experimental, descriptivo. La encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento sirvieron para el recojo de datos. Se concluye que los alumnos en cuanto a satisfacción y expectativas están satisfechos en un 72% y muy satisfechos un 25%. Dicha investigación se relaciona con nuestro trabajo por trabajar la misma variable de estudio.

Quichca, (2012), su trabajo se denomina “*Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular La Pontificia del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*”. Tesis presentada en el 2012 en la Educación en la Universidad Mayor de San Marcos. Se busca saber si existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente. Investigación descriptiva correlacional, se recurrió a la encuesta y al cuestionario validado. Se concluye afirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Los alumnos en un 16.13% califican de buena la gestión administrativa y el 45.97 % califica como regular la gestión administrativa. Algo similar sucede con el desempeño docente, un 19.35% lo califica como bueno y un 61.29% lo considera como regular. Resultados que nos ayudan para analizar correctamente las variables de estudio.

Readhead (2013) realiza la tesis “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013*”.

Estudio presentado el 2015 en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se tiene como objetivo determinar la relación existente entre ambas variables de estudio. Investigación básica, cuantitativa, diseño no experimental, descriptivo, transeccional y correlacional. Se aplicaron encuestas y cuestionarios validados. Se concluye afirmando la existencia de una correlación directa y significativa entre las variables estudiadas y en sus dimensiones. El nivel de calidad del servicio fue regular y la satisfacción también es regular. Esta tesis guarda relación con el trabajo que estamos investigando en lo relacionado a la satisfacción del usuario.

Arrué (2014), publicó la tesis “*Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre del 2014*”. Tesis presentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El problema de la investigación es determinar por parte de los usuarios, sobre la calidad de la atención brindada en dicha institución. Metodológicamente es una investigación no experimental, descriptiva, transversal. Se utilizó la encuesta y cuestionarios validados, además de la observación respectiva. Dentro de sus conclusiones se tiene que un 63% ubica la satisfacción en un nivel bajo, que, si bien podría considerarse adecuado en dicha entidad, no es suficiente ni bastante en relación al servicio brindado. Datos que sirven para mejorar la gestión de la oficina de dicha institución y elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Esta investigación está relacionada con nuestro estudio porque se aboca a analizar la variable de satisfacción del usuario.

2.1.3 Nivel Regional

Mamani (2015) presenta su tesis “*Relación de los procesos administrativos y nivel de satisfacción de usuarios en la UGEL Mariscal Nieto de la región Moquegua-2015*”. Investigación que busca establecer la relación existente entre los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios. Estudio correlacional, cuantitativo, no experimental. Se recurrió a la encuesta y el cuestionario adaptado del modelo SERPERF con preguntas de cinco

opciones en escala de Likert. Como conclusión se evidencia que hay una correlación moderada positiva y una relación directa significativa entre las variables de estudio. Los niveles de satisfacción, así como los procesos administrativos van a obedecer de manera directa a la mejora en la atención. Dicha investigación se relaciona en gran manera con el objetivo de nuestra investigación que busca demostrar cómo la gestión administrativa incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión administrativa

Definición

Chiavenato (2009) señala que la palabra administración en su origen significaba la función que se realiza bajo el mando de otro. Explicando los objetivos institucionales y transformarlos mediante la planeación, organización, dirección y control en las diversas áreas y niveles de la organización para alcanzar dichos objetivos. En ese sentido, es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar la utilización de los recursos organizacionales para lograrlos objetivos con eficiencia y eficacia.

Altamirano y Cascante (2007) consideran que la gestión tiene como objetivo identificar y valorar los elementos que aportan de manera negativa o positiva al logro de los objetivos institucionales. Siendo la gestión administrativa un proceso dinámico en el cual confluyen pasado, presente y futuro. Se investiga el pasado (gestión), se advierte y valúa las alternativas futuras (planeación) con lo cual se procesa un plan de intervención en el presente.

Castro (2007) considera que la gestión administrativa comprende el proceso de plantear y salvaguardar un entorno donde está presente el trabajo en equipos para conseguir de manera eficiente y eficaz los objetivos de la organización. Consiste en las actividades de planeación, organización,

dirección y control unido al uso adecuado de los recursos humanos, físicos, financieros y otros

Para Kaplan y Norton (2000) la gestión administrativa es la acción de plantear y conservar un ambiente de trabajo adecuado para que con eficiencia y eficacia las personas puedan alcanzar las metas organizacionales. Consiste en las actividades clásicas de planear, organizar, dirigir y controlar.

Importancia de la gestión administrativa

Castro (2007) nos indica que en los últimos años se ha experimentado un ascenso en el análisis de la gestión administrativa a nivel global, pues los empresarios o directivos muestran gran interés en saber los orígenes de las anomalías que han presentado y presentan sus organizaciones a fin de encontrar soluciones para mejorar en dichos aspectos.

En la línea de pensamiento de Chiavenato (2006) debemos tener en cuenta las tareas que realizan cada uno de los colaboradores en sus respectivas organizaciones, así como la estructura de las mismas. También se debe tener muy en cuenta a la persona que es el principal capital de la institución en general, así como el ambiente de trabajo en el cual desarrolla sus actividades diariamente. Merece especial interés la tecnología y la competitividad que ayudan a ser más eficientes y eficaces en la labor que se realiza. Estos elementos son esenciales y permiten entender la evolución de la administración de las entidades en general.

Características de la gestión administrativa

Altamirano y Cascante (2007) señala que hay ciertas condiciones necesarias a tener en cuenta para una conveniente gestión administrativa:

- Una cultura organizacional renovada, flexible, capaz de adaptarse a los cambios imperantes como efecto de la globalización.
- Análisis de todos los componentes de la organización, con la finalidad de identificar los aspectos positivos y negativos del mismo, encontrar sus fortalezas y debilidades, teniendo en cuenta sus oportunidades y sabiendo controlar o manejando adecuadamente las amenazas.
- Prestar una debida atención a la capacitación, es decir saber educar apropiadamente a los colaboradores haciendo uso de la innovación y herramientas tecnológicas.
- En la organización debe aplicarse un estilo gerencial donde predominen las estrategias bien delineadas, concebidas y valuadas.
- La principal característica debe ser la capacidad de respuesta, reaccionar rápidamente haciendo que la institución sea dinámica e innovadora.
- En un mundo globalizado las instituciones no pueden mantenerse aislados o al margen de alianzas estratégicas valiosas y necesarias para que nuestras instituciones sean competitivas.

Recursos utilizados en la gestión administrativa

Hazler (2007) y Cassini (2008) plantean los siguientes recursos que se deben saber administrar.

Recursos materiales. Está referido a los bienes visibles y sensibles de la organización que tiene la organización para brindar sus servicios, pudiendo ser instalaciones físicas, edificios, maquinarias en general, equipos diversos, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, materia prima y materia y no prima pero que tienen que ver con el producto, sea en proceso o ya terminados.

Recursos humanos. Es el más importante, son indispensables en toda organización. De las personas pende la administración y funcionamiento de los demás recursos. Estos recursos deben estar motivados por una constante posibilidad de desarrollo en sus respectivos centros laborales, así con por un

ambiente donde se propicie mejor las ideas, la imaginación y la creatividad en general. También debe propiciarse el desarrollo de habilidades, experiencias y conocimientos.

Recursos financieros, aquí hablamos de los recursos económicos con los que cuenta la organización, sean propios y ajenos, pero que son necesarios para el buen ejercicio y desarrollo del mismo. Tenemos como recursos financieros propios al dinero en efectivo, las diferentes aportaciones de los socios en general, así como las utilidades, entre otros. Y como recursos financieros ajenos a los préstamos, tanto de acreedores y proveedores, a los créditos en instituciones bancarias o de privados, así como a las emisiones de valores (bonos).

Recursos tecnológicos. Nos estamos refiriendo al uso de la tecnología con la finalidad de cumplir con los propósitos organizacionales, pudiendo ser tangibles como las computadoras, por ejemplo, o intangibles como un sistema, por ejemplo. Hoy en día, no se puede realizar nada al margen de la tecnología, es clave para el desarrollo de las diversas actividades en general.

Dimensiones de la gestión administrativa

Chiavenato (2009) sostiene que en la administración hay un proceso de interrelación de funciones para un recomendable uso de recursos. Dichas funciones son cuatro: Planificación, organización, dirección y control. Las cuales consideraremos como dimensiones para medir la gestión administrativa.

1. Planificación:

Nos estamos refiriendo a planear con antelación en metas y acciones, y sobre métodos específicos y planes y no en corazonadas ni cuestiones subjetivas. Para ello se establece una estrategia general con la finalidad de lograr las metas propuestas y coordinar adecuadamente las diversas actividades para tal fin, respondiendo a la pregunta ¿qué hay que hacer?

Es el primer paso necesario para determinar qué resultados se quiere conseguir e implica fijar los planes más específicos en los departamentos para que conjuguen en el mismo fin. Una vez fijado el curso, se establece los principios orientativos, la secuencia de operaciones para su realización y la determinación de tiempos.

Ponjuán (1998) en esa misma línea nos reafirma que la planeación tiene que ver con fijar los resultados que esperamos alcanzar, lo que sería los objetivos, así como las acciones necesarias para conseguirlos.

2. Organización:

Aquí nos referimos al sistema de actividades coordinadas, donde la cooperación resulta ser esencial en toda organización. Dicha institución sólo existe cuando su personal es capaz de comunicarse y de actuar en equipo para alcanzar un objetivo común. Una institución se organiza en diversos cargos, asimismo, establece reglas y normas de convivencia entre sus colaboradores, buscando disponer y coordinar los recursos existentes.

Ponjuán (1998) también refuerza la idea de que organización es el proceso de división del trabajo y que todos actúen de manera coordinada hacia el logro de resultados con un propósito común. Se debe tener especial atención en la capacidad de adaptación y saber cambiar habilidades, posibilidades técnicas, experiencias, recursos como efectos de la globalización y que son necesarios para una organización eficientes.

3. Dirección:

Esta etapa del proceso administrativo tiene que ver con la capacidad de influencia del administrador para que los planes se realicen según lo planificado y todos los trabajadores actúen positivamente. Se refiere a la realización de planes respetando la estructura organizacional, con

personal debidamente motivado, donde prime la comunicación y se supervise adecuadamente para alcanzar las metas organizacionales.

Ponjuán (1998) refuerza esta concepción al señalar que la dirección es el proceso de conducir y ordenar los diversos esfuerzos de los trabajadores para que desarrollen mejor las tareas asignadas. Tiene que ver con el compromiso y liderazgo de un grupo, caracterizada por una adecuada comunicación que facilite las labores evitando conflictos laborales e interpersonales.

4. Control:

Esta etapa es primordial, pues de nada serviría tener los mejores planes, estructuras y liderazgo en la dirección si es que el directivo no cuenta con esta etapa para contrastarlo que realmente pasa en la organización y si se están haciendo las cosas conforme a los objetivos planteados. El control tiene que ver con comprobar, tiene que ver con la capacidad de verificar las diferentes actividades realizadas.

Ponjuán (1998) termina diciendo que el control implica confrontar durante el proceso o al final del mismo, lo relacionado al desempeño del grupo de trabajo. Contrastación a realizarse partiendo de los planes iniciales para implementar las acciones correctivas orientativas con la finalidad de alcanzar los resultados esperados.

2.2.2 Satisfacción del Usuario

Definición

Kotler (2006) define la satisfacción como el estado de ánimo resultante de la percepción coincidente que se tiene entre el producto y la expectativa del cliente. Es producto de la comparación del rendimiento de un producto o servicio con las expectativas de las personas.

Seclen-Palacin y Darras (2005), indican que la satisfacción tiene que ver con cómo nos sentimos al recibir un servicio, siendo determinante que nuestras expectativas sean satisfechas y el usuario considere su necesidad realizada.

Ochoa (2000) precisa que el usuario se encuentra satisfecho cuando haya concordancia entre las expectativas que tiene y el servicio recibido.

Westbrook y Reilly (1983) por su parte entienden que la satisfacción es la resultante del proceso evaluativo de nivel cognitivo consistente en la percepción que se tiene sobre un objeto o acción específica y las necesidades cubiertas.

Cardozo (1965) y Anderson (1973) refieren que la satisfacción tiene que ver con la resultante del procesamiento de información, donde se compara las expectativas que se tiene y el servicio o bien recibido, por lo cual dicho proceso radica en el procesamiento de la información. Sin embargo

Westbrook (1981), enseña que la satisfacción más allá de dicho procesamiento de información, radica en el componente afectivo.

Importancia de la satisfacción

Guzmán y Priego (2005) indican que la importancia de la satisfacción del usuario radica en que nos sirve para medir la calidad de atención, proporcionando información relativa a saber si se ha cumplido con alcanzar las expectativas iniciales. Ramírez, O., López, A., Barragán A. y Arce E. (2005) inciden en lo mismo, en que la satisfacción del usuario es una manera de valorar la calidad de la atención. Dicha estrategia servirá para determinar obstáculos a superar a fin de mejorar en la organización.

Elizondo (2008) considera que el hecho de saber identificar y medir la satisfacción del cliente permite afianzar ventajas competitivas en la organización. Hoy en día, muchas organizaciones aumentan sus estrategias de mercadeo orientadas al cliente, se realizan fuertes inversiones para

asegurar un cliente satisfecho en relación a las expectativas que tiene sobre los productos o servicios consumidos. Por su parte Wong (2003) señala que la satisfacción del usuario se centra en elementos psicosociales relacionados a la eficiencia y la atención personalizada que reciben.

Características de satisfacción

Calva (2009) señala la satisfacción presenta los siguientes elementos:

a. El tiempo

Se refiere a que las necesidades deben ser satisfechas en el menor tiempo posible. De prolongarse demasiado generaría más bien insatisfacción en los usuarios. En cambio, si se tiene un tiempo corto entre la necesidad y la satisfacción de la misma, tendremos más elementos de juicio para una correcta valoración del producto o servicio recibido.

b. La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación

Son elementos que están relacionados entre sí, sobretodo en el procesamiento de la información que se le da al usuario como respuesta a la necesidad de información y que influirá en la satisfacción. Estos cuatro elementos influirán en la valoración de satisfacción, pudiendo existir valores positivos o negativos.

c. La valoración de la satisfacción

La valoración que tiene el usuario al sentirse satisfecho favorecerá para que aparezcan nuevas necesidades a partir de la anterior u otras completamente nuevas. Pero, si la valoración se recae en la insatisfacción, el usuario continuará teniendo la misma necesidad de origen. A pesar de que pase el tiempo, el usuario podrá tener otras necesidades, sumadas a la necesidad insatisfecha anteriormente explicada.

d. El uso de la información

Este elemento se refiere a que el usuario debe proporcionar un uso adecuado a la información que recibe a fin de satisfacer sus necesidades. Resulta siendo importante el uso de la información que el usuario haga. De igual forma, el uso de la información que se ha obtenido permite al usuario restaurar la armonía y satisfacer la necesidad que había.

¿Qué es un servicio público?

Ramos (2015) nos orienta diciendo que el Estado satisface de manera constante las diversas necesidades colectivas de la población a través de los servicios públicos que son de interés general. Dicho servicio debe ser de ofrecido de manera permanente en el tiempo. Debe caracterizar al servidor público un trato respetuoso, amable y honesto.

Debe existir una relación simbiótica entre el usuario y el servicio público recibido. Si bien es cierto que no es relevante para el usuario quien le brinda el servicio, sin embargo, confía en que siempre se le brindará el servicio eficiente y eficazmente, caracterizado por presentar siempre soluciones y respuestas efectivas, un trato personalizado y prontitud en la atención.

Otra principal característica es su visibilidad y el hecho de que se pueden comprobar tanto en el presente como en el futuro. Dichos servicios públicos son intangibles, su calidad está relacionada con la atención, la amabilidad y honestidad percibida.

Teoría relativas al desempeño de la satisfacción del cliente

Ramos (2016) hace mención de las siguientes teorías:

a) La teoría de brechas

Está fundamentada en las disconformidades. Se refiere a la apreciación de la calidad de servicio brindado que se percibe como un

desacuerdo entre las posibilidades deseadas y las percepciones obtenidas.

Cuando hablamos de expectativas retomamos a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) quienes señalan que dicho término no es unívoco, depende del artículo en cuestión, pudiendo estar relacionada con las predicciones de cómo será el servicio, así como los que ofrecen el servicio deben brindar.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) introducen dos diversos niveles de expectativas. Se argumenta que la satisfacción resulta de la diferencia resultante entre lo previsto y lo recibido. Ahora, cuando hablamos de calidad está más relacionado con la comparación por parte del cliente entre el nivel de servicio deseado y el nivel de desempeño del servicio percibido.

Cuando se habla de nivel adecuado, se hace referencia a aquel que se considera aceptable por el usuario. Es decir que, si el resultado del servicio está dentro del nivel de tolerancia del usuario, hace que la empresa tenga ventaja competitiva, caso contrario está en desventaja pues el servicio recibido está por debajo del adecuado.

b) La teoría de la catástrofe, uso de la lógica difusa

Oliva, Oliver y Bearden (1995) sugieren los supuestos clásicos referentes a la relación lineal entre causas y efectos, confirmándose como ciertas para el caso de clientes con una implicancia baja relacionado al producto o servicio correspondiente. Caso contrario, es el de los clientes con altos niveles de implicancia relacionados con el producto o servicio, convirtiéndose en una relación pegajosa, asegurando que nadie cambiará su preferencia siempre que se encuentre en un rango específico. De bajar dicho nivel, los clientes cambiarán de producto o servicio por otro que ubique o encuentre en

la competencia, no volviendo a la empresa original hasta no encontrar otra gran ventaja para realizar dicho cambio

- c) La satisfacción específica de una transacción y la satisfacción agregada.

Johnson, Anderson y Fornell (1995) nos hablan de dos definiciones diversas en relación a la satisfacción específica en una transacción y la satisfacción agregada. La primera se basa en las respuestas de los clientes a una transacción de un producto o servicio, ahora bien, para el caso de la segunda definición, se refiere a la experiencia total de consumo con un producto o servicio.

Modelo SERVQUAL de calidad de servicio

Este modelo fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) para mejorar la calidad de servicio. Se evalúa dicha mejora a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Presenta una escala con diseño de respuestas múltiples a fin de comprender las expectativas que tienen los clientes respecto a los servicios ofrecidos. Adicionalmente de evaluar, sirve para mejorar y comparar lo que se tiene en relación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio evalúa lo que el usuario espera de la organización que brinda los servicios, pero al mismo tiempo contrasta dicha medida o evaluación con lo que el cliente aprecia de dichos servicios.

Este modelo se fundamenta en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que se define que el servicio de calidad se encuentra en la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. Así, cuando se superan las expectativas,

entonces estamos ante una elevada calidad percibida del servicio, y por tanto se tiene una alta satisfacción con el mismo.

Se señala también algunos elementos claves que condicionan las expectativas de los usuarios y finalmente, se identifica las cinco dimensiones concernientes a los razonamientos de valoración que usan los clientes para evaluar la calidad en un servicio, las cuales serían:

a. Fiabilidad :

Indica la capacidad que se tiene para realizar el servicio ofrecido de manera fiable.

b. Capacidad de Respuesta :

Concebida como la disposición de proveer un servicio rápido y oportuno, pues se demanda una pronta respuesta y que sea de calidad.

c. Seguridad:

Relacionado con la evaluación de la confianza que genera la actitud que tiene el personal al brindarsu servicio con conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

d. Empatía:

Entendida como la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo acertadamente las necesidades del otro.

e. Aspectos Tangibles:

Se contempla los aspectos físicos que el usuario percibe. Se relaciona con las condiciones y apariencia física de las

instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

2.3. Marco Conceptual

Administración

Proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

Calidad en el servicio

Se refiere al nivel adecuado de satisfacción por el servicio recibido, es decir que cumple con las necesidades y expectativas que se tiene, es intangible y se percibe en la realización del mismo.

Gestión

Conjunto de procedimientos y estrategias que se utilizan de manera combinada para desarrollar los procesos de organización, planificación, dirección y control.

Gestión administrativa

Referido al proceso de diseñar y mantener un entorno, basado en el trabajo en equipo para lograr de manera eficiente y eficaz los objetivos planteados.

Organización

Sistema complejo de organizar la institución en departamentalización y redes que se relacionan diariamente, donde es básico la comunicación constante y que se realice de una manera clara y veraz.

Proceso administrativo

Flujo continuo e interrelacionado de las principales actividades de planear, organizar, dirigir y controlar las mismas para conseguir los objetivos comunes.

Satisfacción del usuario

Nivel del estado de ánimo resultante de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas que se tiene del mismo.

Servicio

Del término latino *servitium*, nos hace referencia al verbo servir como la disposición que se tiene para hacer lo que se exige u ordena.

Servicio público

Es el que ofrece el Estado destinado principalmente a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

CAPÍTULO III

MÉTODO

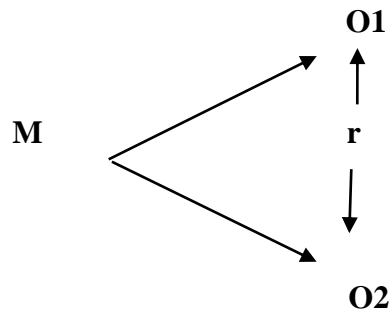
3.1 Tipo de investigación

Investigación básica. Carrasco (2016) dice que es aplicada por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos. Nivel Correlacional. Hernández S., Fernández C.& Bautista L. (2014) mencionan que lo que se busca es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables.

3.2 Diseño de investigación

No Experimental. Hernández Sampieri, Fernández Collao & Bautista Lucio (2014) afirman que se observan situaciones ya existentes, que no se han provocado adrede en la investigación por quien la realiza. Tiene un diseño transeccional por cuanto se recogieron los datos en un solo momento. Su intención es detallarlas variables y analizar su ocurrencia e interrelación en un momento dado.

El siguiente diagrama presenta la estructura del diseño correlacional:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Gestión Administrativa

O2 = Variable 2: Satisfacción del usuario

R = Relación

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Carrasco (2016) afirma que población es todo el conjunto de elementos que conciernen al ámbito espacial donde se desenvuelve el trabajo de investigación. En nuestro caso son los contribuyentes del Municipio que suman la cantidad de 12,471 contribuyentes prediales. Este dato obra en el padrón que tiene la Municipalidad.

3.3.2 Muestra

Es el subgrupo de la población, según lo señalado por Hernández Sampieri, Fernández Collado & Bautista Lucio (2014). La muestra del estudio es de tipo probabilístico, todos los elementos tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados, teniendo como resultante 86 contribuyentes.

Luego de aplicar la fórmula se tiene $n = 86$ predios, (Tipo de predio rústico = 15 y urbano = 71) / contribuyentes al 95% de confiabilidad y 8% de error de muestreo.

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ} \quad \begin{matrix} 1. \\ 2. \end{matrix}$$

Donde:

Población (N) = 12471

P (urbano) = 0,83

Q (rústico) = 0,17

Error (E) = 0,08

Nº de Significancia (Z) = 1,96

*Distribución de la muestra según tipo predio, según padrón de la
Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2016*

| TIPO PREDIO | POBLACIÓN | | MUESTRA | |
|----------------|---------------|-------------|-----------|-------------|
| | Nº | % | Nº | % |
| URBANO | 10,351 | 83% | 71 | 83% |
| RÚSTICO | 2,120 | 17% | 15 | 17% |
| TOTAL | 12,471 | 100% | 86 | 100% |

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria 2016 (Actualizado al 31^o de diciembre del 2015) padrón municipal de registro de predios

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Siguiendo a Sabino (2009) nos dice que las técnicas son conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. Las técnicas empleadas son las encuestas. Las mismas que permitieron recolectar datos a través de un cuestionario que fue previamente diseñado, sin realizar modificación al entorno ni controlar el proceso que estaba en observación.

3.4.2 Instrumentos

El mismo Sabino (2009) también nos dice que se debe entender por Instrumento en principio, a cualquier recurso para aproximarse a los fenómenos y extraer de ellos la información buscada. Se utilizó el Cuestionario de Gestión Administrativa y el Cuestionario de Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial. A través de las preguntas formuladas se pretende obtener información mediante las respuestas de los encuestados. Los instrumentos a utilizar se adjuntan en Anexos.

3.5 Técnicas de Procesamiento y análisis de datos

Se analizaron los datos obtenidos aplicando diferentes operaciones para organizar e interpretar la información de tal manera que sea un reflejo objetivo de la realidad estudiada. Se analizaron los datos descomponiendo el todo en sus partes, para recomponerlas y trascender su significado.

3.5.1 Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizaron las siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro Manual
- Análisis Documental
- Uso del software estadístico SPSS Versión 24

3.5.2 Técnicas de Análisis

Para el análisis de los datos obtenidos se recurrió a la Estadística descriptiva utilizando tablas comparativas, cuadros de distribución de frecuencias, figuras de barras. En el proceso de verificación de hipótesis se recurrió al Chi cuadrado.

3.5.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Hernández et al. (2010) precisan que la validez está referida al grado en que un instrumento mide de verdad la variable que se busca medir. Los instrumentos fueron validados mediante el Juicio de expertos, ellos manifestaron su conformidad para la aplicación de los mismos, ya que tiene coherencia entre los objetivos, las hipótesis, las variables, las dimensiones y los indicadores de cada instrumento.

Ahora, Hernández et al. (2010) nos enseñan que la confiabilidad es el nivel en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. La fiabilidad se determinó con el estadístico Alfa de Crombachy fue calculado con la ayuda del programa estadístico IBM SPSS 23.

George y Mollery (2003) presentan la siguiente escala para evaluar el coeficiente de “Alfa de Cronbach”.

| ESCALA | CATEGORÍA |
|--------------------|-----------------------------------|
| 0,00 | Confiabilidad Nula |
| 0,51 a 0,60 | Confiabilidad Inaceptable |
| 0,61 a 0,70 | Confiabilidad Cuestionable |
| 0,71 a 0,80 | Confiabilidad Aceptable |
| 0,81 a 0,90 | Confiabilidad Buena |
| 0,91 a 0,99 | Confiabilidad Excelente |
| 1,00 | Confiabilidad Perfecta |

Para la variable Gestión Administrativa se obtuvo la siguiente fiabilidad:

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 21 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 21 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,858 | 18 |

Es decir, que el instrumento es fiable: Confiabilidad Buena. Resultado obtenido de la base de datos de aplicación de la prueba piloto.

Para la variable Satisfacción, se obtuvo la siguiente fiabilidad:

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 21 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 21 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,868 | 20 |

Es decir, que el instrumento es fiable: Confiabilidad Buena. Resultado obtenido de la base de datos de aplicación de la prueba piloto.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Descripción de los datos generales de los usuarios

Se presenta los resultados generales de los usuarios de la institución estudiada.

Tabla 1. Sexo de los usuarios del Municipio

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Masculino | 38 | 44,2 |
| Femenino | 48 | 55,8 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

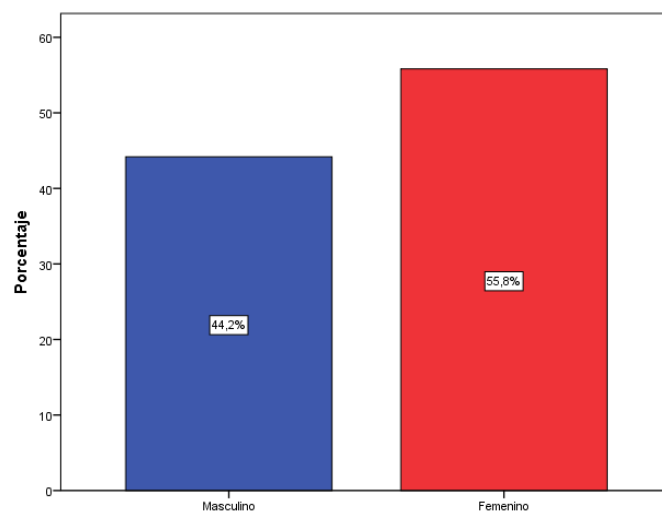


Figura 1: Sexo de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Fuente: Tabla 1

Interpretación

La tabla 1 y figura 1 muestra que el 44.2% de los usuarios contribuyentes son de sexo masculino y el 55.8% de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto son de sexo femenino.

Tabla 2: Edad de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| | Edades | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------|------------|------------|
| Válido | Menos de 27 años | 19 | 22,1 |
| | De 28 a 35 años | 21 | 24,4 |
| | De 36 a 44 años | 20 | 23,3 |
| | De 45 a 53 años | 11 | 12,8 |
| | De 54 a 62 años | 2 | 2,3 |
| | Mas de 63 años | 13 | 15,1 |
| | Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

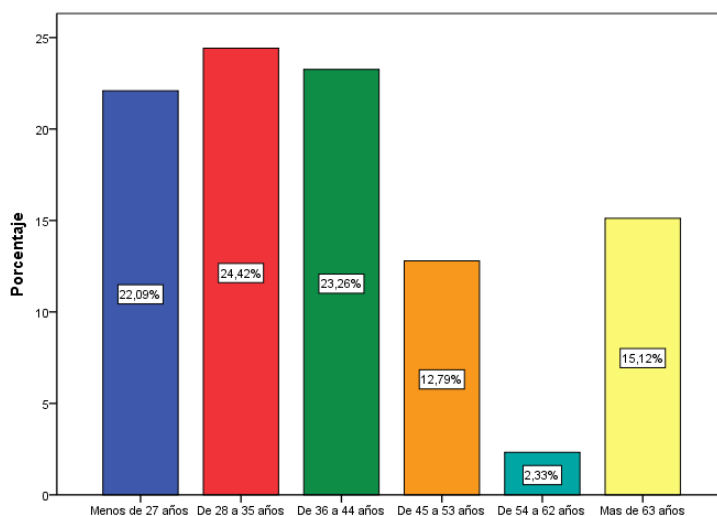


Figura 2: Edades de los usuarios de la Municipalidad estudiada

Fuente: Tabla 2

Interpretación

En la tabla 2 y figura 2 podemos apreciar las edades de los contribuyentes del Municipio estudiado, correspondiendo el 22.1% de los usuarios a menores de 27 años, un 24.4% se ubica en las edades que oscilan entre 28 años y 35 años, un 23.3% tienen edades comprendidas entre 36 años y 44

años, mientras que el 30.2% de los usuarios están por encima de los 45 años.

Tabla 3: *Ocupación de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|------------|
| Contador | 7 | 8,1 |
| Asistente | 8 | 9,3 |
| Técnico | 3 | 3,5 |
| Minero | 3 | 3,5 |
| Estudiante | 11 | 12,8 |
| Jubilado | 2 | 2,3 |
| Arqueólogo | 1 | 1,2 |
| Secretaria | 4 | 4,7 |
| Abogado | 5 | 5,8 |
| Ama de casa | 6 | 7,0 |
| Promotora | 1 | 1,2 |
| Agricultor | 1 | 1,2 |
| Chofer | 1 | 1,2 |
| Docente | 2 | 2,3 |
| Independiente | 12 | 14,0 |
| Costurera | 6 | 7,0 |
| Ing. Agrónomo | 1 | 1,2 |
| Empresario | 1 | 1,2 |
| Ing. Civil | 3 | 3,5 |
| Obrero | 3 | 3,5 |
| Economista | 1 | 1,2 |
| Sastre | 3 | 3,5 |
| Licenciado en Administración | 1 | 1,2 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: *Cuestionario de Gestión Administrativa*

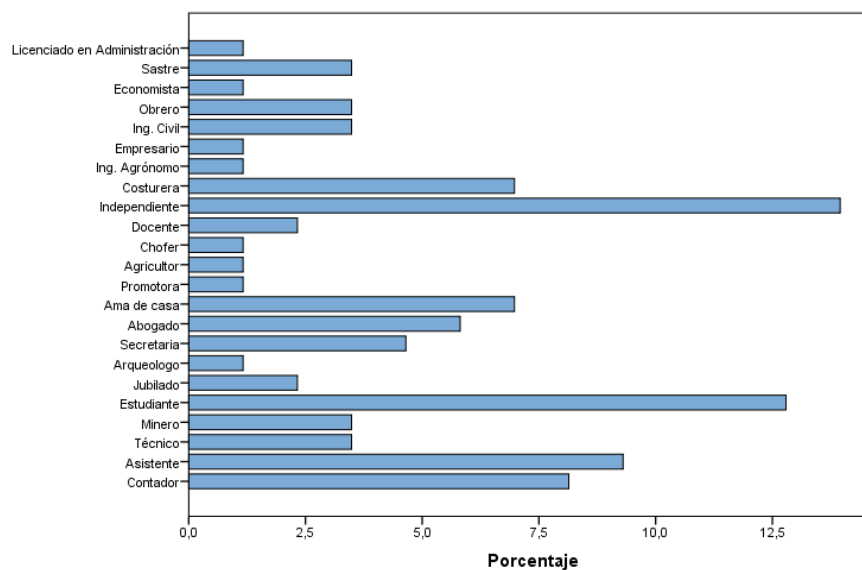


Figura 3: Ocupación de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Fuente: Tabla 3

Interpretación

En la tabla 3 y figura 3, podemos observar las diferentes ocupaciones de los encuestados, en donde se visualiza que un 14% de los usuarios son independientes, un 12.8% son estudiantes del nivel superior, el 22.2% son profesionales tales como contadores, arqueólogos, abogados, ingenieros agrónomos, ingenieros civiles, economistas y licenciados en administración y el 51% de los usuarios tienen otras ocupaciones.

Tabla 4: Residencia de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Tipo de residencia | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Urbano | 71 | 82,6 |
| Rural | 15 | 17,4 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

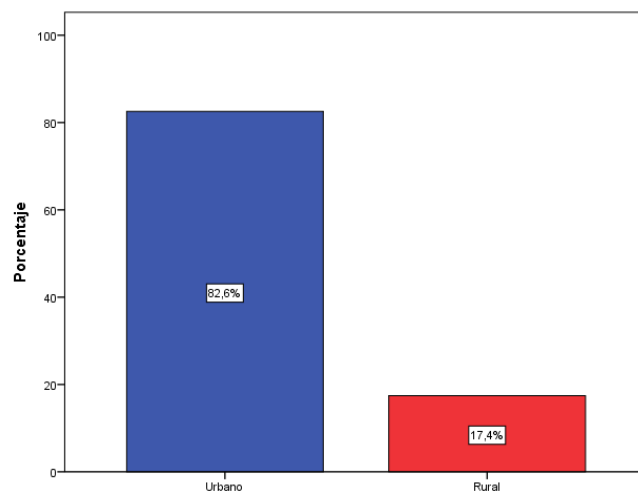


Figura 4: Residencia de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Fuente: Tabla 4

Interpretación

En la tabla 4 y figura 4 podemos apreciar el lugar de residencia de los usuarios de dicha Municipalidad, donde un 82.6% de los contribuyentes entrevistados son de zonas urbanas mientras que el 17.4% provienen del sector rural de Moquegua.

4.2 Análisis e interpretación de la variable Gestión Administrativa

Se presenta los resultados obtenidos sobre la variable gestión administrativa en la población estudiada, según se detalla a continuación:

Tabla 5: Dimensión 01: Planificación de la gestión en el Municipio estudiado

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 10 | 11,6 |
| Casi nunca | 32 | 37,2 |
| Algunas veces | 36 | 41,9 |
| Casi siempre | 6 | 7,0 |
| Siempre | 2 | 2,3 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

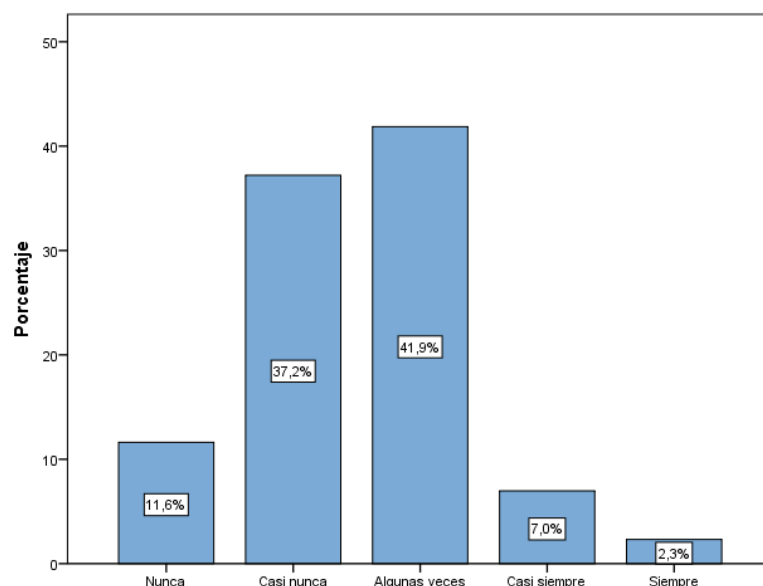


Figura 5: Dimensión 01: Planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial.

Fuente: Tabla 5

Interpretación

La tabla 5 y figura 5, nos presenta los resultados de la dimensión planificación de la gestión administrativa en la entidad estudiada. Los resultados evidencian que el 11.6% afirman que en la entidad nunca se realiza planificación, un 37.2% afirma que casi nunca se planifica, un 41.9% de los contribuyentes afirman que la municipalidad planifica

algunas veces, un 7% de los usuarios afirma que la municipalidad casi siempre planifica, mientras que un 2.3% de los usuarios afirman que la municipalidad siempre planifica sus actividades.

Tabla 6: Dimensión 02: Organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 11 | 12,8 |
| Casi nunca | 39 | 45,3 |
| Algunas veces | 24 | 27,9 |
| Casi siempre | 12 | 14,0 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

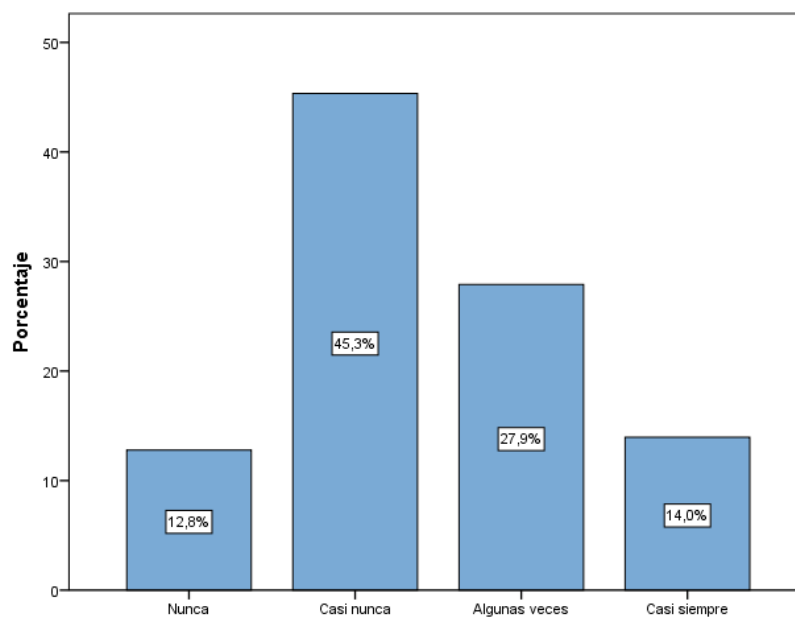


Figura 6: Dimensión 02: Organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Fuente: Tabla 6

Interpretación

La tabla 6 y figura 6, muestran los resultados de la dimensión organización de la gestión administrativa en la institución estudiada, los resultados evidencian que el 12.8% de los usuarios afirman que la municipalidad

nunca hay organización, un 45.3% de los encuestados señalan que casi nunca hay organización, ahora, un 27.9% de los contribuyentes afirman que hay organización algunas veces y el 14% afirma que casi siempre está organizada. Se observa que solo el 41.9% de los usuarios contribuyentes afirman que en la Municipalidad algunas veces o casi siempre disponen y coordinan los recursos disponibles como materiales, recursos humanos y financieros.

Tabla 7. Dimensión 03: Dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 8 | 9,3 |
| Casi nunca | 26 | 30,2 |
| Algunas veces | 40 | 46,5 |
| Casi siempre | 7 | 8,1 |
| Siempre | 5 | 5,8 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

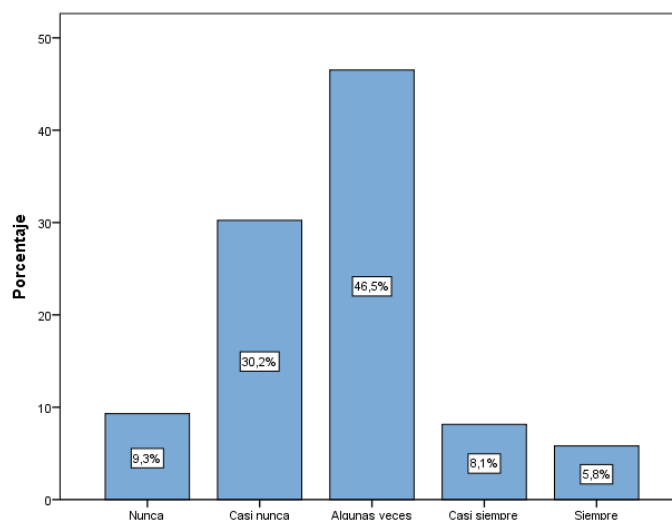


Figura 7: Dimensión 03: Dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Fuente: Tabla 7

Interpretación

La tabla 7 y figura 7, muestran los resultados de la dimensión referida a la dirección de la gestión administrativa, los resultados indican que un 9.3% de los usuarios indican que nunca existió una dirección en la Municipalidad, el 30.2% de los usuarios afirman que en la municipalidad casi nunca existió una dirección adecuada, el 46.5% de los usuarios contribuyentes afirman que en la municipalidad algunas veces existió una adecuada dirección, el 8.1% de los usuarios afirman que la municipalidad casi siempre tuvo una dirección adecuada y solamente el 5.8% de los usuarios contribuyentes afirman que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto siempre tuvo una dirección adecuada. Entonces podemos observar y concluir que el 64.4% de los usuarios contribuyentes afirman que en la institución estudiada algunas veces, casi siempre o siempre tuvo una adecuada dirección.

Tabla 8: Dimensión 04: Control de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 27 | 31,4 |
| Casi nunca | 24 | 27,9 |
| Algunas veces | 26 | 30,2 |
| Casi siempre | 8 | 9,3 |
| Siempre | 1 | 1,2 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

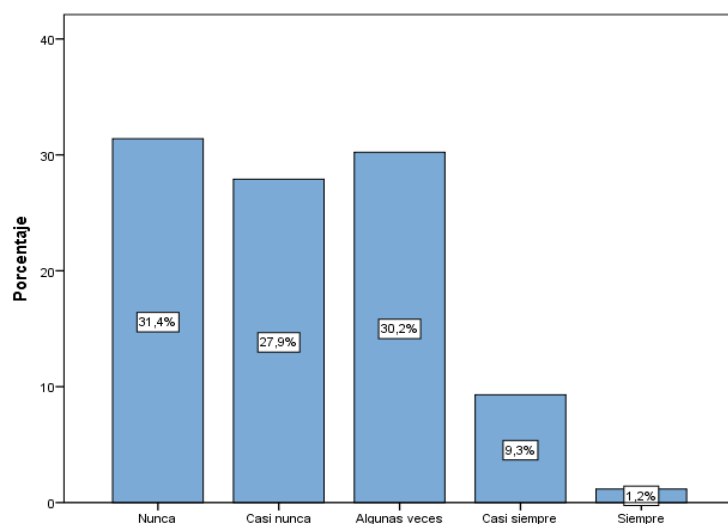


Figura 8: Dimensión 04: Control de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Fuente: Tabla 8

Interpretación

La tabla 8 y figura 8, muestran los resultados de la dimensión referida al control de la gestión administrativa, los resultados indican que el 31.4% de los usuarios afirman que nunca existió control de la gestión administrativa en la Municipalidad estudiada, el 27.9% de los usuarios indican que casi nunca existió control de la gestión administrativa en la institución analizada, un 30.2% de los usuarios contribuyentes afirman que algunas veces existió control, un 9.3% de los usuarios afirman que casi siempre hubo control de la gestión y solamente el 1.2% de los encuestados afirma que siempre existió control.

Tabla 9. Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 4,7 |
| Casi nunca | 43 | 50,0 |
| Algunas veces | 28 | 32,6 |
| Casi siempre | 10 | 11,6 |
| Siempre | 1 | 1,2 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

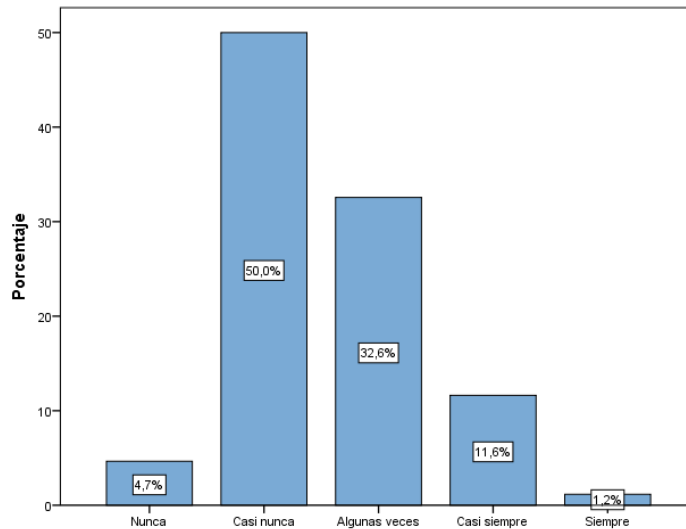


Figura 9: Gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Fuente: Tabla 9

Interpretación

En la tabla 9 y figura 9, se muestran los resultados obtenidos de la variable Gestión Administrativa, donde se visualiza que el 4.7% de los usuarios contribuyentes afirman que nunca hubo proceso de gestión administrativa en la Municipalidad, un 50% de los encuestados afirman que casi nunca se da el proceso de la gestión administrativa, un 32.6% de los encuestados afirman que algunas veces hubo un proceso de Gestión Administrativa en la Municipalidad, un 11.6% de los usuarios afirman que casi siempre hubo el proceso de Gestión Administrativa y el 1.2% de los usuarios afirman que siempre hubo el proceso de Gestión Administrativa en la institución analizada.

Podemos indicar que el 45.4% de los usuarios encuestados dijeron que algunas veces, casi siempre o siempre vieron el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajen en grupo, alcancen con eficiencia y eficacia las metas seleccionadas en la Municipalidad. Ese 45.4% afirma la existencia del proceso de gestión administrativa que comprende las actividades de planeación, organización, dirección y control.

4.3 Análisis e interpretación de la variable Satisfacción del Usuario

En las siguientes tablas y figuras se presentan los resultados para la variable satisfacción del usuario junto a sus dimensiones.

Tabla 10: Dimensión 01: Elementos tangibles en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 1,2 |
| Casi nunca | 7 | 8,1 |
| Algunas veces | 32 | 37,2 |
| Casi siempre | 42 | 48,8 |
| Siempre | 4 | 4,7 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

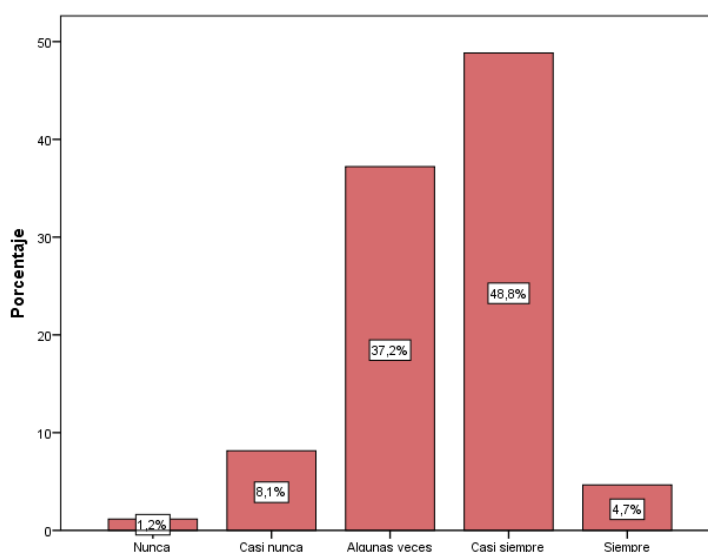


Figura 10: Dimensión 01: Elementos Tangibles en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Figura 10. Fuente: Tabla 10

Interpretación

En la tabla 10 y figura 10, se visualizan los resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable satisfacción de los usuarios de la Municipalidad estudiada, donde un 1,2% de usuarios nunca vieron aspectos

físicos adecuados en la Municipalidad, un 8,1% de los encuestados señalan que casi nunca perciben aspectos físicos adecuados, un 37,2% de los usuarios percibieron como adecuados los elementos tangibles en la Municipalidad, el 48,8% de los usuarios casi siempre perciben adecuados elementos tangibles y un 4.7% siempre perciben adecuados elementos tangibles en la Municipalidad investigada. Por tanto, los resultados indican que el 90.7% de los usuarios perciben que en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto presenta adecuados elementos tangibles.

Tabla 11: Dimensión 02: Fiabilidad en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 13 | 15,1 |
| Casi nunca | 14 | 16,3 |
| Algunas veces | 29 | 33,7 |
| Casi siempre | 22 | 25,6 |
| Siempre | 8 | 9,3 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

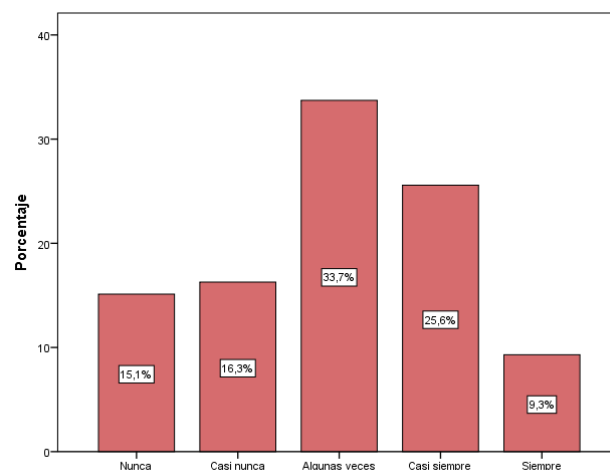


Figura 11: Dimensión 02: Fiabilidad en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Fuente: Tabla 11

Interpretación

En la tabla 11 y figura 11, se muestran los resultados para la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial, allí se observa que el 15.1% de los encuestados nunca mostró habilidad para ejecutar un servicio fiable y cuidadoso, el 16.3% indican que casi nunca se mostró en la municipalidad habilidades para ejecutar un servicio fiable y cuidadoso. Un 33.7% de los usuarios afirman que algunas veces se presentó habilidades para ejecutar un servicio fiable y cuidadoso, un 25.6% evidenció casi siempre habilidades para ejecutar un servicio fiable y cuidadoso y el 9.3% de los usuarios indican que en la Municipalidad siempre existen habilidades para ejecutar un servicio fiable y cuidadoso.

Tabla 12: Dimensión 03: Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| | Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 1 | 1,2 |
| | Casi nunca | 27 | 31,4 |
| | Algunas veces | 32 | 37,2 |
| | Casi siempre | 19 | 22,1 |
| | Siempre | 7 | 8,1 |
| | Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

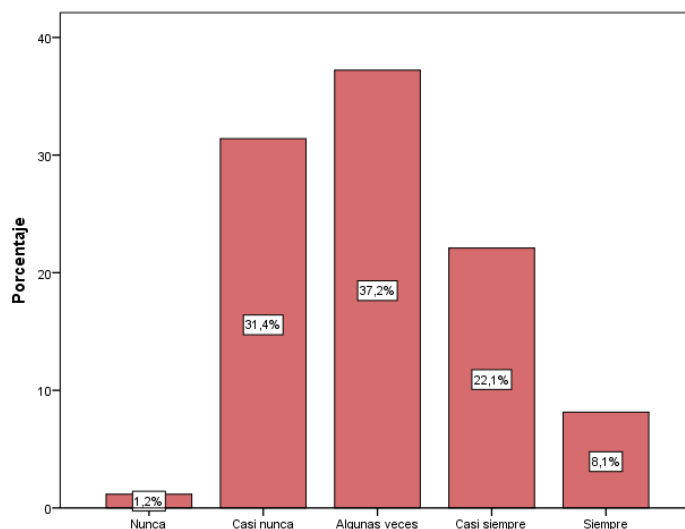


Figura 12: Dimensión 03: Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Fuente: Tabla 12

Interpretación

En la tabla 12 y figura 12, se muestran los resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción de los usuarios, los resultados indican que un 1.2% de usuarios de la Municipalidad afirman que nunca hubo una capacidad de respuesta oportuna hacia los contribuyentes por parte de la Municipalidad, un 31.4% de los encuestados señala que casi nunca existió una capacidad de respuesta oportuna hacia los contribuyentes, un 37.2% de los usuarios afirman que algunas veces hubo una capacidad de respuesta, el 22.1% de los usuarios afirman que casi siempre existió una capacidad de respuesta y el 8.1% de los usuarios afirman que siempre hubo una capacidad de respuesta oportuna en la institución estudiada.

Tabla 13: Dimensión 04: Seguridad en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 6 | 7,0 |
| Casi nunca | 18 | 20,9 |
| Algunas veces | 39 | 45,3 |
| Casi siempre | 18 | 20,9 |
| Siempre | 5 | 5,8 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

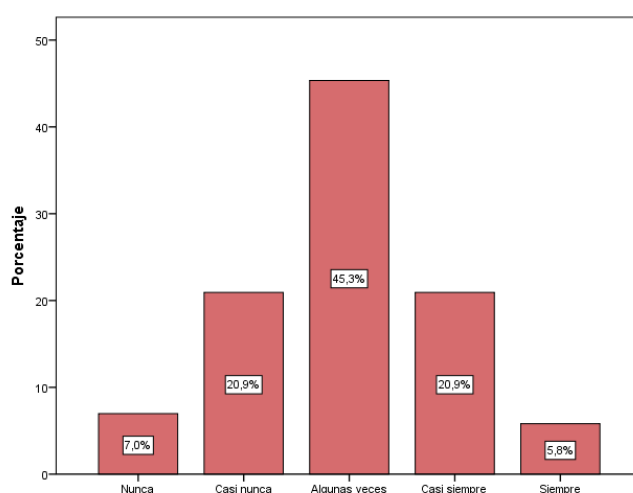


Figura 13: Dimensión 04: Seguridad en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Fuente: Tabla 13

Interpretación

En la tabla 13 y figura 13, se muestran los resultados de la dimensión seguridad de la variable satisfacción de los usuarios, donde se tiene que un 7% de usuarios nunca sintieron confianza por parte del personal de la Municipalidad, el 20.9% de los encuestados afirman que casi nunca

sintieron confianza, el 45.3% de los usuarios algunas veces sintió confianza, el 20.9% de los usuarios afirman que casi siempre el personal de la Municipalidad le inspira confianza y un 5.8% de los encuestados señala que siempre le inspira confianza. Por tanto, podemos observar que el 72% de los usuarios sienten seguridad con la atención del personal de la Municipalidad antes citada.

Tabla 14: Dimensión 05 Empatía en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Nunca | 19 | 22,1 |
| Casi nunca | 27 | 31,4 |
| Algunas veces | 28 | 32,6 |
| Casi siempre | 10 | 11,6 |
| Siempre | 2 | 2,3 |
| Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

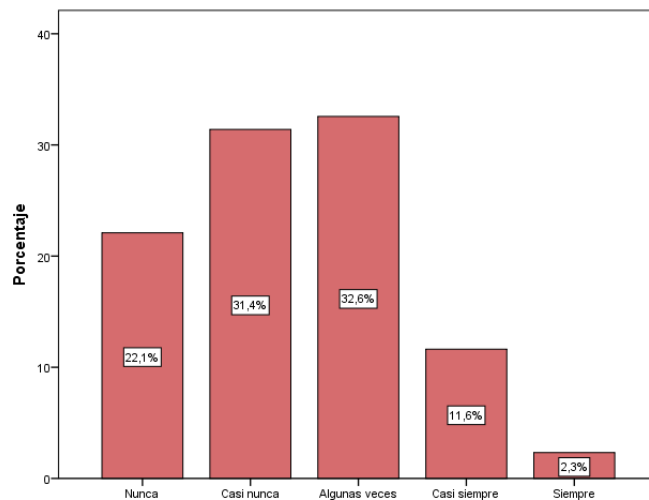


Figura 14: Dimensión 05: Empatía en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Fuente: Tabla 14

Interpretación

En la tabla 14 y figura 14, se observan los resultados de la dimensión empatía de la variable satisfacción de los usuarios, donde un 22.1% de usuarios de la Municipalidad nunca observaron empatía en el personal de la Municipalidad, un 31.4% de encuestados afirman que casi nunca observaron empatía, un 32.6% de los usuarios afirman que algunas veces observaron empatía en el personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, el 11.6% de los usuarios afirman que observaron casi siempre empatía en el personal de la Municipalidad y un 2.3% de los usuarios siempre observaron empatía en el personal de la Municipalidad. Por tanto, podemos observar que el 46.5% de los usuarios observaron algunas veces, casi siempre o siempre empatía en el personal de la Municipalidad analizada.

Tabla 15: Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

| | Respuestas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 1 | 1,2 |
| | Casi nunca | 29 | 33,7 |
| | Algunas veces | 29 | 33,7 |
| | Casi siempre | 26 | 30,2 |
| | Siempre | 1 | 1,2 |
| | Total | 86 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

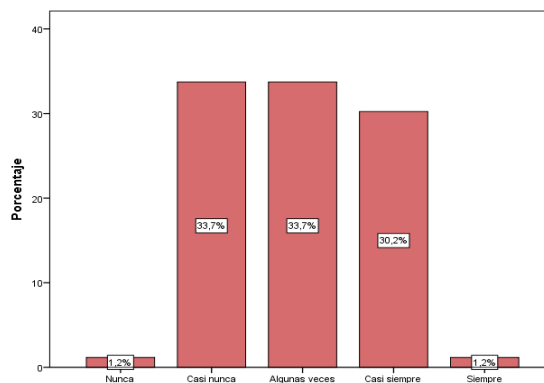


Figura 15: Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Fuente: Tabla 15

Interpretación

Los resultados de la tabla 15 y figura 15, muestran los resultados de la variable satisfacción de los usuarios donde un 1.2% de usuarios afirman que nunca estuvieron satisfechos con la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, el 33,7% de los encuestados afirman que casi nunca estuvieron satisfechos, un 33.7% afirman que algunas veces se sintieron satisfechos, el 30,2% de los encuestados afirman que casi siempre estuvieron satisfechos y un 1.2% siempre estuvieron satisfechos en la institución analizada. Por lo tanto, se observa que el 65.1% de los usuarios están satisfechos con la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

4.4 Contratación de Hipótesis

4.4.1 Contratación de Hipótesis General

1. Formulación de hipótesis

H_0 : La gestión administrativa no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

H_a : La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

2. Estadístico de prueba

Se utilizó la Chi cuadrada de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(FO_{ij} - FE_{ij})^2}{FE_{ij}} \sim x_{(F-1)(C-1)}^2$$

Dónde:

FO : Frecuencias observadas

FE : Frecuencias esperadas

Los resultados se obtuvieron mediante la utilización del Software Estadístico SPSS versión 24.

Tabla 16: Tabla cruzada Gestión Administrativa*Satisfacción del Usuario

| | | Satisfacción del Usuario | | | | | Total | |
|------------------------|---------------|--------------------------|-------|------------|---------------|--------------|---------|------|
| | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | |
| Gestión Administrativa | Nunca | Recuento | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | | Recuento esperado | ,0 | 1,3 | 1,3 | 1,2 | ,0 | 4,0 |
| | Casi nunca | Recuento | 1 | 24 | 11 | 7 | 0 | 43 |
| | | Recuento esperado | ,5 | 14,5 | 14,5 | 13,0 | ,5 | 43,0 |
| | Algunas veces | Recuento | 0 | 1 | 14 | 13 | 0 | 28 |
| | | Recuento esperado | ,3 | 9,4 | 9,4 | 8,5 | ,3 | 28,0 |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 10 |
| | | Recuento esperado | ,1 | 3,4 | 3,4 | 3,0 | ,1 | 10,0 |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | Recuento esperado | ,0 | ,3 | ,3 | ,3 | ,0 | 1,0 |
| | Total | Recuento | 1 | 29 | 29 | 26 | 1 | 86 |
| | | Recuento esperado | 1,0 | 29,0 | 29,0 | 26,0 | 1,0 | 86,0 |

Tabla 17: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 123,182 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 55,719 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 31,033 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

3. Decisión estadística

Como tenemos un p-valor = 0.000 (Significación asintótica bilateral) menor a 0,01, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que los resultados proporcionan suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión administrativa influye muy significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad estudiada en el 2017.

4.4.2 Contrastación de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 01:

1. Formulación de hipótesis

H₀: La planificación no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017

H_a: La planificación influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

2. Estadístico de prueba

Se utilizó la Prueba Chi Cuadrada de Independencia y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 18: Tabla cruzada Planificación*Satisfacción del Usuario

| | | Satisfacción del Usuario | | | | | Total | |
|---------------|---------------|--------------------------|------------|---------------|--------------|---------|-------|------|
| | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | | |
| Planificación | Nunca | Recuento | 1 | 9 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | | Recuento esperado | ,1 | 3,4 | 3,4 | 3,0 | ,1 | 10,0 |
| | Casi nunca | Recuento | 0 | 15 | 10 | 7 | 0 | 32 |
| | | Recuento esperado | ,4 | 10,8 | 10,8 | 9,7 | ,4 | 32,0 |
| | Algunas veces | Recuento | 0 | 4 | 18 | 14 | 0 | 36 |
| | | Recuento esperado | ,4 | 12,1 | 12,1 | 10,9 | ,4 | 36,0 |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 6 |
| | | Recuento esperado | ,1 | 2,0 | 2,0 | 1,8 | ,1 | 6,0 |
| | Siempre | Recuento | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | Recuento esperado | ,0 | ,7 | ,7 | ,6 | ,0 | 2,0 |
| | Total | Recuento | 1 | 29 | 29 | 26 | 1 | 86 |
| | | Recuento esperado | 1,0 | 29,0 | 29,0 | 26,0 | 1,0 | 86,0 |

Tabla 19: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 58,901 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 55,192 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 23,208 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

3. Decisión estadística

Dado que el valor de $p = 0.000$ (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,01, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que los resultados obtenidos proporcionan suficiente evidencia estadística significativa para afirmar que la planificación influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad estudiada en el 2017.

Hipótesis Específica 02:

1. Formulación de hipótesis

H₀: La organización no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

H_a: La organización influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

2. Estadístico de prueba

Fue la Prueba de Chi Cuadrada de Independencia. Utilizando el programa estadístico SPSS versión 24, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 20: Tabla cruzada Organización*Satisfacción del Usuario

| | | | Satisfacción del Usuario | | | | | Total |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|------------|---------------|--------------|---------|-------|
| | | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | |
| Organización | Nunca | Recuento | 0 | 8 | 3 | 0 | 0 | 11 |
| | | Recuento esperado | ,1 | 3,7 | 3,7 | 3,3 | ,1 | 11,0 |
| | Casi nunca | Recuento | 1 | 20 | 11 | 7 | 0 | 39 |
| | | Recuento esperado | ,5 | 13,2 | 13,2 | 11,8 | ,5 | 39,0 |
| | Algunas veces | Recuento | 0 | 1 | 10 | 13 | 0 | 24 |
| | | Recuento esperado | ,3 | 8,1 | 8,1 | 7,3 | ,3 | 24,0 |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 0 | 5 | 6 | 1 | 12 |
| | | Recuento esperado | ,1 | 4,0 | 4,0 | 3,6 | ,1 | 12,0 |
| Total | Recuento | | 1 | 29 | 29 | 26 | 1 | 86 |
| | Recuento esperado | | 1,0 | 29,0 | 29,0 | 26,0 | 1,0 | 86,0 |

Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 38,697 ^a | 12 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 45,449 | 12 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 28,016 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

3. Decisión estadística

El valor de p obtenido es de 0.000 (Significación asintótica bilateral) siendo este menor a 0,01, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existen suficientes evidencias estadísticas para afirmar que la organización influye muy significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad.

Hipótesis Específica 03:

1. Formulación de hipótesis

H₀: La dirección no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

H_a: La dirección influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

2. Estadístico de prueba

Fue la Prueba Chi Cuadrada de Independencia. Utilizando el programa estadístico SPSS versión 24, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 22: Tabla cruzada Dirección*Satisfacción del Usuario

| | | Satisfacción del Usuario | | | | | Total | |
|---------------|----------|--------------------------|------------|---------------|--------------|---------|-------|------|
| | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | | |
| Dirección | Nunca | Recuento | 0 | 7 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| | | Recuento esperado | ,1 | 2,7 | 2,7 | 2,4 | ,1 | 8,0 |
| Casi nunca | Recuento | 1 | 11 | 8 | 6 | 0 | 26 | |
| | | Recuento esperado | ,3 | 8,8 | 8,8 | 7,9 | ,3 | 26,0 |
| Algunas veces | Recuento | 0 | 11 | 15 | 14 | 0 | 40 | |
| | | Recuento esperado | ,5 | 13,5 | 13,5 | 12,1 | ,5 | 40,0 |
| Casi siempre | Recuento | 0 | 0 | 5 | 2 | 0 | 7 | |
| | | Recuento esperado | ,1 | 2,4 | 2,4 | 2,1 | ,1 | 7,0 |
| Siempre | Recuento | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 5 | |
| | | Recuento esperado | ,1 | 1,7 | 1,7 | 1,5 | ,1 | 5,0 |
| Total | Recuento | 1 | 29 | 29 | 26 | 1 | 86 | |
| | | Recuento esperado | 1,0 | 29,0 | 29,0 | 26,0 | 1,0 | 86,0 |

Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 43,648 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 37,596 | 16 | ,002 |
| Asociación lineal por lineal | 20,250 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

3. Decisión estadística

Como $p\text{-valor} = 0.000$ (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,01, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existen suficientes evidencias estadísticas para afirmar que la dirección influye muy significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

Hipótesis Específica 04:

1. Formulación de hipótesis

H₀: El control no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

H_a: El control influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017.

2. Estadístico de prueba

La Prueba Chi Cuadrada de Independencia. Utilizando el programa estadístico SPSS versión 24, se obtuvo los siguientes resultados:

*Tabla 24: Tabla cruzada Control*Satisfacción del Usuario*

| | | Satisfacción del Usuario | | | | | Total | |
|---------|---------------|--------------------------|------------|---------------|--------------|---------|-------|------|
| | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | | |
| Control | Nunca | Recuento | 1 | 17 | 7 | 2 | 0 | 27 |
| | | Recuento esperado | ,3 | 9,1 | 9,1 | 8,2 | ,3 | 27,0 |
| | Casi nunca | Recuento | 0 | 12 | 7 | 5 | 0 | 24 |
| | | Recuento esperado | ,3 | 8,1 | 8,1 | 7,3 | ,3 | 24,0 |
| | Algunas veces | Recuento | 0 | 0 | 13 | 13 | 0 | 26 |
| | | Recuento esperado | ,3 | 8,8 | 8,8 | 7,9 | ,3 | 26,0 |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 | 8 |
| | | Recuento esperado | ,1 | 2,7 | 2,7 | 2,4 | ,1 | 8,0 |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | Recuento esperado | ,0 | ,3 | ,3 | ,3 | ,0 | 1,0 |
| Total | | Recuento | 1 | 29 | 29 | 26 | 1 | 86 |
| | | Recuento esperado | 1,0 | 29,0 | 29,0 | 26,0 | 1,0 | 86,0 |

Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----------|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 125,236 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 59,877 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 35,417 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

3. Decisión estadística

Dado un p-valor = 0.000 (Significación asintótica bilateral) menor a 0,01, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, concluimos que los resultados obtenidos nos proporcionan suficientes evidencias significativas para afirmar que el control influye muy significativamente en la satisfacción de los usuarios de la institución estudiada en el 2017.

4.5 Discusión de Resultados

Ante todo, afirmamos que los niveles de fiabilidad por consistencia interna y validez de constructo de los instrumentos utilizados han sido óptimos. Los resultados aquí presentados se obtuvieron de encuestas aplicadas a los usuarios contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, salvaguardando el registro de opiniones sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios por medio de dos cuestionarios.

Los instrumentos utilizados fueron sometidas al criterio de jueces expertos, quienes observaron y recomendaron mejoras y optimizaciones para la obtención de resultados más precisos. Las técnicas empleadas permitieron realizar el análisis de fiabilidad correspondiente, certificando la validez de los resultados que se consiguieron con la investigación.

Según lo hallado en la presente investigación, se ha demostrado que la gestión administrativa si influye en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, inicialmente se analizó la gestión administrativa de la municipalidad, luego se analizó las dimensiones de planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa. En cuanto a la satisfacción del usuario se analizaron sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía propuesta en una escala de Likert por Kotler (2006). En cuanto a los resultados obtenidos en el caso de la gestión administrativa, todas las dimensiones mostraron por lo menos alguna vez la existencia de una gestión administrativa adecuada en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, sin embargo los componentes que resaltaron fueron la planeación de metas adecuadas para atender las necesidades de los usuarios, la definición de objetivos de forma clara y concreta para el buen servicio del ciudadano, estrategias que implementa la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, la planificación de la gestión administrativa de Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, la comunicación y el trabajo realizado por el personal administrativo, las relaciones cooperativas que se desarrolla entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial y la práctica de delegación de funciones y responsabilidades para empoderar al personal. Estas son algunas premisas que ayudan a que el personal se encuentre motivado a nivel general.

En el caso de la satisfacción del contribuyente, se encontró que en las dimensiones evaluadas, los usuarios observaron componentes que resaltan, tales como la disposición de instalaciones y equipos tecnológicos adecuados, la información y orientación que brinda el personal administrativo hacia los usuarios, el trato amable, honestidad, disposición y cumplimiento por parte del personal administrativo, el corto tiempo de espera para realizar trámites en la Municipalidad.

Luego de haber realizado el análisis de la gestión administrativa y relacionar sus dimensiones con la satisfacción de los contribuyentes, podemos mencionar

que las dimensiones de planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios contribuyentes.

Respecto a lo anterior, estudios realizados a nivel local, está Mamani (2015), en donde se evidencia que entre los procesos administrativos y el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL Mariscal Nieto hay una correlación moderada positiva y una relación directa significativa entre las mismas, por lo que los niveles de satisfacción del usuario y los procesos administrativos dependerán directamente de la mejora en la atención de los especialistas de la UGEL Mariscal Nieto. Esta conclusión se aplica de manera similar en la presente investigación.

Según estudios realizados por Gordón (2013), se evidencia que existe la necesidad de mejorar el tema organizacional, asimismo existe debilidad de manera general en la aplicación del proceso administrativo, principalmente en la fase de planificación y que con la implantación de un Modelo de gestión administrativa permitirá solucionar las dificultades a nivel organizacional y por ende mejorar la satisfacción de los clientes, brindando un servicio de calidad en el transporte pesado de la ciudad de Tulcán. Esta conclusión tiene mucha relación con las conclusiones de la presente investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Al término de la investigación se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión administrativa se relaciona ($p = 0,000$) con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017. Asimismo, se puede afirmar que en la medida que se tiene una mejor gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los usuarios de dicha institución.
2. Existe relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la planificación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017. Lo que quiere decir que, a mejor planificación, mayor es la satisfacción de los usuarios de dicha institución.
3. Existe relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017. Ello quiere decir que, a mejor organización, mayor será la satisfacción de los usuarios de dicha institución.
4. Existe relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la dirección y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017. Es decir que, a mejor dirección, mayor será la satisfacción de los usuarios de dicha institución.
5. Existe relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre el control y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, 2017. Es decir que, a mejor control, mayor será la satisfacción de los usuarios de dicha institución.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Alta Dirección de la institución edil realizar un análisis FODA de todos sus procesos administrativos a fin de determinar sus fortalezas y debilidades, ya que la gestión administrativa y como se lleva sus procesos influye en la satisfacción de los usuarios.
2. De igual forma se recomienda que la Oficina de Recursos Humanos inicie o fortalezca mejor el plan de capacitación de todo su personal, no solo en actualización de conocimientos sino en estrategias y acciones para brindar un mejor servicio a los usuarios, sea cuales fuese el área que les corresponda desarrollarse.
3. Cada Gerencia debe promover actividades que contribuyan a un mejor ambiente laboral, que sea adecuado y que promueva la integración y comunicación entre todos los funcionarios y servidores públicos a fin de buscar siempre la calidad en el servicio.
4. La oficina de recursos humanos debe velar por una apropiada aplicación y monitoreo de lo antes descrito para mejorar la gestión administrativa y se contribuya a elevar el grado de satisfacción del usuario en la institución edil de Moquegua.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, H. (2013). “*Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la Unidad de Policlínica Central IGSS, Guatemala, 2010*”. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Álvarez, C., 2012. “*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*”. (Tesis de Maestría) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Altamirano, H, y Cascante, D. (2007). “*La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del Volcán Tungurahua en el año 2006*”. (Tesis de Maestría). Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.
- Anderson, R. (1973). *Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance*. Journal of Marketing Research.
- Arrué, J. (2014). “*Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Boulding, W. (1993). *A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectation to Behavioral Intentions*. EE.UU: Journal of Marketing Research.
- Bolton, R. N., and Drew, J. H. (1991). *A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value*. EE.UU.: Journal of ConsumerResearch.

- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Recuperado de internet de la página: file:///C:/Users/Invitado%20temporal/Downloads/satisfaccion_usuario_s.pdf
- Cardozo, R.N. (1965). *An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction*. Journal of Marketing Research.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cassini, R (2008). *Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto*. [Documento en línea de modelo-de-gestion. España]. Disponible en <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>
- Castro, Y. (2007). “*Diagnóstico de la gestión administrativa de la Empresa NYC Distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto Estado Lara*”. (Tesis de Especialista) Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Lara, Venezuela.
- Cedaro, K. (2007). “*Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas*”. *Gestión Total de Calidad. Análisis de un caso*. Tesis de maestría. Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la administración*. México: McGraw-Hill.

- Delgado, S. (2006). “*El mejoramiento de la gestión administrativa a través de procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza Cardenal Luque Compañía de María Bogotá*”. Universidad de Granada, Bogotá, Colombia.
- Del Salto, E. (2014). “*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012*”. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Elizondo, J. (2008). “*La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la UANL*”, (Tesis Doctoral) Universidad de Granada. Facultad de Odontología. España.
- Fincowsky, E. y Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina*. México D.F.: Pearson Educación
- Garza, D. (2010). “*El clima organizacional en la Dirección General de ejecución de sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas*”. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.
- Gordón, R. (2013). “*La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*”. (Tesis de grado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.
- Guzmán, R. y Priego, H. (2005). “*Satisfacción del usuario en el área de la consulta externa del centro médico de seguridad social del estado de Tabasco*”. México: Horizonte Sanitario.
- Hazler, T (2007). *Guía de Conocimientos de la Administración de Proyectos (PMI)*. [Documento en línea de WillyDev]. España. Disponible en http://www.willydev.net/InsiteCreation/v1.0/descargas/willydev_pmbok.pdf
- Hernández, S., Fernández C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México: McGRAW-HILL.

- Hunt, H. (1977). *CS/D Overview and Future Research Directions*. En Hunt (eds.), *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Jiménez, W. (1963). *Introducción al estudio de la teoría administrativa*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Johnson, M., Anderson E., and Fornell C. (1995), *Rational and Adaptive Expectations in a Customer Satisfaction Framework*. EE.UU. Journal of Consumer Research.
- Kaplan y Norton (2000), *Administración*. Sexta edición, México: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Mercadotecnia*. (8ª. Ed.). México: Pearson-Prentice Hall.
- Mamani, E. (2015). “*Relación de los procesos administrativos y nivel de satisfacción de usuarios en la UGEL Mariscal Nieto de la Región Moquegua – 2015*”. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Moquegua, Perú.
- Niño, B. Perales, J. Chavesta, X. Leguía, J. Díaz, C. (2012). “*Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque, octubre 2010*”. Perú: Rev. Cuerpo Méd. HNAAA.
- Ochoa, J. (2000). *La satisfacción del usuario de los servicios de salud, Directivo médico*. México: Cordera Editores, Vol. II (2) p. 11-16
- Oliva, T.A.; Oliver, R.L. y Bearden, W.O. (1995). *The Relationships among consumer satisfaction involvement, and product performance: A catastrophe theory application*. EE.UU. Behavioural Science.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, LL. (1988). *SERVQUAL: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. EE.UU.: Journal of Retailing.

- Pelaes, O. (2010). “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Pérez, C. (2005). *Estrategias para mejorar el clima organizacional en Confitería El Loro C.A, Sucursal La Concordia*. Instituto Universitario Gran Colombia, San Cristóbal, Colombia.
- Ponjuan, G. (1988). *Gestión Administrativa*. Sexta Edición. México: Prentice Hall
- Quichca, G. (2012). “*Relación entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI Ciclo 2010-I del Instituto Superior Particular La Pontificia del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga, Ayacucho – Perú*”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ramirez, O., Lopez, A., Barrgán A. y Arce E. (2005). “*Satisfacción del usuario en una unidad médica familiar de una institución de seguridad social de la ciudad de México*”. Archivo en Medicina Familiar
- Ramos, L. (2015) “*Los Procesos de la Administración Pública y la Satisfacción de los Usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua, en el año 2015*”. Perú (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Moquegua.
- Ramos, Z. (2016) “*Satisfacción de los Beneficiarios del Programa Social Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio Periodo 2015*”. Perú (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Moquegua
- Revelo, L. (2012). “*Estrategias y gestión administrativa para rectores y vicerrectores de las instituciones educativas secundarias de Ibarra*”. (Tesis de Maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ibarra, Ecuador.

- Redhead, R. (2015). “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau, Distrito de Chaclacayo, 2013*”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Décima Edición. México: Pearson Educación.
- Seclén –Palacin, J. y Darras, CH. (2005). “*Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000*”. Anales de la Facultad de Medicina Lima. 66 (2) 127-144.
- Stoner, J. Freeman, E. y Gilbert D. (2009). *Administración*. México: Prentice-Hall, Inc.
- Urcola, J. (2010). *Dirigir Personas: fondo y formas*. Madrid: ESIC.
- Valencia, J. (2015). “*Satisfacción y Expectativas con la formación profesional desde la perspectiva de las alumnas del programa de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, Arequipa, 2014*”. (Tesis de Maestría), Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Vallejo, P. (2014). “*La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012*”. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Villota, V. (2015). “*Estrategias de gestión de calidad para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización del Hospital Cantonal Básico de Colta, Dr. Publio Escobar*”. (Tesis de Maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.

- Westbrook, R.A. (1981). *Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets*. (3era. Ed.) Journal of Retailing.
- Westbrook, R.A. y Reilly, M.D. (1983). *Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction*. EE. UU: En R.S. Day y H.K. Hunt (Eds.)
- Wong, Y., y Blandon, L. (2003). “*Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa*”. Centro de Investigaciones y estudios de la Salud, Matagalpa, Universidad Autónoma de Nicaragua.
- Zeithaml, Berry and Parasuraman (1993). *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. EE.UU:Journal of the Academy of Marketing Science.
- Zeithalm, V., Bitner, M. &Gremler, D. (2012). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education. SixhtEdition.