

Gestión Administrativa y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023

por Paul Huaman

Fecha de entrega: 13-jun-2024 04:56p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2401996567

Nombre del archivo: Revisado_Huam_n-Ponce-Toledano.docx (5.15M)

Total de palabras: 44138

Total de caracteres: 205051

³
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

TESIS

**Gestión Administrativa y su Relación con la
Satisfacción del Usuario de la Municipalidad
Distrital de Kimbiri, 2023**

Autor

Paul Dolio Huaman Quintas
Maryli Gisela Ponce Meza
Liz Maribel Todelano Quispe

⁶
Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo - Perú

2024

Repositorio Institucional Continental
(Modalidad de titulación: tesis, artículo, etc.)



Obra protegida bajo la licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Perú

Asesor

Ma. Eduardo Párraga Baquerizo

0000-0002-6063-9274

Dedicatoria

Paul:

Dedico esta tesis a Dios por brindarme buena salud y darme una hermosa familia que siempre me han brindado su apoyo moral para seguir adelante. A mi madre que siempre me ha brindado su apoyo en los momentos difíciles y a mi papá por cuidarme y guiarme desde el cielo hasta cumplir mis sueños. A mis hermanos y amigos por brindarme su apoyo moral.

Maryli:

Dedico esta tesis a mi querida madre, quién han sido mi soporte e inspiración y apoyo en mi camino hacia la educación superior. La agradezco por su infinita comprensión y el apoyo incondicional que me ha brindado en cada paso de este viaje. ⁹ No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a su aporte, su amor, su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Le agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ti mi hermosa madre.

Liz:

Dedico esta tesis a mis queridos padres, quienes han sido las fuentes inagotables de inspiración y apoyo en mi camino hacia la educación superior. A mi madre, agradezco su infinita comprensión y el apoyo incondicional que me ha brindado en cada paso de este viaje. A mi padre, le dedico este trabajo con profundo agradecimiento por ser el faro que ilumina mi senda. Su constante búsqueda de la superación y su firme convicción de nunca conformarse me han enseñado lecciones invaluable. Este logro es también suyo, y les agradezco por haberme inculcado los valores de perseverancia, dedicación y superación.

Agradecimiento

A Dios, por ser la fuente de fortaleza y sabiduría en este camino académico. Su guía y bendiciones han sido nuestra luz en cada paso de esta travesía.

A nuestras familias. A nuestros padres, hermanos, y seres queridos, quienes nos han brindado su amor, comprensión y apoyo incondicional a lo largo de este arduo camino. Su sacrificio y aliento han sido el motor que nos impulsó a alcanzar esta meta.

A la Universidad Continental, agradecemos la oportunidad de formarnos y crecer como profesionales.

Al Mgtr. Eduardo Párraga Baquerizo, nuestro respetado asesor, agradecemos su orientación experta, su paciencia inquebrantable y su apoyo constante a lo largo de esta investigación. Su compromiso con la excelencia académica ha sido un faro en nuestro trabajo.

Tabla de Contenidos

3 Tabla de Contenidos	ii
Lista de tablas	vi
Lista de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1. Territorial.	1
1.1.2. Temporal.	1
1.1.3. Conceptual.	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1. Mala planificación del presupuesto:	8
1.2.2. Presencia de personal poco calificado.	10
1.2.3. La falta de compromiso y motivación de los trabajadores.	12
1.2.4. Demoras en trámites y procesos.	14
1.2.5. Espacios de trabajo inadecuados.....	16
1.2.6. Instalaciones inadecuadas para personas con discapacidad.....	18
3 1.3. Formulación del problema	20
1.3.1. Problema general.	20
1.3.2. Problemas específicos.....	20
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20

7	1.5. Justificación de la investigación	21
	1.5.1. Justificación teórica.	21
	1.5.2. Justificación práctica.....	22
	Capítulo II: Marco teórico	23
	2.1. Antecedentes de investigación.....	23
	2.1.2. Artículos científicos.....	23
	2.1.3. Tesis nacionales e internacionales.....	27
	2.2. Bases teóricas.....	34
	2.2.1. Gestión administrativa.....	34
	2.2.2. Satisfacción del usuario.....	52
3	2.3. Definición de términos básicos.....	66
	Capítulo III: Hipótesis y variables	70
	3.1. Hipótesis.....	70
	3.1.1. Hipótesis General.....	70
	3.1.2. Hipótesis específicas.....	70
	3.2. Identificación de las variables.....	70
	3.3. Operacionalización de la variable.....	71
	Capítulo IV: Metodología.....	73
	4.1. Enfoque de la investigación.....	73
	4.2. Tipo de investigación.....	73
	4.3. Nivel de investigación.....	74
	4.4. Métodos de investigación.....	74
	4.5. Diseño de investigación.....	74
	4.6. Población y muestra.....	75
	4.6.1. Población.....	75

3	4.6.2. Muestra.....	75
	4.6.3. Unidad de análisis.....	75
	4.6.4. Tamaño de la muestra.....	76
	4.6.5. Selección de muestra.....	76
	4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	77
3	4.7.1. Técnicas.....	77
	4.7.2. Instrumentos.....	77
	4.7.3. Diseño.....	77
	4.7.4. Confiabilidad.....	77
	4.7.5. Validez.....	79
7	Capítulo V: Resultados.....	80
	5.1. Descripción del trabajo de campo.....	80
	5.2. Presentación de resultados.....	80
2	5.2.1. Variable Gestión Administrativa.....	80
	5.2.2. Variable satisfacción del usuario.....	83
	5.2.3. Prueba de normalidad.....	86
1	5.3. Contrastación de resultados.....	87
	5.3.1. Prueba de hipótesis general.....	87
	5.3.2. Prueba de hipótesis específica 1.....	88
	5.3.3. Prueba de hipótesis específica 2.....	89
	5.3.4. Prueba de hipótesis específica 3.....	90
	5.3.5. Prueba de hipótesis específica 4.....	91
	5.4. Discusión de resultados.....	92
	Conclusiones.....	95
	Recomendaciones.....	97

Referencias.....	100
³⁷ Apéndice A.....	119
Apéndice B.....	120
Apéndice C.....	123
Apéndice D.....	126
Apéndice E.....	127

Lista de Tablas

Tabla 1 Datos generales ¹ de la Municipalidad Distrital de Kimbiri	7
Tabla 2 Rotación ²⁷ del personal de la Municipalidad Distrital de Kimbiri	13
Tabla 3 Operacionalización de variables	71
Tabla 4 Alfa de Cronbach ¹⁹	78
Tabla 5 Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa	78
Tabla 6 Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario	78
Tabla 7 Expertos que validaron el instrumento	79
Tabla 8 Prueba de normalidad	87
Tabla 9 Relación ⁴ entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario	88
Tabla 10 Relación entre la planificación y la satisfacción del usuario	88
Tabla 11 Relación entre la organización y la satisfacción del usuario	89
Tabla 12 Relación entre la dirección y la satisfacción del usuario	90
Tabla 13 Relación entre el control y la satisfacción del usuario	91

Lista de Figuras

<i>Figura 1</i> Seguimiento de la Ejecución Presupuestal (Consulta amigable).....	9
<i>Figura 2</i> Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri	15
<i>Figura 3</i> Área de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.....	17
<i>Figura 4</i> Área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Kimbiri	17
<i>Figura 5</i> Instalaciones de la sede central de la Municipalidad Distrital de Kimbiri	19
<i>Figura 6</i> Instalaciones de la oficina anexa de la Municipalidad Distrital de Kimbiri	19
<i>Figura 7</i> Análisis de la variable gestión administrativa.....	80
<i>Figura 8</i> Análisis de la dimensión planificación	81
<i>Figura 9</i> Análisis de la dimensión organización.....	81
<i>Figura 10</i> Análisis de la dimensión dirección	82
<i>Figura 11</i> Análisis de la dimensión control	82
<i>Figura 12</i> Análisis de la variable satisfacción del usuario	83
<i>Figura 13</i> Análisis de la dimensión calidad funcional percibida.....	84
<i>Figura 14</i> Análisis de la dimensión calidad técnica percibida	84
<i>Figura 15</i> Análisis de la dimensión valor percibido	85
<i>Figura 16</i> Análisis de la dimensión confianza.....	85
<i>Figura 17</i> Análisis de la dimensión expectativa	86

Resumen

El estudio, titulado ¹ Gestión administrativa y su relación con la ⁶ satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Kimbiri, 2023, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Kimbiri en 2023. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, empleando una encuesta como técnica de recolección de datos en una población de 13,943 usuarios y la muestra fue de 374 usuarios, analizada a través del programa SPSS versión 26. La confiabilidad del instrumento se evaluó con el coeficiente alfa de Cronbach, se aplicó el estadístico Kolmogórov-Smirnov, y debido a la no normalidad de los datos se dio un análisis de correlación Rho de Spearman, revelando ⁵ una correlación positiva con un valor de 0.590 entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, indicando que el aumento de una variable tiende a coincidir con el aumento de la otra.

⁴ **Palabras claves:** satisfacción del usuario, gestión administrativa, dirección, planeación.

Abstract

The study, titled Administrative management and its relationship with user satisfaction in the Kimbiri District Municipality, 2023, had the general objective of determining the relationship between administrative management and user satisfaction in the Kimbiri District Municipality in 2023. The methodology used was a quantitative approach and correlational level, using a survey as a data collection technique in a population of 13,943 users and the sample was 374 users, analyzed through the SPSS version 26 program. The reliability of the instrument was evaluated with Cronbach's alpha coefficient, the Kolmogorov-Smirnov statistic was applied, and due to the non-normality of the data, a Spearman's Rho correlation analysis was performed, revealing a positive correlation with a value of 0.590 between administrative management and employee satisfaction. user, indicating that the increase in one variable tends to coincide with the increase in the other.

Keywords: user satisfaction, administrative management, direction, planning.

Introducción

En el contexto de 2023, la Municipalidad Distrital de Kimbiri enfrenta el desafío de mejorar la eficiencia de su gestión administrativa para satisfacer de manera más efectiva a sus usuarios y, en última instancia, fortalecer su servicio a la comunidad. La gestión administrativa eficiente no solo impulsa ² la optimización de los recursos y procesos internos, sino ¹ que también tiene un impacto directo en la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales. En este marco, se lleva a cabo este estudio, cuyo propósito fundamental es explorar y comprender la ¹ relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Kimbiri. Mediante un análisis de esta interacción, se busca identificar áreas de mejora y proporcionar ¹¹ una base sólida para orientar la toma de decisiones que beneficien tanto a la entidad como a los ciudadanos a quienes sirve. La investigación se propone arrojar luz sobre los vínculos entre ¹⁸ la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el ámbito municipal, con el fin de contribuir a la formulación de estrategias y políticas que promuevan una gestión pública más efectiva y orientada al bienestar de la comunidad.

La tesis se estructura en diversos capítulos, cada uno enfocado en comprender a fondo la situación de la empresa en estudio. El primer capítulo se dedica a delimitar el problema, presentar las evidencias que respaldan su formulación, definir los objetivos, las limitaciones y las justificaciones pertinentes. El segundo capítulo, llamado marco teórico, se apoya en investigaciones y literatura científica para fundamentar las estructuras de las variables identificadas y después respaldarlas teóricamente a través de teorías provenientes de libros. En el tercer capítulo, se establecen las hipótesis como posibles soluciones, identificando también las variables que se operacionalizarán. En el cuarto capítulo, se detalla la estructura metodológica, incluyendo aspectos como el nivel de investigación, enfoque, diseño, población, muestra, instrumentos de recolección de datos y otros parámetros metodológicos relevantes

para la tesis. Finalmente, ¹ en el quinto capítulo, se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos, se verifica la normalidad de los datos, se demuestran las hipótesis, se discuten los resultados y se plantean las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

³ Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

La investigación se encuentra delimitada al estudio de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, de la Provincia de la Convención, de la Región de Cusco.

1.1.2. Temporal.

La investigación se desarrollará entre los meses julio y noviembre del año 2023.

1.1.3. Conceptual.

La investigación se encuentra delimitada conceptualmente al estudio ¹ de la gestión administrativa y satisfacción del usuario, la misma ¹ que se desarrollará desde la perspectiva de distintos autores que la fundamentan teóricamente como el de ¹ James R. Evans & William M. Lindsay que fundamenta la gestión administrativa y por otro lado tenemos a Philip Kotler & Kevin Lane Keller que fundamenta la satisfacción del usuario.

1.2. Planteamiento del problema

Ciertamente en el contexto de las entidades públicas, la gestión eficaz y eficiente de los recursos se presenta como un desafío crucial. La limitación presupuestaria impone restricciones significativas, haciendo que la optimización de los procesos administrativos sea esencial para maximizar la cobertura de la población beneficiaria. Sin embargo, la pregunta central radica en cómo lograr esta gestión óptima, considerando la necesidad de alinear las acciones con la misión y visión institucional. El desafío reside en desarrollar estrategias que permitan a las entidades públicas superar las limitaciones presupuestarias y, al mismo tiempo, cumplir con sus objetivos fundamentales en beneficio y satisfacción de la sociedad.

Según Diario Andina (2023) se genera siguiente interrogante, ¿por qué es necesario tener una buena gestión administrativa en pymes? ¹¹ La gestión administrativa eficiente juega un papel crucial en el logro de éxito para las pequeñas y medianas empresas. (pymes). Es crucial

implementar una gestión administrativa sólida. Sin una adecuada administración, es difícil establecer objetivos claros y dirigir al equipo en momentos turbulentos. Muchas pymes comienzan sin una gestión administrativa adecuada, lo que dificulta su crecimiento y competitividad. Una buena gestión administrativa ayuda a tomar decisiones informadas, adaptarse a cambios del mercado e identificar oportunidades. El experto Luis Fernando Boza ofrece cinco consejos para la gestión y administración de pymes en crisis: (a) aplicar una gestión administrativa de calidad para planificar, organizar, dirigir y controlar el plan estratégico del negocio, (b) contar con personas idóneas en puestos clave y delegar decisiones basadas en sus capacidades, (c) fomentar la cultura de la innovación y competitividad, especialmente en entornos inciertos, (d) mantener una planificación financiera sólida y actualizada para enfrentar la incertidumbre económica y asegurar la estabilidad a largo plazo, y (e) establecer un grupo de apoyo empresarial para compartir experiencias y aprendizajes con otros empresarios exitosos, siendo flexible y adaptable ante nuevas ideas.

Según Diario Gestión (2017) consultoría: Prácticas administrativas son más importantes de lo que se cree, ¹¹ la gestión administrativa desempeña un papel fundamental en las diferencias de rendimiento entre las empresas, especialmente en el sector manufacturero. Un análisis basado en una encuesta de la Oficina de Censo de los Estados Unidos revela que las prácticas de administrativas explican las variaciones significativas entre compañías en términos de salarios, productividad, retornos sobre capital y movilidad laboral. El estudio utilizó respuestas de alrededor de 32.000 plantas manufactureras y creó un índice de prácticas administrativas, destacando que las plantas con una gestión más estructurada y orientada al desempeño son más productivas, innovadoras y rentables. Aunque factores externos como la competitividad del mercado, el contexto empresarial y la presencia de universidades y grandes plantas de multinacionales también influyen en las prácticas administrativas, solo explican alrededor de un tercio de las variaciones observadas. Las prácticas de gestión administrativa

tienen un impacto considerable en las diferencias de desempeño entre las empresas, lo que a su vez afecta la desigualdad salarial y el crecimiento macroeconómico. Estos descubrimientos subrayan la relevancia de una administración eficaz para alcanzar resultados favorables en las empresas y su influencia en la economía en su conjunto.

De acuerdo con Varela (2019) en 2020 la satisfacción del cliente tendrá más importancia que el precio o el producto, la idea de ⁵ medir la satisfacción del cliente a través de cuestionarios personalizados y la posterior elaboración de informes para identificar áreas de mejora es un enfoque estratégico sólido. Esto refleja la voluntad de la empresa de tomar medidas concretas para abordar las necesidades y deseos de sus clientes, lo que a su vez contribuye a un mayor crecimiento y diferenciación ¹³ en el mercado. En general, la relevancia de la satisfacción del cliente en comparación con el precio y el producto se integra en la narrativa más amplia de cómo las empresas están evolucionando para satisfacer las demandas cambiantes de los consumidores y construir relaciones sólidas a largo plazo. Destaca cómo la satisfacción del cliente no solo afecta la retención de clientes existentes, sino también su disposición a repetir negocios y recomendar la marca a otros. Además, el enfoque en la mejora del servicio al cliente a través de inversiones en *Customer Relationship Management (CRM)* y la atención a las opiniones y comentarios de los clientes demuestra un compromiso genuino con su experiencia.

De acuerdo con la Escuela europea de excelencia (2019) el análisis de brechas para la satisfacción del cliente es una herramienta esencial y altamente favorable para garantizar el éxito y la lealtad de los clientes en cualquier organización. Reconocer y comprender las expectativas de los clientes, así como identificar las áreas en las que no se están cumpliendo estas expectativas, demuestra un compromiso serio con la mejora continua y la excelencia en el servicio al cliente. a herramienta no solo apunta a identificar los problemas, sino que también proporciona una dirección clara para implementar soluciones prácticas y efectivas. Esto

permite a las organizaciones abordar los problemas de manera sistemática y garantizar que se tomen medidas concretas para mejorar la satisfacción del cliente en todas las etapas del proceso. ⁹ Es una herramienta esencial en la gestión de calidad y puede marcar una diferencia significativa en la competitividad y la posición en el mercado de una empresa.

Ciencias Actariales (2021) genera la siguiente interrogante ¿qué es exactamente la gestión administrativa?, la gestión administrativa es de vital relevancia en el ámbito laboral debido a los beneficios que aporta. Una administración eficaz se traduce en varios puntos clave: (a) incremento de la productividad, el cual indica que una buena gestión mejora los procesos internos de la empresa, optimizando su funcionamiento. Esto conlleva un aumento significativo en la productividad al adaptar y mejorar las actividades para reducir costos, tanto financieros como temporales; (b) logro de objetivos, la administración eficiente redirige los esfuerzos empresariales hacia la consecución de los objetivos preestablecidos. Se utilizan conceptos como la planificación y el diseño de estrategias, coordinando sectores y procesos de producción para alcanzar metas en el tiempo establecido; y (c) maximización de recursos, la mejora en productividad y el enfoque en objetivos permiten aprovechar al máximo los recursos disponibles. Esto se traduce en ahorro de dinero, tiempo y esfuerzos. Una gestión administrativa efectiva impulsa una operación más inteligente de la empresa.

Según Sempere (2017) la app que mide, sin molestarle, la satisfacción del cliente, es que cada interacción de un cliente con una empresa, ya sea por teléfono o correo electrónico, proporciona valiosa información que a menudo no se aprovecha. Esta información puede ser crucial para ¹¹ evaluar la satisfacción de los usuarios, lo cual es esencial para retener a los clientes y fortalecer la organización. Aunque las empresas generalmente utilizan encuestas telefónicas realizadas desde centros de llamadas para medir la satisfacción de los consumidores, estos métodos tienen limitaciones en términos de precisión y profundidad. Las encuestas tradicionales suelen ser invasivas y demandantes en términos de tiempo y esfuerzo por parte

de los usuarios, y suelen limitarse a preguntas específicas que no exploran todos los aspectos importantes. La principal ventaja de esta metodología es su inmediatez, su mayor alcance y la capacidad para obtener información sin molestar al cliente. A diferencia de las encuestas tradicionales, que suelen tener una baja tasa de respuesta, y no son consideradas óptimas.

Según Jean-Marc (2019) el error de dar prioridad a la satisfacción del cliente por la gestión Calidad y HSE, el enfoque excesivo en la satisfacción del cliente por parte del departamento de Calidad y HSE puede ser un error perjudicial para la empresa. Si bien es importante considerar la satisfacción del cliente, centrarse exclusivamente en seguir las estrategias de la competencia puede llevar a la falta de diferenciación y a la pérdida de la identidad única de la empresa en el mercado. Este enfoque puede crear una mentalidad de imitación en lugar de innovación. Al tratar de emular a la competencia para ganar tratos, la empresa corre el riesgo de perder su creatividad y capacidad para ofrecer soluciones únicas y valiosas a sus clientes. Además, dar prioridad a las demandas de los clientes existentes o potenciales puede llevar a una falta de visión a largo plazo y a la pérdida de oportunidades de mercado no exploradas. Por ello la sobrevaloración de la satisfacción del cliente puede conducir a la pérdida de la capacidad de innovación y a la falta de diferenciación en el mercado. Es crucial que el departamento de Calidad y HSE se aleje de la presión de imitar a la competencia y en su lugar, busque formas genuinas y creativas de hacer una diferencia en su sector.

Según Criado (2022) la tiranía del cliente como paradigma destructivo, presenta una visión pesimista y crítica sobre la idea de poner al cliente en el centro de la actividad profesional. Argumenta que esta mentalidad ha llevado a la degeneración de la calidad, la autoexigencia y el verdadero arte en la prestación de servicios y productos. Se sostiene que dar siempre la razón al cliente ha resultado en una complacencia inmediata en lugar de enfocarse en la calidad y el perfeccionamiento a largo plazo. Además, se critica la dependencia de las

opiniones de los clientes sin un conocimiento sólido y se menciona la manipulación de necesidades por parte del mercado. El autor también sugiere que la histórica conexión entre el arte y el oficio se ha desvanecido en la modernidad, dando paso a un énfasis en ³⁵ la satisfacción del cliente que perjudica la calidad y la excelencia en la producción y los servicios. En conclusión, se argumenta que la obsesión por la satisfacción del cliente ha llevado a la pérdida de autenticidad, calidad y significado en la oferta de productos y servicios.

Silveira (2019) genera la siguiente interrogativa ¿cómo evitar la burocracia en las organizaciones? En su análisis, destaca la conexión entre burocracia y gestión administrativa. La burocracia, en su concepción, busca establecer un sistema de reglas, procedimientos y estructuras organizativas para lograr la eficiencia y la estandarización. En este sentido, la burocracia puede llevar a una gestión administrativa excesivamente rígida y centrada en el control, sofocando la innovación en las organizaciones. La burocracia, caracterizada por reglas y procedimientos rígidos, se considera un obstáculo para la eficiencia y agilidad en la toma de decisiones. Aunque Max Weber defiende la burocracia como un sistema eficiente, en la práctica, se ha asociado con ineficiencias y exceso de control, como se ve en el caso de Brasil. La burocracia en empresas brasileñas limita la competitividad al generar procesos innecesarios, múltiples niveles jerárquicos y mecanismos de control excesivos, afectando la productividad y la creatividad de los empleados. La complejidad actual exige adaptabilidad, lo que hace que las organizaciones burocráticas sean menos competitivas. Se sugiere un cambio cultural para superar la burocracia, comenzando desde la cima de la compañía y fomentando la simplificación y la autonomía.

La Municipalidad distrital de Kimbiri, líder en el VRAEM, por su modelo de gestión democrática, participativa, transparente y constructora de ciudadanía, promoviendo el desarrollo sostenido con cultura de valores. Distrito limpio, seguro y moderno, con servicios básicos de calidad en educación, salud e infraestructura, apoyando a la producción, mejorando

la calidad de vida dentro de un ambiente de desarrollo con paz y equidad. Bajo condiciones de ordenamiento territorial. La cual consta con un alcalde y cinco regidores. Asimismo, se consideran los datos generales de la institución.

Tabla 1

Datos generales de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Municipalidad Distrital de Kimbiri	
Tipo de contribuyente	Gobierno regional, local
Nombre comercial	Municipalidad Distrital de Kimbiri
Ruc	20178199251
Ubicación	Jr. José Olaya 151-153 Plaza Mayor de la Planificación
Representante legal	Héctor Hernán Dipas Torres
Cargo	Alcalde (período 2023 – 2026).
Inicio de actividades	04 de mayo de 1990.
Número de trabajadores	1125 trabajadores declarados.
Actividad económica	Administración pública en general.
CUU	2518514

Nota. Elaboración propia

El 2 de abril de 1980, el Poblado Menor se convierte en Municipalidad bajo la dirección de Aurelio Mozombitt Araujo. El 4 de mayo de 1990, durante el primer mandato del presidente Alan García, se establece el Distrito de Kimbiri mediante la Ley N.º 25209, con Hernán Tafur Navarro como su primer alcalde. Inicialmente llamado Quimbiri, su capital era el pueblo de Quimbiri, pero en 1998 cambia su nombre a Kimbiri. En la década de los 80, sufrió la violencia terrorista y violaciones de derechos humanos debido al conflicto armado en Perú, incluyendo el asesinato de autoridades locales como Víctor Raúl Mora y Aurelio Mozombitt Araujo. A partir de la pacificación en 2006 y el aporte del canon y sobre canon del gas natural de Camisea, el distrito experimenta un crecimiento dinámico, se vuelve multicultural y plurilingüe. Según las visitas realizadas a la municipalidad, se pudo observar los siguientes problemas:

1.2.1. Mala planificación del presupuesto:

La mala planificación del presupuesto en la Municipalidad Distrital de Kimbiri tiene varias consecuencias negativas que afectan tanto ¹ la gestión administrativa interna como la satisfacción de los usuarios y la comunidad en general. Algunas de las principales incluyen:

- Despidos y paralización de obras: La municipalidad enfrenta dificultades cuando hay desfase de valorización, demasiado avance físico, intervención de la contraloría, faltas de permisos ambientales como el ANA y ALA. También cuando no cuentan con plazo de ejecución, no tienen asignación presupuestal, por faltas de aprobación de obras adicionales y conflictos sociales esto conlleva a la paralización de obras en curso y a la cancelación de proyectos, lo que a su vez resulta en despidos repentinos de personal municipal. La falta de estabilidad laboral afecta negativamente la moral y la motivación de los empleados, así como la capacidad de la municipalidad para cumplir con sus responsabilidades.
- Falta de inversión en desarrollo: Impide que la municipalidad invierta en proyectos de desarrollo a largo plazo, como mejoras en infraestructura, servicios públicos y programas comunitarios. Esto retrasa el progreso y limita las oportunidades de crecimiento económico y social en el distrito.
- Falta de capacidad de respuesta: Deja a la municipalidad mal preparada para hacer frente a emergencias y situaciones imprevistas, como desastres naturales o crisis de salud. La falta de recursos disponibles dificulta la respuesta rápida y efectiva ante estas situaciones.
- Desconfianza en la administración: Minimiza ¹ la confianza de la comunidad en la capacidad de la municipalidad para administrar de manera efectiva y responsable los recursos públicos. Esto afecta la percepción de la comunidad sobre la transparencia y la eficiencia de la administración municipal.

The screenshot shows a web-based interface for budget execution monitoring. At the top, there are navigation tabs: 'Inicio', 'Buscar', 'Reportes', and 'Descargas'. Below this, there are several filters and a main data table. The main table has columns for 'Categoría Presupuestal', 'Producto/Proyecto', 'Fondo', 'Fuente', 'Rubro', 'Gedencia', 'Departamento', 'Trimestre', and 'Mes'. Below this, there is a detailed table with columns: 'Municipalidad', 'Pta. O', 'Pta. D', 'Cantificación', 'Compromiso Anual O', 'Ejecución', 'Admisión de Compromisos Anuales', 'Desagüado', 'Líquido', and 'Avance %'. The detailed table lists various municipalities such as 'MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KIMBIRI' and 'MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA VIEJA'.

Figura 1. Seguimiento de la Ejecución Presupuestal (Consulta amigable)

Nota. Evidencia extraída del MEF del seguimiento de la Ejecución Presupuestal (consulta amigable), en la cual se muestra un gasto presupuestal por debajo del 50% el cual indica que no se está generando gastos a nivel de girados es por lo que refleja dicho porcentaje. Acotar a ello que las obras paralizadas por distintos factores mencionadas líneas arriba no generan gastos a nivel del presupuesto municipal 1.

Al sustento anterior se le puede añadir que lo de mala planificación del presupuesto, se ve materializado en las amplias brechas aún existentes, tales como que el 7.2% de la población carece de agua potable, en las comunidades si bien en estos últimos años se hizo instalación del servicio de agua, esta sigue siendo deficiente, porque se sigue consumiendo agua no tratada o agua entubada. Además, el 16.7% de los ciudadanos carece de desagüe o letrinas, ya que se sigue haciendo uso de instalaciones artesanales consistentes en el cavado de hoyos cubierto de plástico con 4 parantes lo que constituye el servicio higiénico familiar o al aire libre. El 16.21% de las mujeres del distrito de Kimbiri son analfabetas, mientras que la desnutrición crónica en los niños de 0 a 5 años está en un 18.9% y el ingreso familiar per cápita mensual de 358.25 con información al 2012. Estos datos ponderados de los ciudadanos permiten estratificar en segmentos denominados quintiles, siendo el distrito de Kimbiri la que se encuentra en el quintil 1 o de extrema pobreza. Lo que constituye uno de los espacios más extremos de pobreza del país (Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023).

Además, se puede mencionar que solo hay una cobertura del 14.68% del servicio de alcantarillado, es decir la de población urbana no tiene acceso a servicios de alcantarillado u otras formas de disposición sanitarias de excretas. El 51.45% no tiene acceso al servicio de movilidad urbana, es decir pistas y veredas, por lo tanto, esta brecha también requiere ser atendida, evidenciándose una vez más la inadecuada planificación del presupuesto (Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023).

1.2.2. Presencia de personal poco calificado.

La presencia de personal poco calificado en la Municipalidad Distrital de Kimbiri como en el área de administración, mesa de partes, administrativos de la subgerencia de obras, servicios municipales, desarrollo social y desarrollo económico. El personal de esas áreas no cuenta con capacitaciones necesarias para desarrollar sus funciones, como es el caso del área de abastecimiento en el cual el personal no cuenta con la certificación del OSCE. Esto resulta en varias consecuencias adversas que impactan tanto en el funcionamiento interno como en la satisfacción ¹ de los ciudadanos y la calidad de los servicios ofrecidos. Algunas ¹ de las principales ramificaciones ¹ de contar con un personal poco capacitado son:

- Ineficiencia en la operación: El personal carece de las habilidades y conocimientos necesarios lo que conlleva a una operación ineficiente en la municipalidad. Esto resulta en demoras en la ejecución de tareas, errores frecuentes y falta de coordinación entre los departamentos, lo que afecta la productividad y el cumplimiento de objetivos.
- Percepción negativa: La comunidad percibe la falta de competencia y conocimientos del personal como un reflejo de la incapacidad ¹ de la municipalidad ¹ para brindar servicios de calidad. Esto ¹ erosiona la confianza de los ciudadanos en ¹ la administración municipal ¹ y generar una imagen negativa de la misma.

- Retraso en el proceso de pago del personal: Se presentan dificultades en ⁵ el **rendimiento laboral de los trabajadores**, manifestadas a través de incumplimientos de funciones, errores en la documentación y una digitación inadecuada de las hojas de *tareo*. Esta situación está ocasionando retrasos en la preparación y emisión de los pagos destinados a los usuarios. Estas demoras afectan la entrega puntual de salarios u otros pagos, generando impactos negativos en la satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios, y también incidiendo en la eficiencia global de la municipalidad.
- Costos adicionales: La falta de habilidades resulta en la necesidad de contratar personal adicional o capacitar al personal existente, lo que aumenta los costos operativos de la municipalidad. Como sucede en el área de transportes, donde se contrató a un especialista de tránsito para que desarrolle ordenanzas, pero debido a la falta de conocimiento se planteó contratar a otro especialista para que desarrolle las mismas funciones.

La presencia de personal poco calificado en la administración puede explicarse por la situación en la que el 36.82% de los centros de innovación y transferencia tecnológica del municipio operan en de formas inadecuadas. Esta situación afecta negativamente la eficiencia de los procedimientos, resultando en trámites que no se completan dentro de los plazos requeridos. Es evidente que la falta de capacitación y experiencia del personal contribuye a esta problemática, ¹ lo que subraya la necesidad de mejorar la formación del equipo administrativo para optimizar el funcionamiento de los centros y garantizar la eficacia en los procesos de innovación y transferencia tecnológica (Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023).

1.2.3. La falta de compromiso y motivación de los trabajadores.

En la municipalidad distrital de Kimbiri en el área de mesa de partes, administración y rentas, se evidencia esta problemática la cual conlleva a tener una serie de consecuencias negativas que afectan a la entidad. Algunas de las principales consecuencias incluyen:

- **Disminución de la productividad:** Los empleados desmotivados tienden a tener una menor productividad y eficiencia en sus tareas. Esto resulta en retrasos documentarios, pago del personal a tiempo, demoras en atención a los usuarios en la ejecución de proyectos y en la prestación de servicios municipales, lo que a su vez afecta la calidad y el cumplimiento de los plazos, pues se ha visto que el personal del área de mesa de partes, administración y rentas se retira sin haber concluido sus tareas, afectando así a los usuarios.
- **Calidad de servicio deficiente:** La falta de compromiso lleva a una prestación de servicios municipales de menor calidad. Los empleados desmotivados no brindan la atención adecuada a los ciudadanos, lo que genera insatisfacción y afecta la imagen de la municipalidad.
- **Falta de innovación:** La falta de motivación reduce la disposición de los empleados para contribuir con nuevas ideas y enfoques innovadores. Esto limita la capacidad de la municipalidad para adaptarse a modificaciones y mejoras en la entrega de servicios.
- **Aumento de conflictos:** La falta de motivación y compromiso llevan a cabo malentendidos y conflictos entre los empleados y con la administración. Esto afecta la armonía en el lugar de trabajo y la colaboración y la cooperación entre los trabajadores.

Tabla 2

38

Rotación del personal de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Meses	Total N.º de trabajadores que laboran en el periodo 2023	N.º de trabajadores contratados en el periodo 2023	N.º de trabajadores despedidos en el periodo 2023	N.º de trabajadores renunciados en el periodo 2023	N.º de trabajadores rotados a otras oficinas en el periodo 2023
Enero-Marzo	4667	50	365	0	0
Abril-Junio	455	35	123	2	30
Julio-Agosto	4223	10	112	3	15

Nota. Se muestra la rotación del personal de la municipalidad, la cual está vinculada a la motivación y el compromiso de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

La rotación constante de empleados suele ser resultado de diversos factores, entre los cuales destacan el exceso de trabajo y la explotación laboral. Cuando los trabajadores se ven enfrentados a una carga laboral desproporcionada o a prácticas que los hacen sentir explotados, suelen experimentar altos niveles de estrés y agotamiento. Este estrés crónico no solo afecta su bienestar personal, sino que también repercute negativamente en su rendimiento laboral y en la cohesión del equipo. Por otro lado, la explotación laboral, que puede manifestarse en forma de condiciones laborales injustas, falta de reconocimiento o remuneración insuficiente por el trabajo realizado, también contribuye significativamente a la rotación de personal. Cuando los empleados perciben que no son valorados adecuadamente por su contribución al éxito de la empresa, es natural que busquen oportunidades laborales que les ofrezcan un trato más justo y equitativo. Todos estos detalles afectan negativamente al compromiso y motivación de los trabajadores.

También, la falta de compromiso y motivación de los trabajadores puede atribuirse a una deficiencia en la ejecución de los servicios misionales institucionales. Esta categoría abarca el 42.60% de las misiones no cumplidas, las cuales se ven afectadas por un manejo inadecuado del personal. Esto sugiere que la falta de eficiencia en la gestión de recursos humanos impacta

directamente en ⁵ la capacidad de la institución para alcanzar sus objetivos y metas establecidos (Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023).

1.2.4. Demoras en trámites y procesos.

La falta de rapidez en los procedimientos y procesos administrativos tiene consecuencias notables en el rendimiento y la reputación ⁵ de la Municipalidad Distrital de Kimbiri. A continuación, se detallan algunas formas en que las demoras afectan negativamente a la entidad:

- Insatisfacción de los ciudadanos: Los retrasos en la remisión de trámites a las diversas gerencias o departamentos correspondientes generan molestias y descontento entre los ciudadanos que necesitan los servicios y la asistencia de la municipalidad. La falta de respuestas rápidas y eficientes genera una percepción negativa sobre la calidad de los servicios brindados.
- Ineficiencia en la operación: Las demoras en la oficina de abastecimiento al momento de dar los proveídos y las cotizaciones de diferentes requerimientos de los proyectos y actividades generan cuellos de botella en los procesos internos de la municipalidad. Esto afecta la eficiencia operativa, ya que los empleados quedan sobrecargados de trabajo, y los recursos se asignan inadecuadamente para abordar las demoras.
- Desconfianza y percepción negativa: Las demoras continuas socavan ¹ la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la municipalidad para funcionar de manera eficiente y cumplir con sus responsabilidades. Esto tiene un impacto duradero en la percepción pública y la reputación de la entidad.
- Aumento de la carga de trabajo: Las demoras generan una acumulación de trabajo a medida que los trámites se acumulan. Esto lleva a situaciones de estrés y

sobrecarga para los empleados municipales, lo que a su vez afecta su moral y eficiencia.

- Pérdida de competitividad: Otras municipalidades o entidades gubernamentales vecinas tienen procesos más ágiles y eficientes, la municipalidad en cuestión pierde competitividad en términos de atractivo para inversiones, turismo y servicios.

ID	Fecha	Dependencia	Usuario	Fecha	Dependencia	Usuario	Estado	Detalle
1	24/04/2023	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	24/04/2023	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	PENDIENTE	...
2	24/04/2023	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	24/04/2023	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	PENDIENTE	...
3	24/04/2023	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	24/04/2023	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO	PENDIENTE	...

Figura 2. Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

En la Municipalidad Distrital de Kimbiri se ha llevado a cabo recientemente la implementación del Sistema de Trámite Documentario. Este cambio hacia un sistema digital ha generado ciertos desafíos debido a la falta de preparación del personal para adaptarse a esta nueva tecnología. Como resultado, se han experimentado retrasos significativos en el proceso de trámite documentario, ya que muchos empleados no están familiarizados con el funcionamiento del sistema. Es crucial abordar esta falta de preparación mediante la capacitación adecuada del personal, con el fin de optimizar la eficiencia y la efectividad del sistema implementado.

La demora en los trámites puede también puede asociarse a la falta de un centro de acceso digital al 100%. Esto implica que los procesos administrativos y burocráticos dependen en gran medida de métodos manuales y tradicionales, lo que puede resultar en una mayor

lentitud y complejidad en la ejecución de los trámites. La ausencia de un entorno digitalizado dificulta la agilidad y eficiencia en la gestión de documentos y solicitudes, lo que contribuye a los retrasos en los procedimientos internos (Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023). Si bien es cierto que al momento de la implementación de cada nuevo sistema que integre la Municipalidad puede generar un retraso momentáneo, será beneficioso a largo plazo.

1.2.5. Espacios de trabajo inadecuados.

Los espacios pequeños de trabajo en el área de mesa de partes, Recursos Humanos, Unidad de Gestión Municipal (agua), Subgerencia de transportes, Programas Sociales, Oficina de Administración de la Municipalidad tienen un impacto significativo en diversos aspectos de la operación y el ambiente laboral. A continuación, se describen algunas formas en que la falta de espacio afecta la entidad:

- **Confort y bienestar:** Espacios reducidos generan incomodidad física para los empleados, lo que afecta su bienestar y salud a largo plazo.
- **Productividad y concentración:** Los espacios dificultan la concentración y la productividad de los empleados. La falta de privacidad y el ruido cercano de los compañeros distrae y hace que sea más difícil realizar tareas de manera eficiente.
- **Organización y almacenamiento:** Hace que sea difícil mantener el orden y el almacenamiento adecuado de documentos y suministros. Esto lleva a la desorganización y a la pérdida de tiempo al buscar materiales necesarios.
- **Recepción de visitantes y ciudadanos:** Dificulta la recepción y atención de visitantes y ciudadanos que acuden a la municipalidad para realizar trámites o solicitar información. Esto genera largas esperas y generar una mala impresión.



Figura 3. Área de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

Nota. Evidencia extraída de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, en la cual se muestra a los trabajadores del área de mesa de partes desarrollando sus actividades en un espacio reducido de trabajo.



Figura 4. Área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Kimbiri

Nota. Evidencia extraída de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, revela la congestión de usuarios en el área de abastecimiento debido al limitado espacio de trabajo.

1.2.6. Instalaciones inadecuadas para personas con discapacidad.

La ausencia de rampas para personas discapacitadas en la Municipalidad Distrital de Kimbiri, tiene un impacto significativo en la accesibilidad, la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad. Esta ausencia afecta negativamente a la institución de la siguiente manera:

- Acceso limitado: La falta de rampas dificulta o incluso impide que las personas con discapacidad accedan a edificios y áreas públicas. Esto los excluye de participar en actividades, servicios y trámites municipales esenciales.
- Violación de derechos: La carencia de accesibilidad puede ser interpretada como una transgresión de los derechos humanos de aquellos con discapacidad, vulnerando sus derechos a la igualdad, la no discriminación y la participación total en la sociedad.
- Limitaciones en el empleo: La falta de rampas dificulta que las personas con discapacidad accedan a oportunidades de empleo y a lugares de trabajo. Esto limita sus opciones de empleo y desarrollo profesional.
- Desigualdad económica: La carencia de acceso contribuye a la disparidad económica al restringir la entrada a servicios y oportunidades que podrían elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad.



Figura 5. Instalaciones de la **1** sede central de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
Nota. Evidencia extraída de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, de la sede principal, en la cual se muestra la falta de rampas para personas discapacitadas.



Figura 6. Instalaciones de la **1** oficina anexa de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
Nota. Evidencia extraída de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Kimbiri de la oficina de anexa, en la cual se evidencia la falta de rampas para personas discapacitadas.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre la planeación y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?
- ¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Definir la relación que existe entre la planeación y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.
- Identificar la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.
- Establecer la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

- Definir la relación que existe entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica.

Una gestión administrativa eficiente involucra asignar de manera óptima los recursos financieros, humanos y materiales. Esta utilización responsable de los recursos puede resultar en una mejora en la prestación de servicios y, consecuentemente, tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios. La gestión administrativa son conjuntos de acciones que se realizan para desarrollar un proceso con la finalidad de cumplir los fines y objetivos planteados dentro de una organización, donde están involucrados las personas, los procesos, recursos y resultados (Bao, Martel, Zubiaga, Villar, & Molina, 2022).

Por otra parte, también la gestión administrativa sirve para el cumplimiento de los objetivos planteados, ya que también contribuye con la designación de la responsabilidad de las tareas a cada uno de los colaboradores, permitiendo de esta manera cumplir eficientemente con sus tareas (Contento & Balanzátegui, 2022).

Por otra parte, la evaluación de la efectividad de los servicios municipales se realiza a través de un indicador crucial: la satisfacción del usuario. Se entiende como la sensación de bienestar que se tiene después de haber cubierto una necesidad, la cual puede estar referida a un reclamo, consejo o incertidumbre. Se refiere a un fenómeno relacionado con hechos reales que influyen en la opinión del usuario. La complacencia se centra en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario después de haber experimentado un servicio. Depende de un elemento básico como es la expectativa que cada usuario tiene (Olaza, 2018).

Investigar cómo la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario, puede revelar áreas de mejora y oportunidades para fortalecer la relación entre la municipalidad y la comunidad.

Asimismo, sentará un precedente en la literatura científica para el posterior desarrollo de investigaciones que profundicen en la gestión administrativa y en la satisfacción de los usuarios de las municipalidades distritales del país.

1.5.2. Justificación práctica.

Yovera (2021) resalta la relevancia de llevar a cabo una investigación en el ámbito de la gestión administrativa. Ya que dicha investigación suministra datos que pueden resultar esenciales para la comprensión por parte de una municipalidad de las carencias que puedan existir en los servicios o bienes que proporciona a sus ciudadanos. Es por lo que, en cuanto a la justificación práctica, esta investigación busca proporcionar información concreta y aplicable sobre cómo la gestión administrativa puede influir en la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales en la realidad específica de la Municipalidad Distrital de Kimbiri. Mediante el análisis de la gestión administrativa, se pueden identificar procesos ineficientes o redundantes que podrían estar afectando negativamente la satisfacción del usuario. La optimización de estos procesos resultará en una mayor agilidad en la entrega de servicios y en una mejor experiencia para los ciudadanos. También ayudará a los responsables de la toma de decisiones a formular políticas y estrategias más efectivas que, cuando se implementada, apunte a beneficiar a los usuarios que realizan trámites administrativos en términos de eficacia y eficiencia; evaluándose constantemente si se logran resultados satisfactorios que estimulen la aprobación de la ciudadanía. Al mejorar la gestión administrativa y, por lo tanto, la satisfacción del usuario, se crea un entorno propicio para el desarrollo sostenible del distrito. Una administración eficiente puede impulsar proyectos y programas que aborden las necesidades reales de la comunidad y contribuyan al progreso a largo plazo.

3 Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.2. Artículos científicos.

Torres-Sánchez (2022), desarrolló el artículo científico titulado Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020., se formuló como objetivo general determinar la relación entre la administración con sus aspectos de planificación, organización, dirección y control y la calidad del servicio con sus dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, satisfacción y empatía, con variables de gestión administrativa y calidad de servicio, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, la población y muestra estuvo conformada por 60 trabajadores del Municipio Distrital de Breña del área de desarrollo urbano, como principal resultado se obtuvo que la gestión administrativa se relacionó positiva y significativamente con la calidad de servicio ($\rho=0.651$, $p<0.001$); así como también con las dimensiones de esta última: capacidad de respuesta, ($\rho=0.645$, $p<0.001$), seguridad ($\rho=0.626$, $p<0.001$), satisfacción ($\rho=0.371$, $p<0.01$) y empatía ($\rho=0.418$, $p<0.01$), asimismo como principal conclusión se determinó que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, que mientras se optimicen las acciones de gestión administrativa, se incrementa la calidad de servicio, incluyéndose la satisfacción del usuario.

López (2020), desarrolló el artículo científico titulado Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María., se formuló como objetivo general analizar el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, 2019, con variables de gestión municipal y calidad de servicio, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, la población estuvo

conformada por 55,645 pobladores del Distrito de Rupa Rupa y la muestra por 382 pobladores, como principal resultado se obtuvo que la gestión municipal fue calificada como regular de acuerdo con el 35% de encuestados; mientras que el 31% valoró del mismo modo la calidad de servicio. Por otro lado, se identificó que la calidad del servicio se relacionó directa y significativamente con la gestión municipal ($r=.575$, $p<.001$); Igualmente, con las dimensiones de esta última: gobernabilidad democrática ($r=.488$, $p<.001$) y la gestión de proyectos y servicio municipales ($r=.542$, $p<.000$), asimismo como principal conclusión se determinó que en tanto se acreciente la eficacia de la gestión en la entidad municipal, se favorecerá el grado de ajuste del servicio ofrecido a los estándares de calidad. También se resalta la importancia de una gestión municipal eficiente y de la provisión adecuada de los servicios públicos para promover el desarrollo sostenible de las regiones.

Bao-Condor et al. (2020), desarrollaron el artículo científico titulado Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú., se formuló como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, con variables de gestión administrativa y percepción de la calidad de servicio, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, la población estuvo conformada por 170 estudiantes de la Escuela de Posgrado y la muestra por 147 estudiantes, como principal resultado se obtuvo que la gestión administrativa, 69.4% (102) lo hacían de manera aceptable, en tanto referente a la calidad de servicio 67.4% (99) lo calificaban como buena. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un valor $r= .742$ y p valor = 0,000, mostrando así una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios de una Escuela de Posgrado en Huánuco, Perú, asimismo como principal conclusión se determinó que una gestión administrativa efectiva, basada en el direccionamiento

estratégico, el análisis FODA, la mejora continua y la orientación hacia ¹ la satisfacción del cliente, está relacionada con una mayor ⁷ calidad del servicio percibida por los usuarios, y que la implementación de planes de capacitación y la atención personalizada son elementos clave para lograr la fidelización de los clientes.

Mamani & Vilca (2022), desarrollaron el artículo científico titulado Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú., se formuló ⁷ como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas ³¹ en las municipalidades provinciales de la región Puno, con variables de ²⁵ calidad del servicio bibliotecario y satisfacción del usuario, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como ⁴ instrumento el cuestionario y la entrevista, la población estuvo conformada por 11 bibliotecas públicas municipales y la muestra por 11 bibliotecarios y 368 usuarios de las bibliotecas públicas municipales, ³ como principal resultado se obtuvo que nueve (09) de las once (11) bibliotecas municipales se encuentran en un nivel bajo(I y II) respecto al grado de cumplimiento de los componentes de la Norma Técnica, mientras que las bibliotecas de Puno y Moho alcanzaron un nivel III. Respecto a la ¹ satisfacción de los usuarios, ésta aún es ¹³ baja. El resultado de la prueba Rho de Spearman no permite confirmar la presencia de la ¹³ relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas municipales provinciales ($\rho=0.187$ con un valor p de 0.581), asimismo como principal conclusión se determinó que la mayoría de las bibliotecas públicas municipales se encuentran en niveles bajos de gestión de calidad de acuerdo con la norma técnica establecida. La falta de interés por parte de las autoridades locales está afectando negativamente el desarrollo y la modernización de los servicios bibliotecarios. Se evidencia la necesidad de mejorar la gestión y modernización de las bibliotecas públicas municipales. Es crucial invertir en personal capacitado, mejorar las instalaciones y mantener actualizado el material bibliográfico y

tecnológico. Estas acciones son fundamentales para ¹ elevar la satisfacción de los usuarios y garantizar que las bibliotecas cumplan ¹ con su función de proporcionar servicios de calidad a la comunidad.

Pérez et al. (2023), desarrollaron el artículo científico titulado ¹ Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021., se formuló como ² objetivo general ⁷ determinar la asociación entre gestión administrativa y bienestar de los usuarios internos, con variables ⁷ de gestión administrativa y bienestar de los usuarios internos, la investigación fue ⁷ de enfoque cuantitativo y cualitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento la entrevista, la población y muestra estuvo conformada por 6 personas directamente relacionadas con la gestión administrativa y 151 usuarios internos de las IPS pertenecientes a la Red, como principal resultado se obtuvo que los usuarios internos consideraron que la gestión administrativa de la Red Salud Casanare ESE es eficiente (50,33%) o poco deficiente (48,34%) lo que indica una percepción positiva sin mayores deficiencias en su operación, con una influencia leve en ¹ la satisfacción de los usuarios internos de la organización, dado su ubicación en un rango aceptable, y con alta influencia por parte de la dirección y el control, dados sus rangos de eficiencia, asimismo como principal conclusión se determinó que ¹ gestión administrativa influye en un 35,70% sobre el bienestar ¹ de los usuarios internos de la Red Salud Casanare ESE. Y que el hospital cuenta con los recursos suficientes para enfrentar la pandemia; con ello se generó la integración que involucra ¹¹ recursos financieros, materiales y humanos con el propósito de mitigar los efectos de Covid-19; con respecto a la dirección, la comunicación se realizó tanto interna como externamente, de tal forma que la gestión de la ESE fuera más eficiente y efectiva; por último, en lo que atañe a la gestión del hospital para contrarrestar el

Covid-19, se evidenció un porcentaje bajo de letalidad del virus en relación con las medidas de mitigación tomadas por la ESE.

2.1.3. Tesis nacionales e internacionales.

2.1.3.1. Internacionales.

Vargas (2021), desarrolló la tesis titulada ⁸ La Gestión Administrativa y su Impacto en la Calidad del Servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de Gestión Administrativa., se formuló como objetivo general evaluar ⁸ la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020, con variables ²³ de gestión administrativa y calidad del servicio, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento ⁸ la entrevista y el cuestionario, su población estuvo conformada por 76 ⁸ funcionarios del Registro Civil de Babahoyo y 173.281 usuarios y la muestra por 399 ⁸ funcionarios del Registro Civil de Babahoyo y los usuarios que se acercan a solicitar los diferentes servicios, como principal resultado ¹¹ se obtuvo que el proceso de gestión administrativa comporta un sistema articulado entre los departamentos especializados y posee estrategias para brindar atención a los usuarios. Por otra parte, ⁵ la mayoría de los usuarios cataloga ⁸ la calidad del servicio como regular; registrándose como factores que inciden en tal percepción a la carente atención en pro del ⁸ beneficio del usuario, contemplando aspectos como el tiempo de espera, el costo de servicios y la agilidad en los trámites realizados, asimismo como principal conclusión se determinó que el personal debe recibir un entrenamiento a propósito de incrementar la eficacia de su servicio y, por ende, potenciar la satisfacción del usuario. También se determinó ¹¹ que el proceso de gestión administrativa del registro civil de Babahoyo tiene un sistema ordenado en sus áreas y sus funciones, los asesores brindan sus conocimientos para atender al cliente, la parte administrativa posee estrategias para atender a los usuarios la institución.

Artiaga (2020), desarrolló la tesis titulada Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil., se formuló como objetivo general determinar la incidencia que tiene la Gestión de la Calidad en la Satisfacción de los Usuarios en la Agencia de Registro Civil de Latacunga, con variables de gestión de calidad y satisfacción del usuario, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, la población estuvo conformada por 143.979 9 usuarios que acuden a realizar sus trámites y muestra por 400 usuarios que acuden a realizar sus trámites, como principal resultado se obtuvo que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables Gestión de la Calidad y Satisfacción al Usuario (0.855; p-valor < 0.05), connotando una relación positiva entre las características de la Gestión de la Calidad que derivan en la Satisfacción que tiene el Usuario. Esto lleva a aceptar la hipótesis de investigación planteada, así mismo como principal conclusión es conveniente que, en favor de la optimización de la calidad del servicio público en Ecuador, el Estado respalde iniciativas dirigidas a mejorar los procesos de tecnificación, modernización y simplificación de trámites. Esto ayudará a optimizar el servicio público y brindar una mejor experiencia a los ciudadanos. Así como también es indispensable continuar con estudios en entidades del Estado, permitiendo evaluar su Gestión, que sea encaminado a mejorar continuamente el servicio público ecuatoriano, procurando ser un referente Latinoamericano.

Guiz (2021) desarrolló la tesis titulada Análisis de la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística San Francisco y el nivel de satisfacción de sus visitantes., se formuló como objetivo general analizar la gestión administrativa de la Finca Pedagógica Turística San Francisco y el nivel de satisfacción de sus visitantes, con variables de gestión administrativa y la satisfacción del cliente, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento la entrevista y el cuestionario, la población estuvo conformada por 1 administrador, 3 trabajadores de la Finca

San Francisco y 2197 estudiantes y ³⁵ la muestra estuvo conformada por 1 administrador, 3 trabajadores de la Finca San Francisco y 326 estudiantes, como principal resultado se obtuvo que existe una correlación positiva moderada (coeficiente de correlación de 0,58) ²² entre la gestión administrativa y la satisfacción de los visitantes en la Finca Turística San Francisco. Esto significa que el nivel de ejecución del proceso administrativo en la gestión está directamente relacionado con el estándar de satisfacción de los usuarios, asimismo como principal conclusión se determinó ²² que la gestión administrativa está vinculada a la satisfacción de los visitantes en la Finca San Francisco, lo cual tiene un impacto directo tanto en los empleados como en los propios visitantes. En otras palabras, las decisiones tomadas por el administrador repercutirán en el personal y esto tendrá una manifestación evidente en la evaluación de satisfacción proporcionada por los visitantes de las instituciones educativas en Tulcán e Ipiales.

⁴ Rivera (2019) desarrolló la tesis titulada La calidad de servicio y ³⁰ la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador, se formuló como objetivo general evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, con variables ²⁵ calidad del servicio y satisfacción del cliente, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental transversal, se empleó como instrumento ¹⁹ de cuestionario, la población estuvo conformada por 336 clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador y la muestra estuvo conformada por 179 encuestados; sin embargo, para manejar cifras cerradas se decidió encuestar a ¹ 180 clientes exportadores de Greenandes Ecuador S.A., como principal resultado se obtuvo que esta investigación evaluó ¹⁴ la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, aplicando el cuestionario científico modelo SERVQUAL a fin de conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por

la empresa ya que ¹⁴ estuvieron muy marcados hacia la tendencia de que la percepción de la calidad del servicio ofertada por Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas que tienen los clientes del mismo. Sus resultados más relevantes se dan en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta donde presentan brechas negativas muy altas, las cuales deben ser minimizadas y para llegar a eso se debe mejorar los procesos y dar responsabilidades a cada área que tiene contacto con el cliente, establecer estrategias de servicio enfocadas a los clientes exportadores, así mismo como principal conclusión se determinó que ⁴ la empresa debe trabajar con orientación enfocada en atención al cliente, calidad y cultura de servicio, ya que ofrecer un servicio de calidad permite tener clientes satisfechos, ya que la satisfacción, durante todo el proceso del servicio antes y durante es clave para mantener una relación a largo plazo desde la perspectiva del cliente. En otras palabras, asegurar una satisfacción constante del cliente y traducir estas en beneficios sostenidos.

Espinoza (2019) desarrolló ⁸ la tesis titulada *La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente en el Hotel el Molino periodo 2018.*, se formuló como objetivo general determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente en el hotel ¹⁰ El Molino, periodo 2018, con variables *gestión administrativa* y *calidad del servicio al cliente*, la investigación fue ¹⁹ de enfoque cualitativo-cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento entrevistas y cuestionario, ⁸ la población y muestra estuvo conformada por 8 personas de la parte administrativa y 96 huéspedes del hotel, como principal resultado se obtuvo que esta investigación da a conocer de la importancia de la aplicación de estándares de calidad y el buen manejo de la gestión, para obtener un mayor nivel de excelencia en el servicio, con la finalidad de que la realización de las actividades administrativas proceda de manera más eficiente y brindar un mayor grado de satisfacción a los huéspedes. La gestión administrativa a través de sus 4 fases permite optimizar ¹⁶ los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados, de esta manera se obtiene un manejo

eficiente ¹ de las actividades administrativas de una empresa. Por otro lado, ¹³ la calidad del servicio al cliente en esta investigación, se mide a través del Modelo Servqual para poder determinar ¹³ las expectativas y percepciones de los clientes en su tiempo de estancia en el Hotel, así mismo como principal conclusión ¹² se determinó que la gestión administrativa es muy importante ya que permite agilizar los procesos de manera eficiente, a través de la buena planificación organización dirección y control de todos los directivos de una empresa, para de esta manera conseguir una excelente calidad en el servicio al cliente.

2.1.3.2. Nacionales.

Sánchez (2022) desarrolló la tesis titulada ¹¹ Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo., se formuló como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, con ¹² variables de gestión administrativa y calidad de atención al cliente, ⁷ la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, ¹¹ la población estuvo conformado por 2005 pobladores del Distrito de San Juan de Cutervo y la muestra estuvo conformada por ⁸ 100 trabajadores y usuarios, como principal resultado ¹¹ se obtuvo que el 76% de los trabajadores valoró la gestión administrativa como efectiva; mientras que el 64% de los encuestados sostuvo que es, igualmente, efectiva. Por último, se halló ⁵ que la gestión administrativa se asoció directa y significativamente con la calidad de atención ($\rho=.467, p<.001$), asimismo como principal conclusión se determinó que mientras se aumente la eficiencia de ³ la gestión administrativa en la municipalidad, se incrementará la adaptación del servicio a los criterios de calidad. Por ello se recomienda liderar un equipo técnico para evaluar los resultados de los objetivos que se cumplen y desarrollar talleres sobre la calidad de atención para el usuario.

Ibarran & Calle (2022) desarrollaron la tesis titulada ⁹ Gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020., se formuló ⁹ como objetivo general determinar el nivel de relación que existe la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2020, con variables ¹² de gestión administrativa y calidad de atención al cliente, ⁷ la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, la población y muestra ⁹ estuvo conformada por 32 trabajadores de la Gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, como principal resultado se obtuvo que el 43.8% estimó que la gestión administrativa fue eficiente; mientras que el 50% valoró la calidad de atención como alta. Por otro lado, se identificó que ambas variables se asociaron directa y significativamente ($r=.957$, $p=.021$); mientras ³ que la calidad de servicio se relacionó significativamente con las dimensiones de ¹¹ la gestión administrativa: planificación ($\rho=.989$, $p<.001$), organización ($\rho=.901$, $p<.001$), dirección ($\rho=.909$, $p<.001$) y control ($\rho=.902$, $p<.001$), asimismo como principal conclusión se determinó ² que a medida de que se fortalezcan los procesos de gestión administrativa, se optimizará ² la calidad de atención al usuario; lo cual podría devenir en un aumento de su nivel de satisfacción.

Pérez (2019) desarrolló la tesis titulada ⁴ Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín., se formuló como ⁶ objetivo general determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de pólvora, con variables de gestión administrativa y satisfacción ⁶ del usuario, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel explicativo y ⁴ diseño no experimental, se empleó como ⁴ instrumento el cuestionario, la población estuvo conformada por 13684 habitantes y ⁵ la muestra por 230

usuarios del distrito que concurren a la municipalidad para realizar trámites administrativos, como resultado principal se obtuvo ² que la satisfacción del usuario no se asoció directa ni significativamente con la gestión administrativa ($\rho = -.44$, $p > .502$) lo cual se repitió con las dimensiones de esta última: planificación ($\rho = -.066$, $p > .05$), organización ($\rho = -.018$, $p > .05$), dirección ($\rho = -.045$, $p > .05$), a excepción de la dimensión control ($\rho = .487$, $p < .05$), asimismo como principal conclusión se determinó que mientras se acrecienta la eficacia de las acciones de control enmarcadas en ¹ la gestión administrativa, se promoverá el nivel de satisfacción de los usuarios.

Carreño (2021) desarrollo ¹⁷ la tesis titulada Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin., se formuló como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin, con ³³ variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario, ⁷ la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, la población y ⁴ muestra estuvo conformada por 15 Trabajadores administrativos y 45 usuarios, como principal resultado obtuvo ¹ que ambas variables tienen una correlación de $r = .879$ teniendo una magnitud de correlación positiva alta, por lo cual se puede mencionar que a mayor gestión administrativa mayor satisfacción, asimismo como principal conclusión ¹⁵ se determinó que al existir una relación directa y significativa entre ambas variables, se debe continuar con el fortalecimiento del proceso administrativo, dando a conocer a todos los trabajadores los objetivos de la institución, contratando personal idóneo para cada cargo, supervisar continuamente a los trabajadores y realizar evaluaciones continuas del cumplimiento de objetivos, todo ello con la intención de obtener mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Polanco (2022) desarrolló la tesis titulada **Gestión administrativa y la Satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021.**, se formuló como **objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021**, con variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario, esta investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, se empleó como instrumento el cuestionario, la población estuvo conformada por 600 usuarios de la Ugel 03-Breña de Lima metropolitana y la muestra por 175 Usuarios de la Ugel 03-Breña de Lima metropolitana, como principal resultado se obtuvo que existe una correlación altamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación. El coeficiente de correlación (ρ) fue de 0.984, lo cual indica una fuerte relación entre ambas variables. Además, el valor de p (p-valor) fue menor a 0.01, asimismo como principal conclusión se determinó que los usuarios demuestran que la forma en que se realiza la gestión administrativa en el CAFAE Sector Educación tiene un impacto en la satisfacción de los usuarios al realizar sus trámites. Por lo tanto, se recomienda implementar estrategias que mejoren la calidad de los procedimientos administrativos y se enfoquen en satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa.

2.2.1.1. Definición de la gestión administrativa

Según Hurtado (2008) la gestión administrativa es una acción humana que involucra el conocimiento de las ciencias administrativas, el arte de administrar, habilidades personales y de liderazgo. Se menciona que la gestión administrativa es un proceso específico dentro de la administración, que comprende diversas actividades como: planeación, organización, dirección, ejecución y control. Estas actividades se llevan a cabo con el objetivo de establecer

y alcanzar los objetivos previamente definidos, utilizando tanto recursos humanos como otros recursos (p. 46).

Según Luna & Luna (2021) ¹¹ la gestión administrativa, se presenta como un conjunto de acciones que los directivos llevan a cabo para desarrollar sus actividades mediante el ²¹ cumplimiento de las fases del proceso administrativo planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Sin embargo, también se reconoce la existencia de otro enfoque, el enfoque conductual o del comportamiento organizacional, que se enfoca en investigar los comportamientos de las personas en su desempeño laboral y combina aspectos como la organización del trabajo, la motivación y las relaciones humanas.

La gestión administrativa se conceptúa como un sistema estratégicamente ideado que articula un conjunto de acciones fundadas en una evaluación y diagnósticos preliminares en torno al panorama actual en la entidad referida; encaminándose, por consiguiente al manejo organizacional y comportan la ejecución de actividades especializadas en aras del pertinente uso de recursos disponibles (humanos, tecnológicos, etc.) y la orientación de esfuerzos en favor de la coordinación y direccionamiento que coadyuven con la prevención de incidencias contraproducentes y, asimismo, se fomente la consumación de los objetivos previstos Asca et al. (2021). En esa línea, se califica como un proceso necesariamente contemplado por las organizaciones en la medida de que permite salvaguardar y estimular que el trabajo cooperativo entre sus integrantes hacia una meta compartida, de conformidad con la misión y visión institucionales (Lapuente & Van de Walle, 2020).

Según ⁹ González, et al (2020) se puede definir la gestión administrativa como el conjunto de actividades que se llevan a cabo para dirigir una organización, utilizando la coordinación de tareas, recursos y esfuerzos. Su función es dirigir las acciones y diversas actividades desarrolladas dentro de la ¹¹ empresa, con el propósito de prevenir problemas y lograr los objetivos establecidos.

Según Cibertec (2018) **la** gestión administrativa se configura como un conjunto de actividades ejecutadas por individuos, mediante el manejo de capitales específicos, con la intención de alcanzar un objetivo preestablecido. Esta actividad implica la realización de diversas acciones que deben ser llevadas a cabo y, según la concordancia de la mayoría de los expertos en el campo, se estructura en torno a cuatro funciones fundamentales: **la planificación, la organización, la dirección y el control** (pp.7-8).

2.2.1.2. Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa desempeña un rol esencial pues es considerada como un pilar fundamental para el éxito y funcionamiento efectivo de cualquier organización **en la búsqueda de la satisfacción de necesidades** y el logro de metas. Es esencial para buscar y propiciar la satisfacción de necesidades humanas, así como para lograr los objetivos de manera satisfactoria. La complejidad de las organizaciones actuales exige el uso de paradigmas administrativos adecuados, y la administración permite el desarrollo y superación constante de los grupos humanos que la aplican. El trabajo en equipo es clave para hacer que las organizaciones sean altamente competitivas, y esto se logra a través de la aplicación de métodos y técnicas propias de la administración. En última instancia, administrar es una condición indispensable para lograr la cooperación organizada, la efectividad en el esfuerzo grupal y el logro de objetivos de manera eficiente y con el mínimo de recursos (Balderas, 2015, p. 81).

Según Torres (2020) la gestión administrativa es crucial debido a que se destaca como una herramienta esencial que influye de manera positiva en la eficiencia, productividad y desarrollo tanto de individuos como de organizaciones, brindando directrices para lograr objetivos y mejorar el desempeño en todos los ámbitos del trabajo (pp.19-20).

La relevancia de la gestión administrativa reside en las variadas ventajas que sugiere, reforzándose de este modo la necesidad de tomarlo en cuenta a propósito de concretar una sinergia entre los miembros de la institución. Al respecto, una de las primeras ventajas se refiere

al abordaje objetivo, razonable y planeado; seguido del esclarecimiento de las líneas de autoridad de forma coherente y la descripción exacta de los roles desempeñados, evitando la duplicación de funciones y auspiciando la estabilidad organizacional. Por otro lado, considera una coordinación eficaz de las metas organizacionales a fin de consolidar oportunas conexiones administrativas y facilitando las actualizaciones laborales y tecnológicas correspondientes (Voloshyna, 2021). Por último, cabe mencionar que contribuye con la ágil y efectiva socialización de la información sobre las decisiones adoptadas y oportunidades de desarrollo (Gaitán & Golovina, 2021).

Según Peña et al. (2022) ² La gestión administrativa es crucial dentro de una empresa, ya que se encarga de optimizar el uso de recursos y alcanzar los objetivos establecidos por la dirección. Es el eje central para llevar a cabo diversas actividades en la organización. Una gestión inadecuada ¹¹ y toma de decisiones equivocadas pueden conducir al fracaso empresarial, ya que juega ¹¹ un papel fundamental en la coordinación y ejecución de todas sus actividades de una organización.

¹² 2.2.1.3. *Funciones de la gestión administrativa*

Según Münch, (2010) la función administrativa es un conjunto de pasos o etapas, las cuales son esenciales para aplicar correctamente los métodos, principios y técnicas de la administración. Aunque existen diferentes criterios sobre el número de etapas que lo componen, en general, se reconocen ⁵ las funciones de planeación, organización, integración, dirección y control. Estas funciones son fundamentales en cualquier enfoque de administración o gestión, y su aplicación es necesaria para implementar eficazmente cualquier corriente administrativa (pp.26-27).

Según Balderas (2015) las funciones administrativas van de 3 a 7, dependiendo de cada autor, aunque la mayoría aceptan 4 funciones administrativas, entre las cuales se encuentran ¹ la planeación, organización, dirección y control. Cada una se aplica con métodos y técnicas

diferentes. Se destaca la importancia de entender y aplicar las funciones administrativas en conjunto como un proceso armónico para lograr los objetivos organizacionales. Si se consideran de manera aislada, las funciones administrativas son solo tareas individuales. Sin embargo, cuando se ven como un todo y se aplican de forma global, se convierten en el proceso administrativo. Este proceso es considerado por muchos autores como el método característico de la administración, lo que subraya la relevancia de comprenderlo y aplicarlo de manera efectiva en cualquier modelo administrativo (pp.83-84).

Según Koontz et al. (2012) las teorías, conceptos, principios y técnicas administrativas se agrupan en cinco funciones clave: ²⁶ planificar, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar. También se menciona que cada gerente realiza funciones administrativas, pero el tiempo dedicado a cada función puede variar. Se observa que los gerentes de alto nivel dedican más tiempo a la planificación y organización, mientras que los supervisores de primera línea dedican más tiempo a la dirección. La cantidad de tiempo dedicado al control varía ligeramente entre los gerentes de diferentes niveles (pp.5-6).

Robbins & Coulter (2005) destacan la importancia de las funciones administrativas que realizan los gerentes para coordinar eficientemente el trabajo de los demás. Las cuales están organizadas en cuatro funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar. En la planeación se establecen metas y planes, en la organización se define qué, cómo y quién llevará a cabo las tareas, en la dirección se motiva y guía a los participantes, y en el control se supervisan las actividades para asegurar el cumplimiento de los planes. Estas funciones permiten alcanzar los objetivos de la organización (p.9).

2.2.1.3.1. Planeación.

Las organizaciones no se basan en la improvisación, ya que la mayoría de sus actividades son cuidadosamente planificadas de antemano. ²⁷ La planeación es la primera función administrativa y es fundamental para todas las demás, ya que establece de manera anticipada

los objetivos a alcanzar y las acciones necesarias para lograrlos. Es esencialmente una guía supuesto para orientar la gestión por hacer. Planear implica crear ¹² los objetivos y seleccionar de manera anticipada el mejor curso de acción para alcanzarlos. En otras palabras, se determina a dónde se quiere llegar y qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué secuencia (Chiavenato, 2019, pp. 55-85).

Según Córdova (2012) la planeación implica establecer de manera concreta el desempeño de acción a seguir, precisando los elementos que lo guiarán, la continuidad de procedimientos necesarios y los plazos para su realización. Es el primer paso fundamental del proceso administrativo, donde se identifica un problema, se analizan experiencias previas y se diseñan planes y programas para abordarlo. Las principales actividades de la planeación son: definir propósitos, pronósticos, objetivos y estrategias a seguir, establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño, elaborar programas para alcanzar los objetivos y crear presupuestos adecuados (p.57). Sus indicadores son:

- Misión y visión: Concierno a dos lineamientos elementales de toda organización; siendo la misión el motivo de existencia de la entidad y que respecta a su función principal y sus objetivos que se busca cumplir en la actualidad, mientras que la visión consiste en la meta organizacional cuya consumación se pretende a mediano y largo plazo (Akter, 2021).
- Establecimiento de objetivos: Ataño a la definición de metas a largo plazo que enmarcan la planeación operativa en favor de encaminar el funcionamiento y la toma de decisiones organizacionales, de tal modo que corresponde a una estrategia elaborada de forma minuciosa (Fernández, et al., 2019).
- Previsión de actividades: Se trata de una preparación de las tareas necesarias para su implementación en concordancia con un conjunto de objetivos personalizados y con los recursos disponibles de la entidad en concreto (Henttu et al. 2023).

2.2.1.3.2. Organización.

La organización implica tomar decisiones fundamentales, como definir las tareas específicas, asignar responsabilidades a los miembros del equipo, agrupar las actividades de manera coherente, establecer la jerarquía de autoridad y determinar dónde se toman las decisiones clave. Mediante una adecuada función de organización, los gerentes pueden asegurar que todos los esfuerzos y recursos estén alineados en la dirección correcta, lo ⁵ que contribuye significativamente al éxito y la eficiencia de la organización en el logro de sus metas y objetivos (Robbins & Coulter, 2018).

La organización, se refiere a la distribución de responsabilidades y funciones entre los trabajadores administrativos que operan en la institución a fin de que se lleven a cabo los objetivos propuestos; cabe indicar que la asignación de papeles se encuentra aunada a la relación dada entre los atributos del puesto y las competencias para asumirlo, es decir, la capacidad del empleado para cumplir las actividades exitosamente (Luna & Luna, 2021). Sus indicadores son:

- Diseño de procesos y procedimientos: Hace mención de la planificación y creación de flujos de trabajo eficientes y estructurados dentro de una organización o entidad. Es una disposición organizacional imprescindible en la gestión y se establece mediante el análisis de la situación actual; de tal modo que representa un acto que posibilita la materialización de la misión y visión, tomando en cuenta la producción de estrategias en función a las prioridades detectadas (Cerde et al. 2019).
- Verificación de instrumentos de gestión: Son herramientas que respaldarán a los responsables de tomar decisiones para seleccionar de manera lógica entre diversas opciones, fundamentándose en la información a su disposición (Autoridad Nacional del Agua, s.f).

- **Simplificación administrativa:** Hace alusión a la resolución y compromiso organizacionales que se orientan a la disminución de las barreras y cargas derivadas de las faenas burocráticas en el sector administrativo que viabilicen la recogida de datos y la intervención en las decisiones requeridas (Halili & Kukovič, 2022).

2.2.1.3.3. Dirección.

Dentro de las funciones de la administración se encuentra la dirección, que implica que el administrador posea habilidades técnicas, de liderazgo y motivacionales. La dirección aborda las relaciones interpersonales entre los administradores y sus subordinados. Su propósito radica en alcanzar la eficacia en la planificación y organización, fomentando un ambiente de entusiasmo y confianza en el trabajo, con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Para lograr esto, se enfoca en orientar el enfoque hacia las personas, haciendo uso de habilidades de comunicación, trabajo en equipo, motivación y liderazgo. (Instituto Guatemalteco de Turismo, 2014, pp. 81-82).

La dirección se concibe como el procedimiento que compromete las labores de coordinación de tareas con la premisa de efectuar las metas determinadas a partir de la cohesión entre los trabajadores situados en distintos niveles institucionales contemplados en la jerarquía organizacional; de tal manera que la autoridad oriente y motive a su personal a propósito de que se efectivicen las actividades necesarias para la continuidad funcional de la entidad (Guillermo, 2020). Sus indicadores son:

- **Función de liderazgo:** Se refiere a la capacidad que permite el desarrollo de las actividades de dirección, motivación y coordinación de un grupo social en aras de un objetivo, logrando una adaptación contextual efectiva y de acuerdo con las necesidades, expectativas y fortalezas del equipo (Rozo-Sánchez, et al. 2019).
- **Motivación de los trabajadores:** Atañe a aquella capacidad que permite el mantenimiento del compromiso de los empleados con la organización en pro de

optimizar el rendimiento y consumir los objetivos institucionales; de tal manera que se pueda incrementar su productividad y el nivel del trabajo en equipo (Bautista, et al. 2020).

- Comunicación interna asertiva: Se conceptúa como el proceso de intercambio de información entre dos o más miembros de la distribución con el propósito de brindar y recibir datos útiles; valorándose como esencial para lograr una mejor comprensión y el cumplimiento de las actividades programadas (Pineda, 2020).

2.2.1.3.4. Control.

El control implica medir y corregir ¹⁵ el desempeño individual, departamental y organizacional con el propósito de asegurar que esté en línea ¹⁵ con los planes y objetivos de la empresa. Al identificar desviaciones cualitativas y cuantitativas, el control proporciona una valiosa retroalimentación para mejorar la planeación y el funcionamiento de la organización. En definitiva, el control no solo previene posibles problemas, sino que también mejora las operaciones y se convierte en un medio esencial para retroalimentar y reiniciar eficazmente el proceso administrativo, asegurando la eficiencia y el logro de los objetivos organizacionales (Córdova, 2012).

El control se entiende como una configuración de acciones que abarcan las evaluaciones periódicas que se dirigen a elaborar una comparativa del desenvolvimiento de las diversas áreas organizacional según las metas y los objetivos delimitados con la finalidad de implementar las medidas correctivas, realizar un seguimiento frecuente y actualizar la información para proporcionar un apoyo consistente a la directiva de la institución (Mora, 2022). Sus indicadores son:

- Evaluación de procesos: Se concibe como un examen metódico a efecto de reconocer los procesos y tareas que encaminen la consecución de los objetivos; de

modo que puedan proponer prácticas de gestión más efectivas que fomenten el desenvolvimiento institucional.

- Evaluación de resultados: Atañe a un recurso cuyo propósito estriba en la recolección de información específica en torno a las acciones acertadas y desacertadas en la entidad; pudiendo llevar a cabo la ejecución de una comparativa desde una óptica crítica (Ramírez-Casco, 2021).
- Mejora de procesos: Conciene a las faenas productivas con miras a detectar, analizar y optimizar los procesos existentes en la entidad para el ajuste a los estándares de eficacia y eficiencia; coadyuvando a la expresión de una retroalimentación destinada a un rendimiento más estratégica (González, et al. 2020)

2.2.1.4. Gestión de áreas funcionales

Según Münch (2018) un área funcional se refiere a un unido de procesos, actividades y responsabilidades que se llevan a cabo en un departamento o sección específica dentro de una organización. Las cuales se dividen en (pp.190-211):

- Gestión de talento humano: También conocida como recursos humanos, relaciones industriales o capital humano, esta área se encarga de seleccionar, capacitar y dirigir al personal con el objetivo de alcanzar la máxima eficiencia y elevar su satisfacción y permanencia en la organización
- Gestión de finanzas: Implica obtener, invertir y asignar adecuadamente los recursos monetarios. Además, se encarga de llevar a cabo funciones esenciales como contabilidad, tesorería, impuestos, planeación financiera, presupuestos, costos, entre otras.

- Gestión de operaciones: Abarca la **planificación, organización, dirección y control** de los procesos productivos **con el propósito de** convertir los insumos en productos de alta calidad o servicios de alta calidad.
- La gestión de recursos materiales: Consiste en la eficiente gestión de abastecimiento, selección, adquisición y supervisión de los insumos, materias primas, productos terminados y otros recursos materiales utilizados por la empresa.
- Gestión de mercadotecnia: Es el proceso integral que abarca la planificación, ejecución y control de todas las actividades relacionadas con el mercadeo de productos o servicios de una empresa.
- Gestión de sistemas: Se encarga de proteger de forma segura y confiable toda la información empresarial mediante la seguridad informática. También implica el uso de bases de datos y sistemas uniformes en todas las áreas para garantizar la transparencia en el manejo de la información.
- Gestión ambiental: Enfoca mayor relevancia en la responsabilidad social y ambiental.

Según Amaru (2009) las áreas funcionales son actividades especializadas que los individuos y grupos llevan a cabo para que la empresa alcance sus metas. Las funciones principales de cualquier compañía son :

Producción (U Operaciones): La función de producción se enfoca en proporcionar el producto o servicio de la organización.

Marketing: La función de marketing se dedica a establecer y mantener la relación entre la organización y sus clientes, consumidores, usuarios o público objetivo.

Investigación y desarrollo: La función de investigación y desarrollo (I&D) se centra en convertir la información de marketing, las ideas originales y los avances científicos en productos y servicios.

Finanzas: La función financiera gestiona los recursos económicos de la organización. Su objetivo es proteger y utilizar de manera efectiva los recursos financieros, incluyendo maximizar el rendimiento de los accionistas en el caso de las empresas.

Recursos humanos: La función de recursos humanos, o gestión de personas, se enfoca en encontrar, atraer y retener a los individuos que la organización requiere. (pp. 120-122):

Según Hernández & Pulido (2011) las áreas funcionales se definen como el campo administrativo (área) en los que se dividen las actividades productivas dentro de las organizaciones empresariales. Estas áreas permiten estructurar empresas de determinado tamaño en unidades especializadas en diferentes campos de administración. Las áreas incluyen

Producción y Operaciones: En empresas manufactureras, su objetivo es producir productos y subproductos con apego a costos establecidos, tiempos programados y altos estándares de calidad para satisfacer a los clientes. En empresas de servicios, el enfoque es generar bienes intangibles con eficiencia y calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Mercadotecnia o Comercialización: Esta función se centra en actividades dirigidas al logro de metas de venta de productos y servicios para obtener beneficios financieros a través de la satisfacción plena de los clientes y la fidelidad de estos.

Finanzas: El área de finanzas es responsable de la administración y dirección de las actividades relacionadas con los sistemas de información contable y otras tareas propias de la contaduría pública, adaptadas a las necesidades y recursos de la empresa.

Recursos Humanos: La función principal del área de Recursos Humanos es atraer, mantener y desarrollar el capital humano de la empresa. Esto se logra a través de sistemas de remuneración competitivos, reconocimiento al desempeño, calidad de vida laboral y cumplimiento de normas legales, vinculando los planes de desarrollo de la

empresa con los individuales para lograr resultados óptimos para ambas partes (pp.153-159).

2.2.1.5. Teorías de la gestión administrativa

Según Picado & Sergueyevna (2021) la gestión administrativa se fundamenta en una variedad de enfoques teóricos, que incluyen:

- La teoría científica de la administración, desarrollada por Taylor, destaca el uso de métodos científicos para mejorar la eficiencia y productividad en la organización.
- La teoría clásica de la administración, propuesta por Fayol, se enfoca en la estructura y funciones necesarias para lograr la eficiencia en la organización.
- La teoría de las relaciones humanas busca fortalecer el trabajo administrativo al mejorar las relaciones laborales, condiciones de trabajo y el ambiente de confianza y seguridad en la organización.
- ²⁶ La teoría científica del comportamiento organizacional tiene su mayor exponente con Herbert Alexander Simón, se centra en el estudio del comportamiento de individuos y grupos dentro de las organizaciones con el propósito de mejorar su efectividad.
- ⁹ La teoría de sistemas surgió con los trabajos del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy, considera a las organizaciones como sistemas complejos que interactúan con su entorno y se estudian en su totalidad para comprender sus interdependencias.
- La teoría de la burocracia, promovida por Max Weber, destaca la eficiencia y estructura organizativa basada en reglas y jerarquías.
- La teoría de contingencia, cuyos pioneros incluyen a Joan Woodward, enfatiza que la estructura y el funcionamiento de las empresas están condicionados por el entorno externo y la implementación del proceso administrativo interno.

Según Koontz et al. (2012) a lo largo del tiempo, diferentes autores y profesionales han aportado diversas contribuciones que han dado lugar a una variedad de enfoques, creando la jungla de la teoría administrativa. Estas teorías incluyen:

Administración Científica: Encabezada por Frederick W. Taylor, quien buscaba elevar la productividad mediante mayor eficiencia y mejores salarios a través del método científico. Henry L. Gantt abogaba por la selección científica de trabajadores y la cooperación entre mano de obra y administración, mientras que Frank y Lillian Gilbreth se enfocaron en aspectos humanos del trabajo y comprendieron las necesidades de los trabajadores.

Teoría de la Administración Operacional Moderna: Henri Fayol fue uno de sus principales exponentes, dividiendo las actividades industriales en seis grupos y formulando 14 principios administrativos, como autoridad y responsabilidad, unidad de mando, cadena de escala y esprit de corps.

Ciencias del Comportamiento: Hugo Münsterberg, realizó la aplicación de la psicología a la industria y administración; Walter Dill Scott, realizó la aplicación de la psicología a la publicidad, el marketing y el personal; Max Weber, impuso la teoría de la burocracia. Vilfredo Pareto, fue conocido como el padre del enfoque de los sistemas sociales a la organización y administración; Elton Mayo y F. J. Roethlisberger, realizaron estudios famosos en la planta Hawthorne de la Western Electric Company sobre la influencia de las actitudes y relaciones sociales de los grupos de trabajo en el desempeño.

Teoría de Sistemas: Chester Barnard propuso que la tarea de los gerentes era mantener un sistema de esfuerzo cooperativo en una organización formal, adoptando un enfoque amplio de sistemas sociales en la administración.

Pensamiento Administrativo Moderno: Peter F. Drucker, se dedicó a temas generales de administración; W. Edwards Deming, introdujo el control de calidad en Japón; Laurence Peter, observó que con el tiempo las personas son promovidas a un nivel en el que son incompetentes; ¹⁶ William Ouchi, analizó determinadas prácticas gerenciales japonesas adaptadas al ambiente estadounidense; ¹⁶ Thomas Peters y Robert Waterman, identificaron las características de las compañías que consideraron excelentes (pp.16-17).

Según Gómez (2011) se mencionan diversas teorías y enfoques de la administración, que han evolucionado con el tiempo y han sido aplicados en las organizaciones para mejorar su funcionamiento. Entre las teorías destacadas se encuentran:

Administración Científica de Taylor: Enfocada en mejorar la productividad y eficiencia a través de métodos científicos aplicados a la administración.

Teoría Clásica de Fayol: Centrada en la estructura organizacional y la disposición de puestos y funciones para lograr eficiencia.

Burocracia de Weber: Presenta una visión global de la organización, considerando aspectos políticos, legales y sociológicos, y destaca la importancia de la burocracia en toda organización.

Escuela de Relaciones Humanas: El principal representante es el psicólogo australiano y norteamericano Elton Mayo, resalta la importancia de factores psicológicos y sociales en la productividad, enfocándose en la motivación y comportamiento de los trabajadores.

Teoría de Sistemas de Bertalanfy: Aborda los problemas administrativos considerando la organización como un sistema interrelacionado con su entorno.

Escuela Situacional o de Contingencias: Valida otras teorías y propone aplicar enfoques según la situación específica que enfrenta la organización.

Teoría del Desarrollo Organizacional: Se le atribuye a Beckhard la asignación del nombre de Desarrollo Organizacional, esta busca mejorar la eficiencia y satisfacción del personal mediante transformaciones planificadas en la cultura y sistemas ¹ de la organización.

Administración de la Calidad: Enfatiza en la mejora continua de la calidad para satisfacer las necesidades del cliente.

Benchmarking: Acentúa aprender de las mejores prácticas de otras empresas para mejorar el desempeño organizacional.

Reingeniería: Hammer y Champy en la década de los noventa proponen un modelo trascendental de cambio, al que llamaron Reingeniería, la cual es definida como cambios radicales y trascendentales en los procesos para lograr mejoras significativas.

Gerencia por Procesos: Enfoque en el mejoramiento continuo mediante la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).

Balanced Scorecard: Robert Kaplan y David Norton quienes en el año 1992 propusieron el término de *Balanced Scorecard* o Cuadro de Mando Integral (CMI), permite monitorear el desempeño organizacional y alinear la estrategia con los indicadores clave (pp.20-44).

¹⁵ 2.2.1.6. Características de la gestión administrativa

Hurtado (2008) describe las características de la gestión administrativa de la siguiente manera:

Universalidad: Es aplicable en cualquier tipo de organización social, independientemente de su naturaleza (nacional o internacional), su carácter (pública o privada) o su tamaño. Es un concepto que abarca todas las entidades sociales.

Especificidad o propósito: El conocimiento administrativo tiene una finalidad específica y se considera un medio efectivo para lograr que el trabajo se realice de manera eficiente. Es una disciplina única y no debe ⁵ confundirse con otras áreas afines.

Unidad temporal: El proceso administrativo se compone de etapas, fases y elementos que interactúan sinérgicamente en el tiempo. Es un proceso dinámico y continuo de mejora.

⁵ Unidad jerárquica o amplitud del ejercicio: Se aplica en todos los niveles de una organización, tanto en la jerarquía vertical como horizontal. Se extiende a lo largo y ancho de la estructura organizativa.

Interdisciplinaria: Comparte similitudes con otros ⁵ conocimientos relacionados con la eficacia y eficiencia en el trabajo. Es una disciplina que se relaciona e integra con diversas áreas del saber.

Valor instrumental: Es un ⁵ medio para alcanzar un fin. A través de su aplicación, se logran obtener resultados prácticos y concretos en una organización.

Flexibilidad: Es adaptable y ⁵ contempla un margen de ajuste para satisfacer las particularidades y expectativas de cada entidad social en la que se implementa (p.52).

De acuerdo con Torres (2014) ¹⁹ las características de la gestión administrativa, son las siguientes:

Universalidad: Se aplica en todos los organismos sociales, tanto a nivel nacional como internacional, en organizaciones públicas y privadas de diferentes tamaños y giros.

Interdisciplinaria: Se relaciona e integra con otras disciplinas y ciencias, utilizando conocimientos y aportes de diferentes campos para mejorar su desempeño.

Sistémica: Se concibe como un sistema dentro de un mega sistema de conocimientos interrelacionados, donde sus elementos administrativos interactúan y se interrelacionan.

Intemporal: Ha existido desde siempre junto con el ser humano y continuará mientras haya personas en la sociedad.

Humana y social: Se enfoca en el estudio de las organizaciones, que son agrupaciones humanas, analizando tanto el comportamiento individual como el grupal en el contexto social.

Técnica y arte: Es una técnica que aplica la tecnología para resolver problemas prácticos en las organizaciones, utilizando ideas, teorías, métodos y modelos para abordar diversas situaciones y mejorar el rendimiento organizacional (pp.11-13).

Según Arquíñero (2019)¹⁹ las características fundamentales de la gestión administrativa abarcan los siguientes aspectos:

Estructura administrativa formalizada: Consiste en la elaboración de una estructura organizativa formal, con el propósito de garantizar el óptimo funcionamiento de la empresa. Esta estructura establece una clara jerarquía de autoridad que delinea las responsabilidades y funciones de cada nivel dentro de la organización.

División del trabajo: Implica una adecuada subdivisión de las labores entre los diversos departamentos que conforman la organización. En esta división, las tareas se asignan a los empleados considerando sus habilidades y calificaciones específicas, con el objetivo de asegurar la máxima eficiencia en las operaciones.

Flujo de información adecuado: Asegura la existencia de una red de comunicación eficiente que facilite la toma de decisiones dentro de la empresa. Se enfoca en establecer un canal de comunicación bidireccional entre supervisores y trabajadores, que permita el flujo adecuado de información para una gestión efectiva.

Definición de roles y responsabilidades: Se ocupa de la descripción precisa de los roles y responsabilidades de cada individuo que labora en la organización. En este contexto, los supervisores desempeñan un papel importante, ya que tienen la autoridad para

influir en las actividades pertinentes a sus áreas de especialización y experiencia. (Arquiñego, 2019 en Bulgarin, 2023, p. 9).

23

2.2.2. Satisfacción del usuario.

2.2.2.1. Definición de satisfacción del usuario

El concepto de satisfacción del cliente requiere una distinción clara entre cliente, consumidor y usuario. El cliente se refiere a la persona o entidad que realiza una compra o utiliza regularmente servicios a cambio de una transacción monetaria en tiendas o establecimientos. El consumidor, por otro lado, es una persona que adquiere productos o servicios para uso personal sin intención de lucro posterior, a cambio de una transacción económica. Finalmente, ¹ el usuario es aquel individuo que utiliza o disfruta de un servicio ofrecido por una empresa o entidad pública o privada, para uso personal, pudiendo o no mediar una transacción económica en el acto de uso o disfrute del servicio (López, 2020, p. 5).

2

Según Kotler & Keller (2012) la satisfacción del cliente se define como los sentimientos de agrado o descontento que experimenta una persona al comparar el valor percibido al utilizar un producto o servicio con las expectativas previas (p.128). Si el ¹ resultado es inferior a las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si coincide con las expectativas, estará satisfecho, y si supera las expectativas, el cliente estará altamente satisfecho o complacido. La percepción que tienen los clientes sobre los resultados del producto está influenciada por diversos factores, especialmente por el tipo de relación de lealtad que tengan con la marca. En general, los consumidores tienden a tener una opinión más favorable sobre un producto cuya marca ya les genera sentimientos positivos.

La satisfacción del usuario se conceptualiza como la valoración construida y/o emitida por los usuarios con respecto a un servicio brindado, conllevando a una relación de proporcionalidad entre las expectativas y la experiencia de servicio obtenida por parte

de una entidad determinada; tal medida responde aspectos como la calidad, la facilidad de uso, la eficiencia, la comunicación efectiva, la personalización, el cumplimiento de las expectativas y la resolución de problemas según criterios de rapidez y efectividad. Por consiguiente, se tipifica como una información útil a efecto de ampliar el conocimiento referente a la calidad del servicio y se pueda elaborar una intervención estratégica en pro de optimizarlo, de manera que se pueda moldear la actitud de lealtad hacia el servicio (Jaramillo-Jimbo et al., 2020, pp. 4-23).

La satisfacción del usuario es la percepción que tiene el servicio recibido en relación con sus expectativas del usuario, respecto al trato, la rapidez de atención, la calidez y confianza. También enfatiza ¹³ la naturaleza emocional de la satisfacción del cliente con respecto a los servicios que recibe, lo que hace que sea esencial para las empresas comprender las expectativas y necesidades de sus clientes para proporcionar servicios que logren su satisfacción y fomenten la lealtad a largo plazo (Herrera, 2019).

Según Tineo (2022) la satisfacción del usuario es un factor crucial en la relación entre una empresa o institución y sus clientes. Es el resultado de la experiencia post-consumo y está influenciado por las expectativas y valoraciones personales del usuario. Una satisfacción positiva puede fomentar relaciones futuras y la lealtad del cliente hacia la empresa. Por otro lado, una insatisfacción puede tener un impacto negativo en la percepción del cliente y su disposición a seguir interactuando con la empresa en el futuro

¹ 2.2.2.2. *Importancia de la satisfacción del usuario*

Según Kotler & Armstrong (2021) se destaca la importancia de ⁵ la satisfacción del cliente, la cual depende del desempeño percibido del producto o servicio en relación con las expectativas del comprador (p. 7). Las empresas exitosas se esfuerzan por mantener satisfechos a sus clientes importantes, ya que se ha demostrado que los niveles más altos de satisfacción del cliente conducen a clientes más leales y, como resultado, a un mejor desempeño de la

compañía. Estas empresas buscan superar las expectativas de los clientes, entregando más de lo prometido y buscando deleitarlos.

Las organizaciones tanto públicas como privadas han evidenciado un creciente interés a fin de averiguar el grado de complacencia de sus usuarios, lo que adquiere coherencia particular al concebirse como un indicador relevante dado que puede producir un impacto en la retención de quienes recurren al servicio (Boscán de Pacheco, Fernández & Guédez, 2017, p. 4).

Asimismo, al saber cómo incrementar la efectividad de la atención de las necesidades de los beneficiarios se cataloga como una actividad estratégica que coadyuvaría con la contracción de la rotación y aumentar el ciclo de vida del usuario (Oblitas, 2019).

Otra de las ventajas que comporta es que los usuarios satisfechos se inclinarían a efectuar favorables referencias sobre la entidad, de modo que pueda incrementar la reputación institucional a través del WOW y/o del eWOM ya que los usuarios realizan recomendaciones al estar conformes con la competencia de la entidad para alcanzar sus expectativas. Por consiguiente, ello comunicaría que la institución está cumpliendo con su función correspondiente (Vilca, et al. 2021).

Según Chiavenato (2007) la satisfacción del cliente es de vital importancia para una organización ya que es un factor crítico para el éxito y la sostenibilidad de una organización (p. 101). Al centrarse en ¹⁴ **satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes**, las empresas pueden construir relaciones duraderas, generar lealtad y mantener una ventaja competitiva en el mercado. Al mismo tiempo, el uso de las medidas de satisfacción del cliente puede servir como una herramienta poderosa para impulsar el cambio positivo dentro de la organización y ¹ **promover una cultura centrada en la excelencia del servicio al cliente**.

2.2.2.3. Necesidades y expectativas

2.2.2.3.1. Necesidades.

Las necesidades humanas se refieren a estados de percepción en los que se experimenta una falta o ausencia de algo. Estas necesidades engloban tanto aspectos físicos fundamentales, como la alimentación, vestimenta, protección y seguridad, así como aspectos sociales, como el sentido de pertenencia y afecto, y necesidades individuales relacionadas con el conocimiento y la expresión personal según (Kotler & Armstrong, 2008, p. 6).

De acuerdo con Pérez (1994), las necesidades son estados de carencia o privación que experimenta una persona y que requieren ser satisfechos para mantener su bienestar y calidad de vida. Las necesidades son una parte fundamental de la naturaleza humana y pueden variar en tipo y grado según el individuo y su entorno ya que cada cliente o usuario tiene tres categorías de necesidades que deben ser satisfechas, entre estas categorías tenemos:

Las necesidades objetivas son aquellas que se pueden expresar claramente y constituyen aspectos fácilmente identificables y explícitos que el cliente espera que se cumplan en el servicio.

Otras necesidades son implícitas y no se especifican de forma evidente, ya que son aspectos del servicio que el cliente da por supuesto y espera que sean satisfechos sin necesidad de mencionarlos explícitamente.

El tercer grupo de necesidades son más bien expectativas y tienden a ser subjetivas. Estas necesidades influyen significativamente en la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente, ya que su satisfacción depende de que estas expectativas sean cumplidas (p. 91).

Las necesidades son requerimientos básicos para la supervivencia y el bienestar que todos enfrentamos en un momento dado. Algunas de ellas son biogénicas, es decir,

surgen de estados de tensión fisiológica como el hambre, la sed o la incomodidad. Otras son psicogénicas, lo cual significa que se derivan de estados de tensión psicológica, como la necesidad de reconocimiento, estima o pertenencia. Una necesidad se convierte en una motivación cuando es lo suficientemente fuerte para llevar a una persona a la acción. La motivación tiene tanto dirección (elegimos un objetivo por encima de otro) como intensidad (perseguiamos el objetivo con mayor o menor energía) (Kotler & Keller, 2012, p. 10).

2.2.2.3.2. *Expectativas.*

Las expectativas se basan en la información de fuentes personales y comerciales, en promesas hechas por el proveedor del servicio y en la experiencia con el servicio en particular y con otros servicios semejantes. Las empresas, a través de sus comunicaciones formales e informales, tienen la oportunidad de influir en las expectativas de los clientes. Debido a la intangibilidad de los servicios, los proveedores tienden a exagerar el desempeño. Por desgracia, son demasiado comunes las pretensiones desmedidas sobre los programas de educación, las dietas de pérdida de peso y los paquetes vacacionales, lo que contribuye a expectativas irreales (Stanton et al. 2007, p. 316).

“Las perspectivas del consumidor son las afirmaciones y anticipaciones que los clientes tienen acerca del nivel de servicio o calidad que reciben al conseguir una utilidad o prestación de una empresa” (Kotler & Keller, 2012, p. 11).

Según Parasuraman et al. (1988) las expectativas son las predicciones que los consumidores hacen acerca de lo que es probable que suceda durante una transacción cercana o inminente. En otras palabras, se refiere a las anticipaciones que tienen los clientes sobre cómo será su experiencia al interactuar con un producto o servicio en el futuro próximo.

2.2.2.4. ³ Factores que influyen en la satisfacción del usuario

Según Alpíraz & Hernández, consideran cinco factores que intervienen en la complacencia del consumidor las cuales son:

El precio: Es la cantidad de dinero que se dará a cambio de un beneficio.

Calidad: Es considerar los productos con cero defectos, esto se dará con la percepción del servicio que brinda el producto.

Atención ¹³ al cliente: Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

Entregas: Este verbo describe la distribución de una determinada cosa en lugares diferentes o dividiéndola en varias partes.

Garantías: Se refiere a la acción que una persona, una empresa o comercio despliegan con el objeto de afianzar aquello que se haya estipulado oportunamente en un compromiso contractual (Alpíraz & Hernández, 2015, pp 31-34).

Según Monroy, considera cuatro factores importantes de la satisfacción del cliente las cuales son los siguientes:

Precio: Es utilizado como una señal con el fin de evaluar las experiencias vividas con el rendimiento de los bienes y servicios consumidos.

Calidad: Funge como ⁹ un factor clave para la satisfacción del cliente y su intención de comportamiento.

Ambiente físico: Se refiere a todos los elementos tangibles e intangibles que existen dentro y fuera de la empresa.

Calidad de servicio: Es una información crítica para todos los hombres y mujeres de negocios cuyo principal objetivo es optimizar el rendimiento de sus empresas (Monroy, 2019, pp 5-7).

Según Calla et al. (2023), mencionan 5 factores importantes para la satisfacción del cliente las cuales son:

Ambiente: Se refiere a las instalaciones y los medios de comunicación.

Fiabilidad: Se involucra con la capacidad de realizar el servicio.

Seguridad: Permite conocer el nivel de credibilidad.

Capacidad de respuestas: Permite tener la colaboración de los clientes y de los servicios eficaces.

Empatía: Permite ser un factor que aplica interés y la atención necesaria con el cliente.

(Calla et al., 2023 p. 6928)

2.2.2.5. Métodos de medición ²⁴ de la satisfacción del usuario

Existe ²⁴ la posibilidad de evaluar la satisfacción de los clientes mediante dos enfoques distintos, el enfoque directo e indirecto:

En la medición directa de la complacencia, se recopila la apreciación del consumidor trae el cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, esto se logra mediante encuestas o entrevistas que permiten obtener retroalimentación directa de los clientes. Por otro lado, ⁵ la medición indirecta obtiene información relacionada con el cumplimiento de los requisitos del cliente sin preguntar directamente a los clientes. En este caso, se basa en datos internos de la organización, tales como quejas o reclamos, indicadores comerciales (como la fidelidad de los clientes, negocios nuevos y perdidos, y el cumplimiento de plazos de entrega), o índices de defectos o rechazos de productos o servicios (Gonzales, et al. 2007, p. 13).

Según Calvo-Pérez & Landa (2019) Existen dos formas de medir la satisfacción del cliente, ya sea ¹⁹ de forma directa o indirecta.

Las mediciones indirectas de la satisfacción del cliente es el seguimiento y monitoreo de los datos de ventas, beneficios y quejas de los clientes. Las empresas que se basan

únicamente en mediciones indirectas adoptan este método pasivo para determinar si las percepciones de los clientes sobre ellos se cumplen o superan.

Las mediciones directas de la satisfacción del cliente se alcanzan por medio de encuestas de satisfacción del cliente, las encuestas no están estandarizadas entre empresa. Por ejemplo, las escalas utilizadas para recolectar los datos son diferentes (las escalas son de 5 puntos a 100 puntos), las preguntas que se hacen a los entrevistados son diferentes (preguntas de generales a específicas) y los métodos de recopilación de datos (por ejemplo, entrevistas personales o cuestionarios respondidos por el propio entrevistado) (p. 32).

Se pretende introducir diferentes métodos para medir nuestros niveles de satisfacción, distinguiendo entre métodos de búsqueda indirectos cuando son iniciados por el cliente, y directos, cuando son impulsados por la propia empresa, además de otros métodos:

Método de Prospección indirecta (por iniciativa del cliente), es el sistema más extenso en el que interviene directamente el cliente, se habla del sistema de quejas y sugerencias. La empresa debe facilitar al cliente la presentación de una posible queja o reclamación y mostrar claramente que existe dicha posibilidad de expresión.

⁵ Método de Prospección directa (por iniciativa de la empresa), las empresas no deben concluir únicamente con sistemas donde el cliente interviene por iniciativa propia para determinar su satisfacción (Asociación española para la calidad, 2003, pp 17-18).

¹ 2.2.2.6. Modelo teórico de *Medición de la Satisfacción del Usuario*

En ¹⁹ la literatura especializada, existen dos modelos teóricos destacados para la medición directa de la satisfacción de clientes los cuales son los siguientes:

El modelo SERVQUAL, propuesto por Zeithalm, Parasuraman y Berry, busca calcular la eficacia percibida de una prestación a través de la diferencia entre la percepción y la expectativa del cliente. Este enfoque se basa en cuestionarios que contienen 22 ítems,

los cuales se agrupan en 5 dimensiones ³ (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Por otro lado, el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor, se centra exclusivamente en la percepción del cliente como una aproximación adecuada a la satisfacción. En este caso, se valora únicamente la percepción que el cliente tiene sobre el servicio recibido sin compararlo con sus expectativas (Gonzales, Carmona, & Rivas, 2007, p. 13).

Según Ureta & Salas (2020) considera la existencia del modelo SERVQUAL, la cual es una herramienta de medición, que ayudará a evaluar la calidad percibida del servicio ofrecido por una empresa desde la perspectiva de los clientes, esta brecha se mide en cinco dimensiones clave como: fidelidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles. Ya que es herramienta de gestión que permite a las empresas ¹ identificar áreas de mejora en la calidad del servicio y tomar acciones correctivas ¹⁹ para aumentar la satisfacción y lealtad de los clientes. Además, se podrá contrastar las impresiones de los empleados con respecto a las expectativas y percepciones de los clientes para comprender mejor las brechas y oportunidades.

Según Abarca, et al., (2020) existen dos modelos de medición, las cuales han sido fundamentales para el desarrollo de enfoques de medición de la satisfacción del cliente y han proporcionado a las empresas herramientas valiosas para comprender y mejorar la calidad del servicio ofrecido, estos modelos son:

El modelo SERVQUAL es un enfoque ampliamente utilizado ¹ para evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes y compararla con sus expectativas. Esta herramienta mide la brecha ³¹ entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la calidad del servicio en cinco dimensiones clave: confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y tangibilidad (pp. 45-47).

El modelo SERVPERP, fue propuesto como alternativa simplificada al modelo SERVQUAL, ya que según el enfoque SERVPERF, los clientes evalúan directamente su percepción de la calidad del servicio recibido, sin comparar con expectativas previas.

2.2.2.7. Dimensiones de la satisfacción del usuario

De acuerdo Burgos & Morocho (2020) en la satisfacción del usuario, se abordan las siguientes dimensiones:

- **Calidad funcional percibida:** Se refiere a la diferencia entre las expectativas previas al recibir un servicio y la percepción posterior de ese servicio. Esto está relacionado con cómo se presta el servicio y cómo el cliente percibe el trato y la imagen de la empresa. Se destaca la importancia de cómo el personal trata al cliente y se menciona la posibilidad de capacitar o premiar al personal **para mejorar la satisfacción del cliente**.
 - Solución **de** quejas
 - Servicio esperado.
- **Calidad técnica percibida:** Esta dimensión se basa en las características intrínsecas del servicio. Se menciona que se deben cumplir los procesos necesarios para obtener el producto o servicio, y el trabajador debe guiar al cliente para lograr su objetivo. Además, se señala que lo que la empresa promete debe ser confirmado al momento de la entrega.
 - Mejoras en el servicio.
 - Calidad del servicio.
- **Valor percibido:** Es el resultado de factores antecedentes, incluyendo la calidad percibida y el sacrificio percibido en términos de precio.
 - Refleja confianza.
 - Precios justos.

- Solucionar problemas.
- Confianza: Se menciona que la confianza surge de la imagen que la empresa presenta al cliente al optar por el servicio. Se destaca que la confianza es un componente esencial en las relaciones comerciales y se aborda cómo la confianza se forma a través de elementos como la reputación, la ayuda social y la calidad.
 - Preocupación por las necesidades de los usuarios.
 - No cometer errores.
- Expectativa: Los clientes forman expectativas sobre el rendimiento ¹³ de las características del producto o servicio antes de comprarlo. Después de la compra, comparan esas expectativas con el rendimiento real, lo que puede influir en su satisfacción y fidelidad hacia la empresa.
 - Personal competente.
 - Atención personalizada.
 - Percepción.

Según Huamán (2019), la satisfacción del usuario cuenta con las siguientes dimensiones:

Expectativas: Las expectativas se refieren a las esperanzas que una persona tiene respecto a alcanzar ciertos resultados y amabilidad, ya sea en la atención personalizada o en la calidad del producto o servicio. Estas expectativas se basan en experiencias previas de compras o servicios, en promesas hechas por instituciones y en recomendaciones de amigos o familiares.

Elementos tangibles: Se refiere a los objetos físicos y visibles en un entorno de servicio, como maquinaria, muebles, apariencia física del personal, etc. Mantenerlos en buen estado es crucial para ofrecer un servicio de calidad, ya que su gestión deficiente puede causar insatisfacción en los clientes y aumentar las quejas.

Eficacia del servicio: Menciona que la eficacia es la habilidad de una persona o entidad para lograr objetivos a través de acciones. En la prestación de servicios, implica considerar los objetivos de la organización y crear ¹⁵ un plan de acción para alcanzar esas metas en un plazo establecido.

Eficiencia del servicio: La eficiencia se trata de alcanzar objetivos utilizando los recursos disponibles de manera óptima. Esto implica lograr más objetivos con menos recursos o alcanzar un objetivo utilizando la menor cantidad de recursos posibles. Una empresa es más eficiente cuando logra sus metas de manera efectiva, minimizando el uso de recursos (Huamán, 2019, pp 58-59).

Según Zea et al, las dimensiones de la satisfacción del usuario se clasifican de la siguiente manera:

Expectativas del usuario: son las creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencias contra los cuales se juzga su desempeño.

Calidad percibida: La calidad percibida se define como el juicio que hace un consumidor sobre la superioridad de un producto o servicio.

Valor percibido: Es el precio que un cliente está preparado a costear por un utilidad o prestación en función de la percepción que tiene sobre él, de si este satisface sus necesidades y deseos, y no tanto por lo que realmente cuesta producirlo o realizarlo.

Quejas: Son las incomodidades que recibe el usuario ante el servicio recibido o prestado en una entidad pública o privada (Zea et al., 2022, p. 12).

2.2.2.8. Satisfacción del cliente y lealtad

Antes de adentrarnos en el tema de satisfacción del cliente y lealtad, es importante mencionar el concepto de lealtad, la cual es considerada un comportamiento deseado por las empresas, ya que representa la continuidad de la relación con el cliente, “lo que puede generar

beneficios a largo plazo con un profundo compromiso de los clientes hacia un producto o servicio que se manifiesta a través de su tendencia a repetir compras o adquisiciones en el futuro, incluso ante situaciones cambiantes o esfuerzos de marketing de la competencia” (Kotler & Keller, 2012, p. 127).

La satisfacción del cliente juega un papel fundamental en la lealtad y retención de los clientes. Donde estudios demuestran que clientes totalmente satisfechos tienden a ser mucho más leales que aquellos que están solo parcialmente satisfechos. Incluso una pequeña disminución en la satisfacción logra asumir un recuerdo demostrativo en la lealtad del consumidor. Las empresas deben ser conscientes de que mantener la satisfacción completa de sus clientes es esencial para mantener su lealtad a lo largo del tiempo. Además, detener a los consumidores presentes es una estrategia más rentable que obtener nuevos clientes. El costo de conservar a un cliente existente es considerablemente menor que el de atraer a uno nuevo. Perder un cliente no solo significa perder una venta, sino también perder el flujo de compras potencial que el cliente podría realizar durante toda su vida como cliente leal (Kotler & Armstrong, 2012, p. 20).

La lealtad de los clientes es un concepto fundamental en el ámbito empresarial que se refiere a la disposición y compromiso de los clientes para mantener una relación continua con una empresa, marca o producto a lo largo del tiempo. Los clientes leales eligen repetidamente adquirir productos o servicios de la misma empresa y muestran preferencia hacia ella frente a la competencia ya que es importante la lealtad de los clientes como un activo valioso para cualquier empresa. La satisfacción del cliente juega un papel fundamental en generar esta lealtad, ya que clientes satisfechos tienen más probabilidades de regresar, comprar nuevamente y recomendar la empresa a otros. La satisfacción del cliente también influye en su disposición a pagar más por productos

y servicios de calidad, lo que contribuye al crecimiento y reputación de la empresa (Rogers et al., 2020, p. 11).

La clave para mantener la lealtad de los clientes es la satisfacción, porque los clientes satisfechos se mantienen fieles durante más tiempo, ya que hablan positivamente de la empresa, muestran menos interés en la competencia, son más sensibles al precio, ofrecen ideas nuevas que hacen que el negocio sea mejor y cueste menos servirles que atender a un nuevo cliente (Guadarrama & Rosales, 2015, pp. 320-324).

Una buena gestión de clientes genera satisfacción en el cliente, al mismo tiempo los clientes satisfechos permanecen leales y hablan positivamente sobre la empresa y sus productos, Los estudios muestra menos variación en la lealtad del cliente satisfecho, así la gestión de relaciones debe esforzarse por crear no solo la satisfacción del cliente, sino también el deleite del cliente (Kotler & Armstrong, 2013, p. 14).

2.2.2.9. Impacto de la satisfacción del cliente en el éxito empresarial

El éxito empresarial se logra cuando la compañía compensa sus escaseces de los consumidores y forman clientes fieles, un consumidor apegado ayuda a la compañía a obtener mayor crecimiento y estabilidad a largo plazo, cuando los clientes están satisfechos, es probable que hablen bien de la empresa y dejen comentarios positivos, esto puede mejorar la reputación de la empresa y atraer a nuevos clientes y esto hace que aumente las ventas en las empresas trayendo buenos beneficios para la empresa (Kotler & Armstrong, 2008, pp 21-23).

El éxito empresarial se logra cuando las empresas satisfacen sus necesidades de los clientes ofreciendo bienes o productos de una buena característica, superando las perspectivas de los consumidores. “Una empresa no puede crear clientes leales sin crear primero clientes satisfechos es primordial satisfacer a los clientes ofreciendo a los clientes con un valor en

constante mejora, porque sin los clientes no hay negocio” (Evans & Lindsay, 2008, pp 156-157).

El éxito empresarial se logra buscando satisfacer las necesidades del cliente, los clientes satisfechos ofrecen a la empresa la promesa de aumento de los beneficios y reducción de los costos operativos, producen incrementos en las ventas. El éxito empresarial también se puede obtener realizando una investigación en la satisfacción de los clientes donde el empresario debe de realizar las evaluaciones el nivel de complacencia de los consumidores (Dutka, 2001, pp 90-93).

15

2.3. Definición de términos básicos

- Áreas funcionales: Refiere a las distintas divisiones o departamentos dentro de una organización que se encargan de tareas específicas y relacionadas entre sí con el propósito de cumplir con los objetivos y metas establecidos por la empresa. Estas áreas incluyen funciones como marketing, finanzas, recursos humanos, producción, ventas y más.
- Calidad de servicio: Representa el estándar de excelencia, satisfacción y el alcance de las expectativas que un cliente experimenta al interactuar con una empresa u organización en términos de atención, eficiencia y satisfacción en general.
- Control: Un conjunto de acciones que involucran evaluaciones periódicas, implica calcular y corregir el trabajo a nivel particular, departamental y organizacional para asegurarse de que esté alineado con los planes y objetivos de la empresa.
- Dirección: Es el procedimiento que coordina las tareas y metas en los diferentes niveles jerárquicos de una organización, donde la autoridad guía y motiva al personal para asegurar la continuidad funcional de la entidad.

- Eficacia: Es la capacidad de lograr resultados o alcanzar los objetivos planificados. Lo que demuestra la capacidad de una acción, proceso o esfuerzo para cumplir con su propósito de manera exitosa.
- Eficiencia: Es la capacidad de realizar tareas, actividades o procesos de manera óptima, con el mínimo consumo de recursos, como tiempo, dinero, energía y materiales. Una organización eficiente es capaz de alcanzar sus metas y objetivos de manera efectiva, evitando derroches y optimizando el uso de sus recursos.
- Empatía: Es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de otra persona, e intentar experimentar de forma objetiva y racional lo que está sintiendo. La empatía hace que una persona se caracteriza por identificarse con otra persona, por saber escuchar a los demás, entender sus problemas y emociones.
- Éxito empresarial: Abarca el logro de objetivos y resultados que van más allá de la simple rentabilidad financiera, y está relacionado con la creación de valor en diversos aspectos de la empresa y su entorno.
- Expectativas: Son las anticipaciones o suposiciones que una persona tiene sobre lo que ocurrirá en el futuro en relación con una situación, evento, producto o interacción, basadas en sus creencias, experiencias previas o deseos.
- Fiabilidad: Es la capacidad de un producto, sistema o proceso para funcionar de manera constante y predecible, brindando resultados consistentes y confiables a lo largo del tiempo y bajo diversas condiciones.
- Gestión administrativa: Se describe como un conjunto de actividades realizadas por personas, con el objetivo de lograr de manera efectiva y eficiente metas previamente establecidas, haciendo uso de recursos humanos y otros recursos disponibles
- Lealtad: Es el grado en que los clientes están comprometidos y dispuestos a seguir haciendo negocios con una empresa, marca o proveedor de servicios. Va más allá

de una simple transacción única y representa una relación continua y duradera basada en la satisfacción constante y la confianza mutua.

- Modelo SERVPERF: Se trata de una herramienta que evalúa la calidad de servicios proporcionados por empresas, basándose en las opiniones de los clientes y utilizando la percepción como una aproximación efectiva a la satisfacción del cliente
- Modelo SERVQUAL: Una estrategia de investigación en el ámbito comercial, que facilita ³ la evaluación de la calidad del servicio al cliente, revelando tanto ³ las expectativas de los clientes como su percepción del servicio ofrecido.
- Necesidades: Son requerimientos básicos y fundamentales que una persona o entidad requiere para sobrevivir, crecer y funcionar de manera adecuada. Pueden ser tanto físicas (como alimentación, refugio y ropa) como emocionales, sociales o intelectuales.
- Organización: Comprende la distribución estratégica de responsabilidades y funciones entre los trabajadores que operan dentro de la organización. Involucra la toma de decisiones, que incluyen definir tareas, establecer una jerarquía de autoridad, todo ello ¹⁷ con el fin de alcanzar las metas establecidas por la organización.
- Planeación: Implica ¹⁷ la cuidadosa preparación anticipada de objetivos y acciones para alcanzarlos. La planificación aborda problemas mediante el análisis de experiencias pasadas y se realiza el diseño de planes y programas para afrontarlo.
- Precio: Es la cantidad de dinero o valor que se establece y se paga por un producto, servicio o bien en un intercambio comercial o transacción.
- Satisfacción del usuario: Implica el grado de cumplimiento, contento o gratificación que experimenta una persona al emplear un producto, servicio o relacionarse con una empresa u organización.

- Seguridad: Implica garantizar que los servicios proporcionados por una organización sean seguros y confiables para los usuarios, clientes o beneficiarios. Involucra la implementación de medidas y prácticas que aseguren la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los servicios, así como la protección de los datos y la prevención de riesgos.

²⁷ Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis.

²⁷ 3.1.1. Hipótesis General.

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- ⁶ Existe relación directa entre la planeación y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.
- Existe relación directa entre la organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.
- Existe relación directa entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.
- Existe relación directa entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

⁴ 3.2. Identificación de las variables

Variable X: Gestión administrativa.

Variable Y: Satisfacción de usuario.

Satisfacción del usuario	servicio brindado, conllevando a una relación de proporcionalidad entre las expectativas y la experiencia de servicio obtenida por parte de una entidad determinada (Jaramillo et al., 2020).	expectativas previas de los usuarios se alinean con la calidad percibida del servicio brindado por la entidad en cuestión.	Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio
			Valor percibido	Calidad del servicio
				Refleja confianza
				Precios justos
				Solucionar problemas
			Confianza	Preocupación por las necesidades del usuario
				No cometer errores
			Expectativa	Personal competente
				Atención personalizada
				Percepción

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Según Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos de investigación que se caracteriza por ser secuencial y probatorio. Comienza con la delimitación de una idea de investigación, después de formular objetivos e interrogantes de investigación, revisar la literatura y construir un marco teórico, se derivan hipótesis y se identifican variables., se basa en la recopilación de datos numéricos y su análisis estadístico para verificar hipótesis, con el objetivo de identificar patrones de comportamiento y validar teorías (pp.4-5).

En esta investigación, se optó por emplear un enfoque cuantitativo debido a que involucra el análisis y recopilación de datos numéricos con el objetivo de analizar las dos variables mencionadas. La principal razón detrás de esta selección es abordar las preguntas de investigación planteadas y poner a prueba las hipótesis formuladas.

4.2. Tipo de investigación

Según Ñaupas, et al. (2018) la investigación aplicada se refiere a un enfoque de investigación que utiliza los resultados y conocimientos generados por la investigación básica o fundamental orientada a abordar y solucionar problemas sociales particulares en una comunidad., región o país. La característica distintiva de la investigación aplicada es que se parte de los resultados de investigaciones previas en ciencias naturales y sociales para plantear problemas y desarrollar hipótesis de trabajo que buscan solucionar los desafíos que afectan a la vida social y comunitaria (p.136).

En esta investigación, se optó por emplear una investigación aplicada ya que se parte de los resultados de investigaciones previas para plantear problemas y desarrollar hipótesis de trabajo que buscan solucionar los desafíos que afectan a la vida social y comunitaria. La finalidad de Este tipo de investigación se enfoca en la implementación práctica del

conocimiento, científico y teórico para abordar problemas reales y generar soluciones concretas en la sociedad.

3

4.3. Nivel de investigación

Según, Hernández et al. (2014) el nivel correlacional busca evaluar la correspondencia existente entre 2 o más factores considerados como variables de estudio, y pretende sustentar el comportamiento de una variable con relación a otras (p. 236).

Dado que la meta principal de la investigación es exponer la conexión entre dos o más variables, relación que no puede entenderse como causa, se situará en el nivel correlacional. Además, las asociaciones encontradas se pueden dividir en asociaciones directas e inversas (Bernal, 2010, pp. 114-118).

Para la ejecución del trabajo, se consideró el nivel correlacional, porque se busca establecer la conexión que existe entre la administración de gestión y la satisfacción del usuario.

4.4. Métodos de investigación

Según Bernal (2010) asegura que el método científico es una secuencia de pasos ordenados, cuyo propósito es brindar solución a un problema encontrado, para ello se apoya en instrumentos, herramientas y técnicas de investigación, validadas previamente (p. 125).

En esta investigación, se optó por emplear el método científico, puesto que se involucrará en recopilar datos de manera imparcial y en interpretar los resultados de manera lógica y basada en evidencias. Esto ayudará a garantizar que los resultados sean lo más cercanos posible a la realidad y contribuir de manera significativa a la base de conocimientos existente en el campo de estudio que es la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

4.5. Diseño de investigación

5

Hernández et al. (2014) afirma que la investigación no experimental comprende estudios en los cuales no se efectúa una alteración deliberada de las variables independientes

25

para examinar su efecto en otras variables. En la investigación no experimental, la práctica consiste en observar los fenómenos en su entorno natural para luego analizarlos. (p. 152).

Dado que no se concentrará en ajustar una variable independiente para ver cómo afecta a una o más variables dependientes, el estudio seguirá un diseño no experimental. En cambio, se centrará en la observación, la recopilación de datos y el análisis para desarrollar una comprensión más profunda del tema.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

Según Ñaupas et al. (2018) la población se conceptúa como el conjunto de elementos, en este caso, individuos, que participarán en el estudio debido a que reúnen características que se conciben como importantes para el desarrollo de los objetivos de investigación.

En concordancia con el anterior, la población estará compuesta por 13 943 pobladores del distrito de Kimbiri, 2023 (Repositorio Único Nacional de Información en Salud [REUNIS], 2023).

4.6.2. Muestra.

La muestra se describe como una porción seleccionada de una población establecida a través de un muestreo, ya sea probabilístico o no probabilístico, de lo cual dependerá su grado de representatividad (Ñaupas et al., 2018).

4.6.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis, a decir de Arias (2020), se trata de objetivo o sujeto que estará destinado al estudio, siendo descrito como una unidad de un conjunto de participantes. De esta manera, la unidad de análisis en el presente estudio será el usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023. Este presenta las siguientes características:

6 Criterios de inclusión:

- Usuarios que tengan entre 18 y 60 años.

- Usuarios **que** acepten firmar el consentimiento informado.
- Usuarios de cualquier género.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no asistan el día de recolección de información.
- Usuarios que no completen los formularios de manera correcta.
- Usuarios que desistan en cualquier etapa del estudio.

4.6.4. Tamaño de la muestra.

En consonancia con lo precedente, la muestra estará constituida ¹⁴ por 374 usuarios de la **Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023**. Esta muestra fue hallada con la fórmula mostrada.

La muestra fue calculada a través de la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

n: muestra

N: población

σ : desviación estándar

Z: valor en la ¹ **distribución de Gauss, $Z (\alpha=0.05) = 1.96$**

e: límite **de error** muestral

p: probabilidad de éxito.

q: probabilidad de no éxito

$$n = \frac{1.96^2 \times 13943 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (13943 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 374$$

4.6.5. Selección de muestra.

En este caso se usará el muestreo aleatorio simple el cual según ¹ **Hernández-Sampieri & Mendoza (2018)** la define **como el** método **de** selección de muestra estadística en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser incluidos.

16

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

La técnica que será aplicada es la encuesta, que consiste en la realización de consultas a la unidad de estudio con el propósito de obtener la información pertinente respecto a la variable en cuestión. Además, es una técnica comúnmente utilizada debido a su sencilla y versátil aplicación (Arias, 2020).

4.7.2. Instrumentos

El instrumento, por otro lado, será el cuestionario, que se refiere a un listado de enunciados o interrogantes en formato escrito, también llamados reactivos o ítems, que se basan en la variable a examinar, teniéndose como consigna que el participante reaccione a ellos considerando la modalidad de respuesta (Sánchez, et al. 2018).

4.7.3. Diseño.

El diseño del instrumento se concibió tomando como base la escala de Likert, con el propósito de adquirir una comprensión detallada de las percepciones manifestadas por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri. Las respuestas aportadas por los participantes se estructuraron en formato cerrado, ofreciendo una gama de opciones numéricas que abarcan:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

4.7.4. Confiabilidad.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición se evalúa mediante diversos procedimientos que generan coeficientes de fiabilidad, y entre los

métodos comunes para evaluar la confiabilidad, se destaca que la medida de consistencia interna conocida como coeficiente alfa Cronbach es una de las más utilizadas para este propósito (pp. 207-208).

Para calcularla, se aplica el instrumento a una muestra y se interpreta el valor obtenido, por ejemplo, un alfa Cronbach de 0.96 indica una alta confiabilidad en el instrumento. Es por ello que para la determinar ¹ la fiabilidad del instrumento, se empleó el alfa Cronbach.

4.7.4.1. Confiabilidad total del instrumento.

Tabla 4 ¹

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.960	29

Nota. Elaboración propia.

Con referencia a la tabla 2, se observó que el coeficiente alfa de Cronbach, que refleja la fiabilidad de un instrumento reveló un valor calculado ¹ de 0.960, indicando un nivel sustancial de confiabilidad.

4.7.4.2. Confiabilidad por variable.

Tabla 5 ⁹

Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
.977	14

Nota. Elaboración propia.

Tabla 6 ¹⁰

Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
.942	15

Nota. Elaboración propia.

4.7.5. Validez.

“La validez se relaciona con la precisión de un instrumento al medir una variable específica, y se puede respaldar mediante diversas evidencias, como la opinión de expertos en el campo” (Hernández et al., 2014, p. 204). El procedimiento de validación del instrumento de recopilación de datos implica una evaluación llevada a cabo por tres profesionales especializados en el ámbito.

Tabla 7

Expertos que validaron el instrumento

N.º	Datos del profesional	Calificación
1	Dr. Omar Bullón Solís	Buena – Muy buena
2	Mgr. Julio Pablo Godenzi Vargas	Muy buena
3	Mgr. Wilber Quispe Medina	Muy buena

Nota. Elaboración propia.

Con referencia a la tabla 3, se observó que fueron 3 los expertos los que validaron el instrumento, dando conformidad para su aplicación.

Capítulo V: Resultados

7 5.1. Descripción del trabajo de campo

El presente investigación se realizó en la municipalidad Distrital de Kimbiri en la cual se aplicó a 374 usuarios dentro de la Municipalidad Distrital de Kimbiri de la ¹ utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario con 19 ítems en las cuales hubo algunas dificultades al momento de aplicar la encuesta donde algunos no querían sintiéndose incómodos donde duró en realizar dos semanas para culminar con la encuesta en la cual se pudo realizar, al culminar se hizo las bases de datos para hallar resultados en el programa SPSS.

1 5.2. Presentación de resultados

12 5.2.1. Variable Gestión Administrativa.

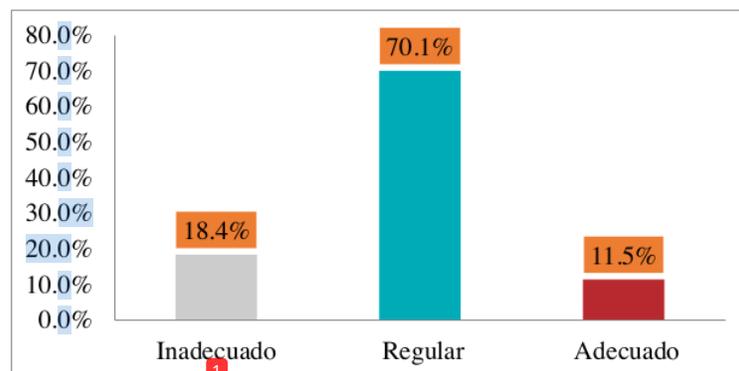


Figura 7. Análisis de la variable gestión administrativa

Nota. Elaboración propia.

Luego de analizar los datos proporcionados en la figura 7, se puede observar que un ⁵ 70.1% de los encuestados que son usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri perciben su gestión administrativa como regular. Esto se basa en la adaptación de los objetivos municipales a las necesidades de la ciudadanía, la implementación de medidas eficaces para reducir la burocracia y simplificar los trámites, y el aseguramiento de la calidad en los procesos de atención mediante la evaluación del desempeño de los trabajadores. Por otro lado, un 18.4% la considera inadecuada, mientras que un 11.5% la evalúa como adecuada.

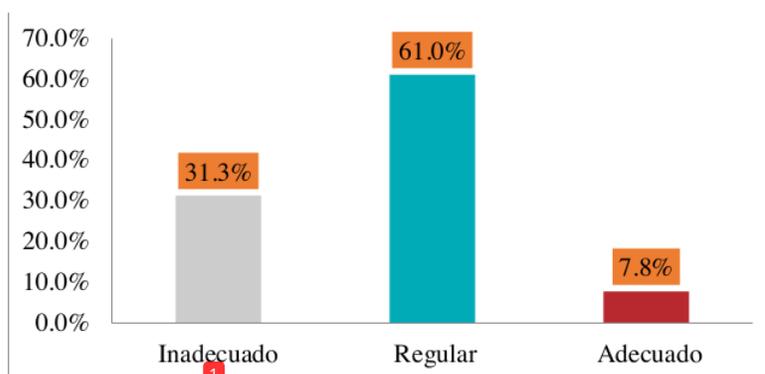


Figura 8. Análisis de la dimensión planificación

Nota. Elaboración propia.

Tras analizar los datos presentados en la figura 8, se evidencia que un 61%⁵ de los encuestados, usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, perciben la planificación de manera regular. Esto se debe a que la visión y misión de la municipalidad generan un impacto¹⁵ positivo en la comunidad y en la calidad de los servicios administrativos, y la municipalidad ajusta sus objetivos considerando regularmente las necesidades de los ciudadanos. Sin embargo, un 31.3% la califica como inadecuada, mientras que un 7.8% la considera adecuada.

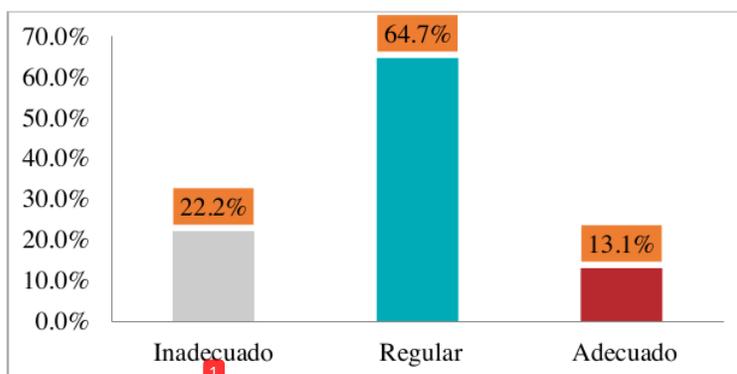


Figura 9. Análisis de la dimensión organización

Nota. Elaboración propia.

Luego de analizar los datos presentados en la figura 9, se aprecia que un 67.4%⁵ de los encuestados, usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, califican la dirección como regular. Esto se debe a que, en la municipalidad, los funcionarios públicos ejercen un liderazgo

efectivo y el personal trabaja con energía y entusiasmo de forma constante. No obstante, un 20.3% la considera inadecuada, mientras que un 12.3% la evalúa como adecuada.

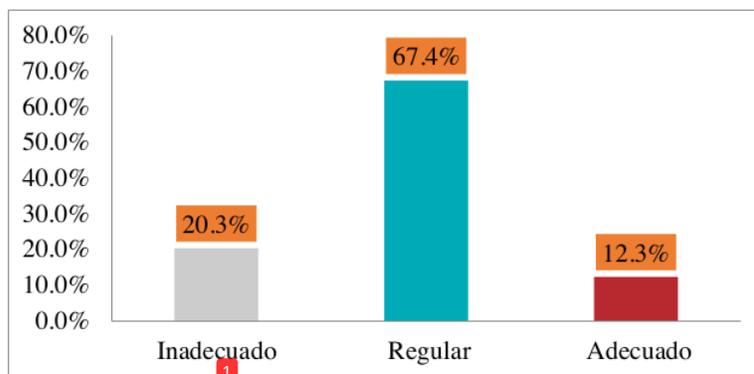


Figura 10. Análisis de la dimensión dirección
Nota. Elaboración propia.

Después de analizar la información presentada en la figura 10, se evidencia que un 67.4% de los encuestados, usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, califican la dirección de manera regular. Esta percepción se debe a que, en la municipalidad, los funcionarios públicos ejercen un liderazgo efectivo, y el personal mantiene un constante nivel de energía y entusiasmo en su trabajo. No obstante, un 20.3% la califica como inadecuada, mientras que un 12.3% la considera adecuada.

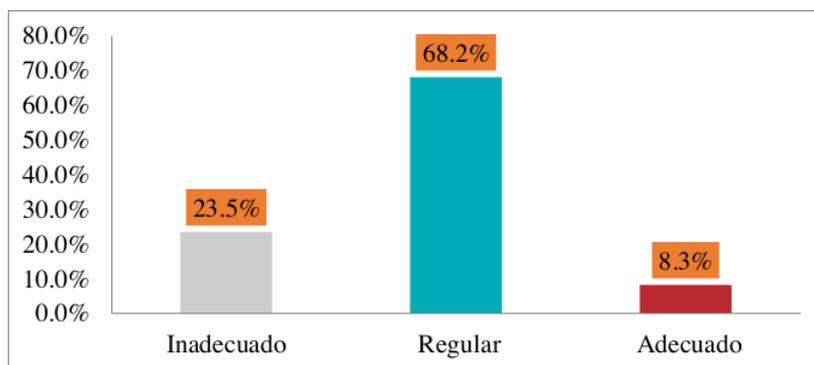


Figura 11. Análisis de la dimensión de control
Nota. Elaboración propia.

Luego de examinar los datos presentados en la figura 11, se nota que un 68.2% de los encuestados, que son usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, califican el control de

manera regular. Esto se debe a que los procesos de atención son de calidad, ya que se evalúa el ²⁷ desempeño de los trabajadores, y la municipalidad solicita y toma en cuenta la retroalimentación de los ciudadanos para mejorar sus procesos. En contraste, un 23.5% lo considera inadecuado, mientras que un 8.3% lo evalúa como adecuado.

5.2.2. Variable satisfacción del usuario

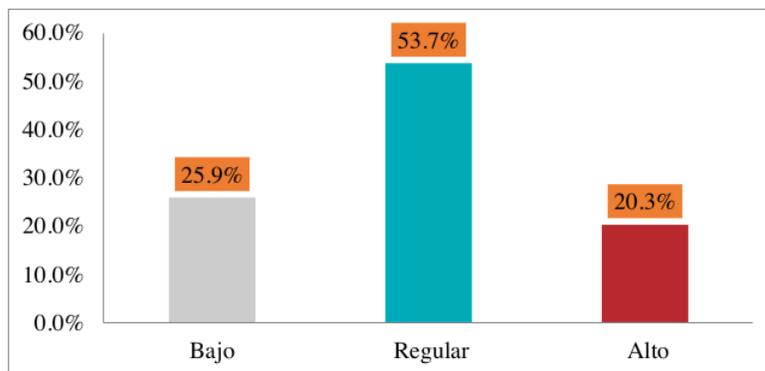


Figura 12. Análisis de la variable satisfacción del usuario

Nota. Elaboración propia.

Después de analizar detenidamente los datos presentados en la figura 12, se hace evidente ¹ que el 53.7% de los encuestados, que son usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, califican la satisfacción del usuario como regular. Esta percepción se debe a que la municipalidad implementa medidas efectivas para prevenir errores en los procesos y trámites, mantiene precios y tasas acordes al servicio prestado, y el personal se esfuerza constantemente por brindar una atención excepcional. Sin embargo, el 25.9% la califica como baja, mientras que el 20.3% la considera alta, aunque nuestra atención se centra en la calificación regular.

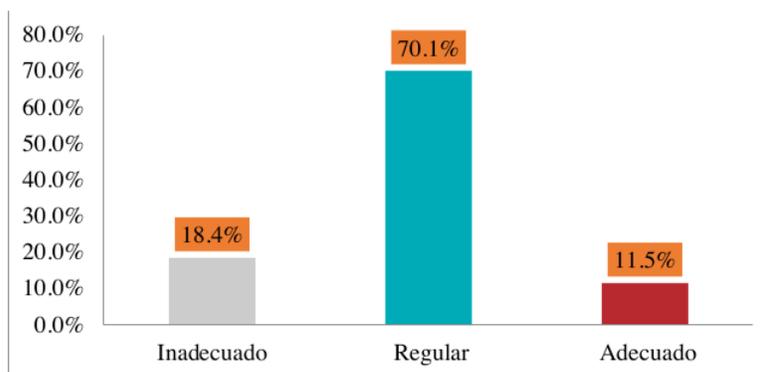


Figura 13. Análisis de la dimensión calidad funcional percibida
Nota. Elaboración propia.

Tras analizar los datos presentados en la figura 13, se observa que el 55.9% de los encuestados, usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, perciben la calidad funcional como regular. Esta percepción se fundamenta en que la municipalidad responde eficaz y rápidamente a las quejas de los usuarios, además de proporcionar información clara y precisa sobre procedimientos, requisitos y servicios disponibles. No obstante, el 32.9% la califica como baja, mientras que el 11.2% la evalúa como alta, si bien nos centramos en la calificación regular.

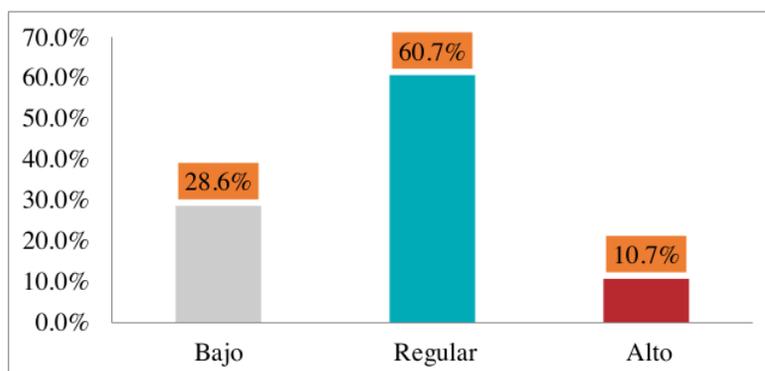


Figura 14. Análisis de la dimensión calidad técnica percibida
Nota. Elaboración propia.

Después de revisar la información presentada en la figura 14, se destaca que el 60.7% de los encuestados, usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, perciben la calidad

técnica recibida como regular. Esta percepción se fundamenta en la dedicación del personal de la municipalidad ² para brindar un servicio de alta calidad, lo que ha generado satisfacción en los usuarios. Sin embargo, el 28.6% la califica como baja, mientras que el 10.7% la evalúa como alta, centrándonos en la calificación regular.

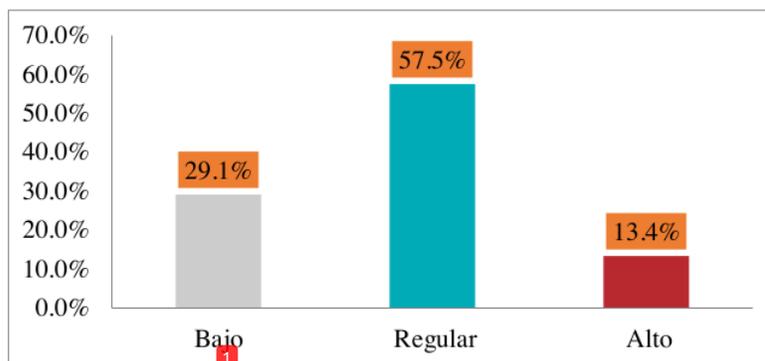


Figura 15. Análisis de la dimensión valor percibido

Nota. Elaboración propia.

Luego de analizar la información de la figura 15, se destaca que el 57.5% de los encuestados, usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, perciben el valor recibido como regular. Esta percepción se basa en el cumplimiento de las promesas y compromisos de la municipalidad hacia la comunidad, así como en la adecuación de los precios y tasas al servicio proporcionado. Sin embargo, el 29.1% de los encuestados lo considera bajo, mientras que el 13.4% lo evalúa como alto, centrándonos en la calificación regular.

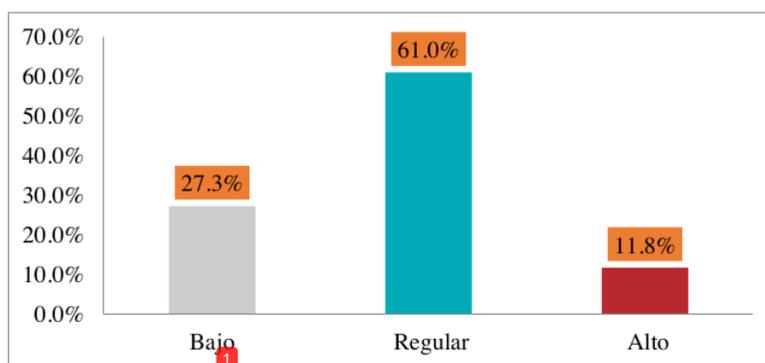


Figura 16. Análisis de la dimensión confianza

Nota. Elaboración propia.

Al analizar detenidamente la figura 16, se destaca que el 61%¹³ de los encuestados de la Municipalidad Distrital de Kimbiri califica la confianza como regular. Este puntaje se atribuye a las medidas efectivas implementadas por la municipalidad para prevenir errores en los procesos y trámites, sin embargo, el 27.3% la percibe como baja, mientras que el 11.8% la evalúa como alta, centrándonos en la calificación regular.

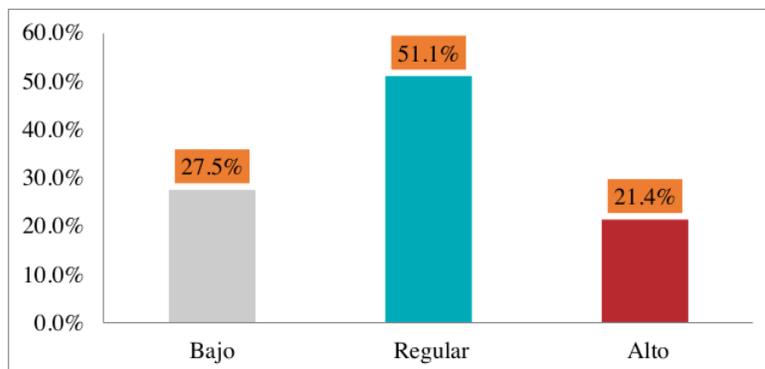


Figura 17. Análisis de la dimensión expectativa
Nota. Elaboración propia.

Tras un minucioso análisis de los datos presentados en la figura 17, se destaca que el 51.1%¹¹ de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri experimenta una expectativa calificada como regular. Esta percepción se fundamenta en la consistente entrega del personal municipal al brindar un servicio sobresaliente, superando las expectativas. No obstante, el 27.5% de los encuestados la considera baja, mientras que el 21.4% la evalúa como alta, centrándonos en la calificación regular.

5.2.3. Prueba de normalidad.

En el análisis de la relación entre las variables y las dimensiones en este estudio, se emplea el coeficiente de correlación de Kolmogórov-Smirnov.¹⁶ Esta medida se utiliza en investigaciones con un tamaño de muestra que supera los 50 sujetos ($n > 50$), y en nuestro caso, la muestra comprende a 374 participantes.

²
Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.103	374	0.000
Satisfacción del usuario	0.109	374	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En el contexto de la variable ¹⁰ gestión administrativa y satisfacción del usuario, se observa ¹⁰ que el valor de p obtenido en el análisis es de 0.000, lo ¹⁰ que está por debajo del nivel de significancia de 0.05. Esta discrepancia sugiere que la distribución de datos no sigue una distribución normal. Como resultado, para llevar a cabo un análisis adecuado de estas variables, se aplicará el estadístico ³³ de correlación Rho de Spearman. Este estadístico es particularmente apropiado para evaluar relaciones en datos no paramétricos, lo que garantiza un enfoque preciso en esta investigación.

⁷
5.3. Contrastación de resultados

²
5.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

H1: Si existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

Los resultados ²⁹ de la tabla 9 revelan que las variables analizadas muestran una ²⁹ correlación positiva significativa, ²¹ con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.592 y un valor de p igual a 0.000. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.592, demuestra que a medida que mejora ¹ la gestión administrativa en la entidad estudiada, la ¹ satisfacción del usuario tiende a incrementar de manera significativa. El valor de p igual a 0.000 sugiere que esta relación es estadísticamente relevante, lo que respalda la importancia de una

gestión eficaz en la satisfacción del usuario. En este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 9

28

Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario

			Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.590**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.590**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	374	374

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

1

5.3.2. Prueba de hipótesis específica 1.

2

H0: No existe relación directa entre la planificación y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

H1: Si existe relación directa entre la planificación y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

Tabla 10

36

Relación entre la planificación y la satisfacción del usuario

			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	.515**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.515**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	374	374

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Los resultados de la tabla revelan que las variables analizadas muestran una correlación positiva significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.515 y un valor de p igual a 0.000. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.515, refleja una relación positiva entre la planificación y la satisfacción del usuario. Un valor de p igual a 0.000 sugiere que esta relación es altamente significativa desde el punto de vista estadístico. Esto implica que a medida que mejora la planificación en la entidad analizada, la satisfacción del usuario tiende a aumentar de manera significativa, lo que subraya la importancia de una planificación efectiva en la satisfacción del usuario. En este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

5.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa entre la organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

H1: Si existe relación directa entre la organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

Tabla 11 Relación entre la organización y la satisfacción del usuario

			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	.567**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.567**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	374	374

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

Los resultados de la tabla revelan que las variables analizadas muestran una correlación positiva significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.567 y un valor

de p igual a 0.000. El coeficiente de correlación de Spearman, que asciende a 0.567, indica que a medida que mejora la organización en la entidad estudiada, la satisfacción del usuario tiende a aumentar de manera significativa. El valor de p igual a 0.000 confirma que esta relación es altamente significativa desde un punto de vista estadístico. En resumen, una organización efectiva está estrechamente vinculada a una mayor satisfacción del usuario. En este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

5.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

H1: Si existe relación directa entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

Tabla 12

Relación entre la dirección y la satisfacción del usuario

		Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	1.000	.598**
			0.000
		374	374
Satisfacción del usuario		.598**	1.000
		0.000	
		374	374

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

Los resultados de la tabla revelan que las variables analizadas muestran una correlación positiva significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.598 y un valor de p igual a 0.000. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.598, refleja una relación fuerte y positiva: a medida que mejora la dirección en la entidad analizada, la satisfacción del usuario aumenta de manera significativa. El valor de p igual a 0.000 confirma

la relevancia estadística de esta relación. En síntesis, una dirección efectiva se traduce en una mayor satisfacción del usuario en un grado significativo. En este sentido ⁷ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

5.3.5. Prueba de hipótesis específica 4.

H0: ² No existe relación directa entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

H1: Si existe relación directa entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.

Tabla 13. ¹

⁴ *Relación entre el control y la satisfacción del usuario*

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	.555**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.555**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	374	374

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

Los resultados de ²⁹ la tabla revelan que las variables analizadas muestran una correlación positiva significativa, ²¹ con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.555 y un valor de p igual a 0.000. ² El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.567, denota una relación sólida y positiva: a medida que el nivel de control en la entidad analizada mejora, la satisfacción del usuario aumenta de manera significativa. El valor de p igual a 0.000 subraya la importancia estadística de esta conexión. En resumen, un control efectivo se traduce en una notable mejora en la satisfacción del usuario. En este sentido ⁷ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

5.4. Discusión de resultados

Los resultados de este análisis ponen de manifiesto una correlación positiva y estadísticamente significativa (con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.592, $p < 0.001$) entre la calidad de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios en la entidad estudiada. Este hallazgo respalda enfáticamente la importancia de una gestión eficaz en el contexto de esta entidad. Lo que sugiere esta correlación es que una gestión administrativa más efectiva, que implica una administración eficiente de recursos, procesos y un enfoque en la satisfacción del usuario, se traduce directamente en una mayor satisfacción del usuario. El estudio de Pérez et al. (2023) enfoca la relación entre gestión administrativa y bienestar de usuarios internos, encontrando una percepción generalmente positiva de la eficiencia de la gestión y una influencia del 35.70% en el bienestar de los usuarios internos. Los hallazgos sugieren que la gestión efectiva contribuye a la satisfacción, respaldando la teoría de Luna & Luna (2021) sobre el enfoque en el comportamiento organizacional en la gestión administrativa.

En relación con el objetivo específico 1, los hallazgos de este análisis revelan una conexión sólida y estadísticamente significativa (con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.515, $p < 0.001$) entre la calidad de la planificación y el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios en la entidad examinada. Este resultado implica que una planificación más efectiva, que aborde adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios, está intrínsecamente relacionada con un aumento en la satisfacción del usuario., este es respaldado por de Ibarra & Calle (2022) quien se centra en la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Se encontró que una parte significativa de los trabajadores percibe la gestión administrativa como eficiente y valora positivamente la calidad de atención. Además, se identificó una fuerte asociación entre la calidad de servicio y

las dimensiones de la gestión administrativa, lo que respalda la idea de que fortalecer los procesos de gestión administrativa puede mejorar la calidad de atención al usuario y, en consecuencia, su satisfacción, respaldando el concepto de planeación de Córdova (2012) como un elemento crucial en este proceso.

En relación con el objetivo específico 2, los resultados de este estudio revelan una correlación positiva y altamente significativa entre la organización y la satisfacción del usuario en la entidad analizada, respaldando la importancia de una organización eficaz en la mejora de la satisfacción del usuario. Esta conclusión contrasta con la investigación previa de Espinoza (2019) realizada en el Hotel El Molino, que se centró en la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al cliente. Si bien ambos estudios enfatizan la importancia de la gestión administrativa, el enfoque del estudio actual se pone de manifiesto en la relación entre una organización eficaz y la satisfacción del usuario, mientras que Espinoza destacó la aplicación de estándares de calidad y una gestión eficiente en la obtención de un mayor grado de satisfacción de los huéspedes. El estudio actual hace hincapié en las fases de la gestión administrativa y su capacidad para optimizar los recursos y agilizar los procesos, lo que se alinea con la definición de organización presentada por (Luna y Luna, 2021).

En relación con el objetivo específico 3, los resultados de este estudio ponen de manifiesto una relación fuerte y positiva entre la dirección efectiva y la satisfacción del usuario en la entidad analizada, respaldando la idea de que una dirección competente se traduce en una mayor satisfacción del usuario. Sin embargo, estos hallazgos son contrastados por Pérez (2019) realizada en la Municipalidad Distrital de Pólvora, donde se encontró que la satisfacción del usuario no se asoció directa ni significativamente con la gestión administrativa en general, a excepción de la dimensión de control. Esto indica que, aunque el estudio actual destaca la dirección como un elemento fundamental para la satisfacción del usuario, el estudio de Pérez resalta la relevancia del control en particular. Estas diferencias subrayan la complejidad de la

relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, que puede cambiar según el contexto y ¹⁷ las dimensiones específicas de la gestión administrativa tomadas en cuenta, respaldando la noción de Guillermo (2020) sobre la importancia de la dirección en la coordinación de tareas para el logro de metas organizacionales.

En relación con el objetivo específico 4, Los resultados de este estudio revelan ¹⁰ una relación sólida y positiva entre el nivel de control y la satisfacción del usuario en la entidad analizada, destacando la importancia de un control efectivo en ³³ la mejora de la satisfacción del usuario. Estos hallazgos concuerdan con la investigación previa de Peralta & Ortiz (2017), realizada ¹⁵ en la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, que también encontró una asociación directa y significativa entre ¹⁰ la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente. Ambos estudios enfatizan la eficacia de la gestión administrativa como ¹ un factor clave para mejorar la calidad de atención y, en última instancia, la satisfacción del usuario o cliente. La definición de control presentada por Mora (2022) se alinea con los resultados, ya que el control efectivo implica la evaluación periódica y la implementación de medidas correctivas, lo que contribuye a una mejor calidad de atención al usuario. En conjunto, estos hallazgos respaldan la idea de que un control efectivo y una gestión administrativa eficiente son ⁸ esenciales para ofrecer un servicio de alta calidad y, por ende, mejorar la satisfacción del usuario.

Conclusiones

En cuanto al objetivo general se demuestran ¹⁰ una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Esto indica que una gestión más eficaz en la entidad analizada está estrechamente relacionada con una mayor ³ satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos respaldan la importancia de una gestión eficiente en el contexto de la Municipalidad de Kimbiri y sugieren que la mejora en la gestión ³ puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los ciudadanos.

Respecto al objetivo específico 1, ¹⁰ existe una correlación positiva significativa entre la planificación y la satisfacción del usuario subraya la importancia de una planificación efectiva en el contexto estudiado. Estos resultados implican que un enfoque más cuidadoso y estratégico en la planificación puede llevar a una mayor satisfacción de los usuarios. Esto tiene implicaciones significativas para la toma de decisiones y la formulación de políticas dentro de la entidad.

Referente al objetivo específico 2, ¹⁰ se muestra una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción del usuario resalta la importancia de una organización eficaz en la Municipalidad de Kimbiri. Estos hallazgos sugieren que una entidad mejor organizada tiende a brindar una experiencia más satisfactoria a sus usuarios. Esto podría influir en las prácticas de gestión y en la atención a la comunidad.

Asimismo, en cuanto al objetivo específico 3, se evidencia ⁶ una correlación positiva y significativa entre la dirección y la satisfacción del usuario destaca la relevancia de una dirección eficaz en el ámbito municipal. Estos resultados implican que un liderazgo sólido puede traducirse en una experiencia más positiva para los usuarios. Esto respalda la importancia de desarrollar y mantener un liderazgo efectivo en la entidad.

Finalmente, el objetivo específico 4, muestra una conexión positiva ¹⁰ significativa entre el nivel de control y la satisfacción del usuario enfatiza la importancia del control efectivo en

la Municipalidad de Kimbiri. Estos resultados indican que un mayor nivel de control conduce a una satisfacción del usuario mejorada. Esto puede tener implicaciones en ⁵ la toma de decisiones y la gestión de la entidad para garantizar un control eficaz.

Recomendaciones

Se sugiere que la Municipalidad Distrital de Kimbiri realice una inversión estratégica en el desarrollo de su personal administrativo. Esto podría lograrse mediante la implementación de programas de capacitación y formación continua. El Gerente General de la entidad debería desempeñar un papel crucial en la supervisión de este proceso. Los programas de capacitación podrían abordar áreas esenciales como la gestión de proyectos, la administración eficiente de recursos y la adopción de herramientas tecnológicas. La ejecución de este programa podría extenderse a lo largo de un período de 6 a 12 meses, permitiendo a los empleados adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para abordar tareas administrativas de manera más efectiva. Este esfuerzo, en última instancia, mejoraría la eficiencia en la prestación de servicios municipales, lo que se traduciría en una mayor satisfacción de los ciudadanos al experimentar una atención más ágil y precisa.

Para garantizar una planificación más eficiente en la entidad, se recomienda la creación de un comité especializado de planificación. Bajo la supervisión del alcalde, este equipo estaría encargado de revisar y optimizar los procesos de planificación, así como de evaluar la efectividad de las estrategias planificadas. La implementación de esta recomendación podría requerir un período de aproximadamente 9 meses. Como resultado, se mejorarían la calidad y la pertinencia de las estrategias planificadas, lo que conduciría a una mayor satisfacción del usuario al ver un enfoque más estratégico y efectivo en los servicios municipales. También la municipalidad podría mejorar la Gestión de Recursos Financieros para una gestión financiera más efectiva, incluyendo presupuestos transparentes, control de gastos y búsqueda de fuentes de financiamiento adicionales. Y la identificación de procesos redundantes, la automatización de procesos rutinarios, reduciendo la carga de trabajo manual y minimizando posibles errores. Como la incorporación del SIGA a fin de que agilicen procesos del trámite documentario mejorando la comunicación interna y externa.

La optimización de la organización interna de la Municipalidad sería esencial para ofrecer una experiencia más satisfactoria a los ciudadanos. En este sentido, se sugiere la formación de un equipo de mejora organizativa, dirigido por el Gerente General, quien llevaría a cabo auditorías regulares de la estructura y los procesos internos. La implementación de cambios y mejoras podría extenderse a lo largo de un período de 8 a 10 meses. Este enfoque resultaría en una mayor eficiencia operativa y, en última instancia, en una mayor satisfacción del usuario al recibir servicios más eficientes y bien coordinados. La municipalidad también podría realizar la actualización de los instrumentos de gestión como el ROF, MOF, TUPA ya que viene trabajando con instrumentos de gestión del año 2021 y 2022, de igual forma modificar su organigrama, a fin de tener una estructura clara y eficiente para facilitar la coordinación interna y brindar un mejor servicio a la población, proporciona programas de capacitación para que el personal conozca y cumpla eficientemente con sus responsabilidades.

Se recomienda en implementar programas de formación y desarrollo para los líderes municipales. Este proceso, que podría abarcar de 4 a 8 meses, tiene como objetivo potenciar las capacidades de los líderes, consolidando un liderazgo sólido que se correlaciona positivamente con la satisfacción del usuario. La inversión en este tipo de iniciativas resalta la importancia de cultivar líderes efectivos en la Municipalidad de Kimbiri, mejorando la toma de decisiones y fortaleciendo la percepción positiva de la comunidad hacia la gestión municipal. Entre otras medidas que puede implementar la municipalidad, se encuentra el establecer metas claras y medibles para sus colaboradores, de manera que se pueda evaluar su desempeño. También se deben promover actividades que fomenten la moral y la motivación de los colaboradores. Se puede desarrollar procedimientos y flujos de trabajo documentados que definan cómo debe ser compartida la información entre las oficinas. Esto puede incluir la creación de manuales de procesos o diagramas de flujo, de manera que exista una comunicación

interna adecuada en la municipalidad. Reducir la rotación de personal y tomar decisiones de cambio de área o despido justificadas.

Se recomienda contratar un personal especializado en contabilidad, auditoría y gestión pública en temas de control interno para realizar la tarea de supervisión y evaluación de mejoras en los mecanismos en la entidad para diseñar un sistema de control eficaz y adaptado a las particularidades de la administración municipal. Este proceso, con una duración estimada de 5 a 10 meses, busca asegurar un mayor nivel de control, aspecto que se relaciona directamente con una satisfacción del usuario mejorada. Reforzando la gestión eficaz y estableciendo sistemas de control sólidos, la Municipalidad Distrital de Kimbiri puede garantizar una experiencia más positiva para sus ciudadanos y mejorar la percepción general de la comunidad hacia la administración local y también brindar capacitaciones internas en temas de control institucional dentro de la entidad, de tal manera que se logre tener un control eficaz.

Referencias

- Abarca, E., Acosta, A., & Bajaña, Y. (2 de julio de 2020). Determinación de los factores que influyen en la satisfacción del cliente de servicios bancarios de la ciudad de Guayaquil. *Universidad de Guayaquil*, 313(2), 45. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://revistas.ug.edu.ec/index.php/rug/article/view/1360/1736>
- Akter, S. (25 de marzo de 2021). Companies' vision, mission, and core values focus on human resource management. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 2(4), 343–355. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://goodwoodpub.com/index.php/ijfam/article/view/412>
- Alpíraz, A., & Hernández, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente estelar mueblerías, 2015*. Trabajo de investigación para obtener el título de licenciado en administración, Universidad Autónoma del estado de México, Unidad de posgrado, Tejupilco. Recuperado el 24 de julio de 2023, de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo* (Primera ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación. Recuperado el 18 de julio de 2023
- Andina. (17 de febrero de 2023). ¿Por qué es necesario tener una buena gestión administrativa en pymes? *Diario Andina*. Recuperado el 8 de agosto de 2023, de <https://andina.pe/agencia/noticia-por-es-necesario-tener-una-buena-gestion-administrativa-pymes-929534.aspx>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>

Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(3), 1-10. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>

Asociación española para la calidad. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España. Recuperado el 19 de julio de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_medir_la_satisfacci%C3%B3n_del_cliente/5_aHCogvwyEC?hl=es&gbpv=1&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&printsec=frontcover

Atiaga, A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración Pública, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31761/1/08%20ADP.pdf>

Autoridad Nacional del Agua. (s.f). *Autoridad Nacional del Agua*. Recuperado el 20 de Julio de 2023, de Autoridad Nacional del Agua Web Site: <http://www.ana.gob.pe/portal/gestion-del-conocimiento-girh/instrumentos-de-gestion#:~:text=Los%20instrumentos%20de%20gesti%C3%B3n%20son,base%20e n%20la%20informaci%C3%B3n%20disponible.>

Balderas, M. d. (2015). *Administración de los servicios de enfermería* (Septima ed.). D.F, México: McGraw-Hill. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://ebooks724.continental.elogim.com:443/?il=1905>

Bao, C., Martel, S., Zubiaga, R., Villar, E., & Molina, S. (2022). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior* (PRIMERA ed., Vol. I).

Huánuco, Perú: Bao Condor, Carlos Leopoldo. Recuperado el 20 de agosto de 2023, de

<https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval/descargar?file=ed31c827546ae5c0e5edce7edcc7e03c52c914c4bfb405361e80c28a9a20fd3616f7d2c4c40e9a3f9f60d8f354f600da15d565f026e5ffb45afd00226466c8675234d6165ce695f28d2f88271fab3d66e7eb>

Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutierrez-Solorzano, M., Bordales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., & Huamanyauri-Cornelio, W. (29 de abril de 2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (31 de diciembre de 2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109-121. Recuperado el 20 de julio de 2023, de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación. Recuperado el 2023 de agosto de 29, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bulgarin, B. (2023). *Análisis de la gestión administrativa en los hospitales de Ecuador*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Piura. Recuperado el 22 de julio de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107157/Bulgarin_MBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Burgos, S., & Morocho, T. (3 de marzo de 2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Valor Agregado*, 5(1), 22-39. Recuperado el 8 de agosto de 2023, de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Calla, M., Rodriguez, C., Maldonado, R., & Quispe, U. (11 de Mayo de 2023). Factores determinantes para lograr la satisfacción del cliente. Caso: Empresa SICMA S.A.C. *Científica Multidisciplinar*, 7(2), 6928-6950. Recuperado el 25 de julio de 2023, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5839/8839>
- Calvo-Pérez, C., & Landa, A. (2019). *Medición de las Satisfacción del cliente en el restaurante Tao*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de Piura, Facultad de ciencias económicas y empresariales, Piura. Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carreño, D. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin*. Tesis para optar el grado de Doctor en administración, Universidad Nacional Jose Sanchez Carrion, Escuela de posgrado, Huacho. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4801/DANILO%20HUGO%20CARRE%C3%91O%20RAMIREZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerda, V., Pérez, A., González, E., & Concepción, D. (octubre de 2019). El diseño de procesos bajo condiciones de incertidumbre: Estrategia para el desarrollo socio-económico en la agroindustria ecuatoriana. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 131-139.

Recuperado el 20 de julio de 2023, de https://www.researchgate.net/publication/337058569_El_diseno_de_procesos_bajo_condiciones_de_incertidumbre_Estrategia_para_el_desarrollo_socio-economico_en_la_agroindustria_ecuatoriana

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). D.F, México: McGraw-Hill. Recuperado el 18 de julio de 2023

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://ebooks724.continental.elogim.com:443/?il=9167>

Cibertec. (2018). *Manual Fundamentos de Gestion Empresarial*. Perú. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://es.scribd.com/document/543175554/2-Manual-2020-01-Fundamentos-de-Gestion-Empresarial-1793-EA#>

Ciencias Actuariales. (3 de agosto de 2021). Recuperado el 12 de Agosto de 2023, de Negocios y empresas: <https://negociosyempresa.com/importancia-gestion-administrativa-empresas/>

Contento, J., & Balanzátegui, R. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería éxito de la ciudad de Riobamba*. Universidad nacional de Chimborazo, Ecuador. Riobamba: Trabajo de titulación para la obtención del título ingeniero comercial. Recuperado el 20 de agosto de 2023, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contento%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20>

- Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo* (Primera ed.). Tlalnepantla de Baz, México: Red Tercer Milenio. Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://www.academia.edu/38698686/Proceso_administrativo_REBECA_CORDOVA_LOPEZ_Red_Tercer_Milenio
- Criado, D. (29 de Enero de 2022). La tiranía del cliente como paradigma destructivo. *Diario Vorpalina*. Recuperado el 29 de Agosto de 2023, de <https://www.vorpalina.com/cliente/>
- Dutka, A. (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente* (Primera ed.). Buenos Aires: Ediciones Gracica S.A. Recuperado el 25 de julio de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_AMA_para_la_satisfacci%C3%B3n_del_cliente/PUhyoC?hl=es&gbpv=1&dq=satisfaccion+del+cliente&printsec=frontcover
- Escuela europea de excelencia. (21 de agosto de 2019). Recuperado el 8 de agosto de 2023, de Escuela europea de excelencia web site: <https://www.escolaeuropeaexcelencia.com/2019/08/analisis-de-brechas-para-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Espinoza, O. (2019). *La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018*. Proyecto del trabajo de titulación para la obtención del título de ingeniería comercial, Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Chimborazo. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad* (Séptima ed.). México: Cengage Learning. Recuperado el 25 de Julio de 2023

- Fernández, S., Martínez, L., & Ngono, R. (2 de agosto de 2019). Barreras que dificultan la planeación estratégica en las organizaciones. *Tendencias*, 20(1), 254-279. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/4755>
- Gaitán, F., & Golovina, N. (9 de junio de 2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica De FAREM-Esteli*, 115–135. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11611>
- Gestión. (12 de abril de 2017). Consultoría: Prácticas administrativas son más importantes de lo que se cree. *Diario Gestión*. Recuperado el 8 de agosto de 2023, de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/consultoria-practicas-administrativas-son-importantes-cree-132939-noticia/?ref=gesr>
- Gómez, I. (2011). *Notas de Fundamentos Administrativos* (Primera ed.). Sabaneta, Colombia: CEIPA. Recuperado el 23 de julio de 2023, de https://www.academia.edu/36329514/_PRIM_NUCLEO_T05_Fundamentos_Administrativos_CEIPA
- Gonzales, L., Carmona, M., & Rivas, M. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. España: Instituto Andaluz de Tecnología. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (15 de julio de 2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609>

- Guillermo, A. (2020). Capacidad de gestión administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Political Observer | Revista Portuguesa De Ciência Política*(13), 107-120. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://rpep.pt/index.php/rpep/article/view/79>
- Guiz, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa en la Finca Pedagógica Turística San Francisco y el nivel de satisfacción de sus visitantes*. Trabajo de titulación previa la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas y Marketing , Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Facultad de comercio internacional, integración, administración y economía empresarial, Tulcán. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <http://190.15.129.74/bitstream/123456789/1183/1/514-%20GUIZ%20USAMAG%20MIRIAM%20KATERINE.pdf>
- Halili, R., & Kukovič, S. (21 de enero de 2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*, *12*(1), 1-12. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://www.mdpi.com/2076-3387/12/1/18>
- Henttu, T., Järvinen, J., & Lassila, E. (20 de marzo de 2023). Constructing the accurate forecast: an actor-network theory approach. *Meditari Accountancy Research*, *31*(7), 116-132. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MEDAR-03-2022-1613/full/html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). D.F, México: McGraw-Hill. Recuperado el 29 de agosto de 2023

- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial. Enfoque basado en competencias* (Primera ed.). D.F, México: McGraw-Hill. Recuperado el 22 de julio de 2023
- Herrera, K. (2019). *Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018*. Tesis para optar el grado académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Tarapoto. Recuperado el 20 de julio de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34978/Herrera_RKDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán, S. (2019). *Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pisco - 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de negocios, Universidad San Juan Bautista, unidad de posgrado, Chincha. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/2248/T-TPLAN-SHYLA%20DERENISE%20HUAMAN%20ECHEGARAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración* (Primera ed.). Medellín, Colombia: ITM. Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/_/1Fp55-1oXv8C?hl=es&gbpv=1&pg=PA2&dq=principios+de+administraci%C3%B3n
- Ibarran, C., & Calle, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la Provincial de Coronel Portillo 2020*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables,

Pucallpa. Recuperado el 11 de julio de 2023, de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5530/B6_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_CARLOS_IBARAN_KANDY_CALLE_V2.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Instituto Guatemalteco de Turismo. (2014). *Manual de Gestión Administrativa* (Primera ed.).

Guatemala. Recuperado el 20 de Julio de 2023, de <http://biblioteca.inguat.gob.gt/Digital/Calidad/7354.pdf>

Jaramillo-Jimbo, C., Fabara-Núñez, G., & Falcón-Maldonado, R. (18 de diciembre de 2020).

Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 4-23.

Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324/559

Jean-Marc. (24 de abril de 2019). *Blog QHSE*. Recuperado el 9 de agosto de 2023, de

<https://www.blog-qhse.com/es/el-error-de-dar-prioridad-a-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-por-la-gesti%C3%B3n-calidad-y-hse>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva Global y*

Empresarial (Decimocuarta ed.). D.F, México: Mc Graw-Hill. Recuperado el 18 de julio de 2023, de

https://www.academia.edu/14776670/Administracion_Una_Perspectiva_Global_y_Empresarial_14_edi_Koontz

Kotler, & Armstrong. (2008). *Fundamentos de marketing* (Octava ed.). México: Pearson

Educación. Recuperado el 23 de julio de 2023

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación. Recuperado el 18 de julio de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/marketing_kotler-armstrong.pdf
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Fundamentos de Marketing* (Primera ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://ebooks724.continental.elogim.com:443/?il=16954>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Lapuente, V., & Van de Walle, S. (13 de mayo de 2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/gove.12502>
- López, A. (9 de junio de 2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario* (Primera ed.). Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_consumidor_y_usuario/jpzODwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=satisfacci%C3%B3n+del+usuario&printsec=frontcover
- Luna, J., & Luna, M. (2 de diciembre de 2021). La gestión administrativa municipal. Una aproximación Conceptual. *Fd-Rie Formación docente Revista Iberoamericana de la*

Educación(E1), 1-15. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/95>

Mamani, K., & Vilca, G. (2 de septiembre de 2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *ReHuSo*, 7(3), 1-16. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136/5262>

Monroy, M. (2019). Factores de la satisfacción del cliente: Perspectivas en restaurantes de comida rápida. (I. Universitaria, Ed.) *Sinapsis*, 11(1), 70-87. Recuperado el 25 de julio de 2023, de <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/208/425>

Mora, Z. (25 de julio de 2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 1-17. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2613>

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Primera ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación. Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://www.academia.edu/12705991/Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo

Münch, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Tercera ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://ebookcentral.continental.elogim.com/lib/unicont/detail.action?docID=5808987&query=GESTI%C3%B3N%20ADMINISTRATIVA>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 29 de agosto de 2023, de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu_so/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Oblitas, A. (20 de mayo de 2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20), 149-171. Recuperado el 18 de julio de 2023, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012&lng=es&tlng=es.

Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Victor Ramos Guardia Huaraz 2016*. Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado el 20 de Agosto de 2023, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (January de 1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado el 18 de julio de 2023, de

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (3 de junio de 2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(1), 12. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1633>

Perez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Tingo María. Recuperado el 11 de julio de 2023, de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial; calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. Madrid: Esic. Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_empresarial/2ibhVMNE_EgC?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover

Pérez, Y., Jaimes, G., & Mosquera, J. (29 de marzo de 2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E.durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. *Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-18. Recuperado el 11 de julio de 2023, de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097/9595

Picado, A., & Sergueyevna, N. (9 de junio de 2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas. *FAREM-Esteli*, 96-114. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11610>

- Pineda, A. (20 de enero de 2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: Retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1), 9-25. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Polanco, E. (2022). *Gestión administrativa y la Satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021*. Tesis para optar el grado de Maestría, Universidad Privada del Norte, Escuela de posgrado y estudios continuos, Trujillo. Recuperado el 11 de Julio de 2023, de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco%20Rodriguez%2c%20Evelyn%20Katherine_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez-Casco, A., Berrones-Paguay, A., & Calderón-Moran, E. (1 de marzo de 2021). La planificación financiera como herramienta para el desarrollo empresarial post Covid. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(3), 217-227. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2359>
- Repositorio Único Nacional de Información en Salud [REUNIS]. (2023). *Estadística Poblacional*. Obtenido de https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_estimada.asp
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, Guayaquil. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Decimotercera ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://ebooks724.continental.elogim.com:443/?il=6951>

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). Naucalpan de Juárez,, México: Pearson Educación. Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://www.academia.edu/14318320/Administracion_8va_Edici%C3%B3n_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Rogers, S., Rinne, L., & Moon, S. (2020). *Fidelizar sin límites: Cómo ganarse la devoción de los clientes* (Primera ed.). Barcelona, España: Paidós. Recuperado el 20 de julio de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/Fidelizar_sin_l%C3%ADmites/8i7PDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&printsec=frontcover
- Rozo-Sánchez, A., Flórez-Garay, A., & Gutiérrez-Suárez, C. (7 de enero de 2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. , 7(2), 62-67. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1669/1859>
- Sanchez, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo*. Trabajo de investigación para optar del grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad de San Martín de Porres, Instituto de Gobierno y Gestión Pública Unidad de Postgrado, Lima. Recuperado el 11 de julio de 2023, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sempere, P. (19 de julio de 2017). La 'app' que mide, sin molestarle, la satisfacción del cliente. *Diario CincoDías*. Recuperado el 8 de agosto de 2023, de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/07/18/fortunas/1500400064_901216.html?rel=buscador_noticias
- Silveira, M. (29 de julio de 2019). Recuperado el 12 de agosto de 2023, de LinkedIn Web site: <https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-evitar-la-burocracia-en-las-organizaciones-marcelo-silveira/?originalSubdomain=es>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (Decimocuarta ed.). D.F, México: McGraw-Hill. Recuperado el 21 de julio de 2023, de <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>
- Tineo, P. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la discoteca Bass disco, Chiclayo, 2018*. Para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Señor de Sipán, Facultad de ciencias empresariales, Pimentel. Recuperado el 21 de julio de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9420/Tineo%20Reyes%2c%20Pedro%20Ladimir.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, L. (2020). *Administración I*. CDMX, México: Klik soluciones educativas. Recuperado el 18 de julio de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_I/b1o7EAAAQB-AJ?hl=es&gbpv=1&dq=administracion&printsec=frontcover
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración* (Segunda ed.). Ciudad de México, México: Grupo editorial Patria. Recuperado el 23 de julio de 2023, de

https://www.academia.edu/58023030/Teor_237_a_general_de_la_administraci_243_n_Torres_Hern_225_ndeZ_Zacar_237_as

Torres-Sanchez, G. (27 de octubre de 2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Científico-Académica Multidisciplinaria*, 7(10), 2112-2132. Recuperado el 11 de julio de 2023, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4832>

Ureta, G., & Salas, H. (2020). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Willmax S.A.C., Comas, 2020*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Privada del Norte, Facultad de ingeniería, Lima. Recuperado el 20 de julio de 2023, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27419/Salas%20Calle%2c%20Hilary%20Anushk-Ureta%20Cortez%2c%20Gloria%20Maria.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Varela, P. S. (7 de octubre de 2019). En 2020 la satisfacción del cliente tendrá más importancia que el precio o el producto. *Diario Nexo*. Recuperado el 8 de agosto de 2023, de <https://www.webnexo.es/en-2020-la-satisfaccion-del-cliente-tendra-mas-importancia-que-el-precio-o-el-producto-2/>

Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020, plan de gestión Administrativa*. Proyecto de Desarrollo previa la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, MBA., Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Unidad de Posgrado, Quevedo. Recuperado el 11 de julio de 2023, de

<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b4d2ebee-d1e3-4ce1-9e51-66a33b135c5b/content>

Vilca, C., Vilca, M., & Armas, M. (18 de junio de 2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIENDO*, 24(2), 103-108. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3589/4267>

Voloshyna, O. (7 de febrero de 2021). Modern methods of administrative management at the enterprises. *SWorldJournal*, 7(2), 56-67. Recuperado el 18 de julio de 2023, de <http://81.30.162.23/repository/getfile.php/28247.pdf>

Yovera Reaño, M. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, provincia Chiclayo*. Informe para obtener el título profesional de licenciado en administración pública, Universidad Señor de Sipán, Facultad de ciencias empresariales, Pimentel . Recuperado el 25 de octubre de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%203%b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zea, M., Morán, D., Romero, A., & Jimber, J. (13 de Octubre de 2022). Modelos de Satisfacción al Cliente: Un Análisis de los Índices más Relevantes. *Researchgate*, 12(2), 146-178. Recuperado el 28 de Octubre de 2023, de https://www.researchgate.net/publication/364325954_Modelos_de_Satisfaccion_al_Cliente_Un_Analisis_de_los_Indices_mas_Relevantes

Apéndice A

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>6</p> <p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Qué relación existe entre la planeación y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?</p> <p>PE4: ¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023?</p>	<p>2po:</p> <p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación que existe entre la planeación y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023. OE2: Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023. OE3: Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023. OE4: Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.</p>	<p>H1 2po: Si existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Si existe relación directa entre la planeación y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023. HE2: Si existe relación directa entre la organización y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023. HE3: Si existe relación directa entre la dirección y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023. HE4: Si existe relación directa entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Gestión administrativa</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>1</p> <p>Calidad funcional percibida</p> <p>Calidad técnica percibida</p> <p>Valor percibido</p> <p>Confianza</p> <p>Expectativa</p>	<p>Misión y visión</p> <p>Establecimiento de objetivos estratégicos</p> <p>Previsión de actividades</p> <p>Diseño de estrategias y procesos</p> <p>Establecimiento de funciones y responsabilidades</p> <p>Simplificación administrativa</p> <p>Función de liderazgo</p> <p>Motivación de los trabajadores</p> <p>Comunicación</p> <p>Evaluación de procesos</p> <p>Evaluación de resultados</p> <p>Mejora de procesos</p> <p>Solución de quejas</p> <p>Servicio esperado</p> <p>Mejoras en el servicio</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Refleja confianza</p> <p>Precios justos</p> <p>Solucionar problemas</p> <p>Preocupación por las necesidades del usuario</p> <p>No cometer errores</p> <p>Personal competente</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Percepción</p>	<p>2po:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: 13943 usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023</p> <p>Muestra: 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Apéndice B

¹ Cuestionario de Gestión administrativa

Estimado participante, ¹⁷ el cuestionario tiene como objetivo evaluar la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Kimbiri en el año 2023. Por tal premisa, se solicita su colaboración respondiendo a cada enunciado.

Instrucciones

Lea cada ítem y marca con una X, por enunciado, solo la opción de respuesta que concuerde con su percepción. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, ni respuestas buenas o malas; solo se pide que responda con honestidad. Además, considere que la respuesta que marque es totalmente reservada y será confidencial.

Sin más que añadir, responda cada uno de los ítems tomando en cuenta ⁷ los siguientes valores:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Gestión administrativa						
N°	Planificación	Opciones				
		1	2	3	4	5
1	La visión y misión de la municipalidad tienen un impacto positivo en la comunidad y en la calidad de los servicios administrativos. ¹⁵					
2	La municipalidad establece los objetivos tomando en cuenta las necesidades de los ciudadanos.					
3	La municipalidad cumple con los plazos y objetivos establecidos en su planificación de actividades.					
N°	Organización	1	2	3	4	5
4	El diseño de los procedimientos y procesos en la municipalidad apunta a atender a los ciudadanos en el menor tiempo y costo posible.					

5	Los instrumentos de gestión de la municipalidad se aplican de manera efectiva para mejorar los servicios que recibo como usuario.					
6	La municipalidad ha implementado medidas efectivas para reducir la burocracia y simplificar los trámites para los ciudadanos.					
7	La simplificación de los trámites permite que se logre una atención de calidad.					
Nº	Dirección	1	2	3	4	5
8	En la municipalidad, los funcionarios públicos son líderes.					
9	El personal de la municipalidad trabaja con energía y entusiasmo.					
10	Los empleados están comprometidos con las actividades de la institución.					
11	La falta de una comunicación interna adecuada entre oficinas de la municipalidad, ha retrasado mis trámites.					
Nº	Control	1	2	3	4	5
12	Los procesos de atención son de calidad porque se evalúa el desempeño de los trabajadores.					
13	La evaluación de los resultados permite que los trabajadores sean mejor orientados sobre su labor.					
14	La municipalidad solicita y toma en cuenta la retroalimentación de los ciudadanos para mejorar sus procesos.					
Satisfacción del usuario						
Nº	Calidad funcional percibida	Opciones				
		1	2	3	4	5
15	La municipalidad ofrece una respuesta efectiva y rápida ante las quejas del usuario.					
16	La información proporcionada por la municipalidad es clara y precisa en términos de procedimientos, requisitos y servicios disponibles.					
17	La municipalidad responde a mis consultas y solicitudes en un tiempo razonable.					
Nº	Calidad técnica percibida	1	2	3	4	5
18	He notado cambios o mejoras en los servicios que ofrece la municipalidad en comparación con el año pasado.					
19	El personal de la municipalidad está comprometido en brindar un servicio de alta calidad a los usuarios.					

20	Me encuentro satisfecho con la rapidez en que mis solicitudes y consultas son atendidas por la municipalidad.					
Nº	Valor percibido	1	2	3	4	5
21	La municipalidad cumple con sus promesas y compromisos hacia la comunidad.					
22	Los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por la municipalidad.					
23	Cuando se presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados en la municipalidad, se muestra interés por resolverlo.					
Nº	Confianza	1	2	3	4	5
24	La municipalidad se preocupa por brindar servicios inclusivos (accesibles y beneficiosos para todos, sin importar su género, edad, discapacidad, origen étnico, orientación sexual, religión, nivel de habilidad, entre otros factores) que atiendan las necesidades de diversos grupos de ciudadanos.					
25	La municipalidad toma medidas efectivas para evitar errores en los procesos y trámites.					
Nº	Expectativa	1	2	3	4	5
26	El personal de la municipalidad demuestra habilidades y competencias en la realización de sus funciones.					
27	El personal de la municipalidad está dispuesto a brindar asesoramiento y orientación incluso en situaciones complejas.					
28	El personal de la municipalidad ha ido más allá de lo esperado para brindarme una atención excepcional.					
29	La municipalidad valora y toma en serio las inquietudes y sugerencias que los usuarios plantean en relación con el servicio.					

¡Gracias por tu participación!

Validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

APellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Grado Académico	Autor del Instrumento
BULLON SOLIS, OMAR	DOCENTE TC EN UCV	DOCTOR	PAUL DOLIO HUAMAN QUINTAS MARYLI GISELA PONCE MEZA LIZ MARIBEL TODELANO QUISPE

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.															X					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																X				
3. ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio.																	X			
4. ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica.																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad.																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada.																X				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.															X					
8. COHERENCIA	Hay relación entre dimensiones, indicadores e ítems.																	X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																		X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento está apto para ser aplicado

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO	TELÉFONO
LIMA, 15 DE SETIEMBRE DE 2023	43674409	 Dr. Omar Bullón Solís CLAD N° 14622	945179325



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

APellidos y Nombres del Experto	CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA	GRADO ACADÉMICO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
QUISPE MEDINA, WILBER	DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE	MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN	PAUL DOLIO HUAMAN QUINTAS MARYLI GISELA PONCE MEZA LIZ MARIBEL TODELANO QUISPE

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				86		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					86	
3. ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio.																					86	
4. ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica.																					86	
5. SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad.																					86	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada.																					86	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																					86	
8. COHERENCIA	Hay relación entre dimensiones, indicadores e ítems.																					86	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					86	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																					86	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado para ser aplicado

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO	TELÉFONO
Ayacucho, 14 de setiembre del 2023	25760824	 Mg. Wilber Quispe Medina LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 5179	981605064

Apéndice D

Carta de autorización de la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

	<p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KIMBIRI LA CONVENCIÓN - CUSCO <small>Creado por Ley N° 25209/04-05-90</small> <small>"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"</small></p>	
Kimbiri, 10 de agosto de 2023		
<u>CARTA N°153-2023-MDK/A</u>		
SEÑORES:		
PAUL DOLIO HUAMAN QUINTAS MARYLI GISELA PONCE MEZA LIZ MARIBEL TODELANO QUISPE		
<u>Presente.</u> -		
ASUNTO:	ACEPTACION PARA TRABAJOS PROGRAMADOS.	
REF:	Carta N°001-2023/PDHQ-MGPM-LMT/EUC	
<p>Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para saludarlos muy cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, Provincia La Convención, Departamento de Cusco y el mío propio, el presente es para comunicarle que, según el documento de la referencia solicitan realizar el proyecto de Tesis Titulado "Gestión Administrativa y su relación con la satisfacción de Usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri", A fin que puedan contribuir las enseñanzas adquirido y dejar huella como jóvenes estudiantes de la materia.</p>		
<p>En este contexto, remito y adjunto al presente CARTA DE ACEPTACION de lo solicitado a fin que puedan realizar trabajos de líneas arriba mencionado y para ello la Entidad les brindara las facilidades con la finalidad de lograr el objetivo y metas programados.</p>		
<p>Hago propicia de la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.</p>		
<p style="text-align: center;">Atentamente,</p>		
		
<p>C.c. Archivo</p>		

Apéndice E

Base de datos

Variable 1

	32	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14
Usuario 1	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5
Usuario 2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	2
Usuario 3	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2
Usuario 4	2	3	2	5	4	2	3	1	3	1	5	3	5	5	1
Usuario 5	4	4	4	3	4	3	3	4	1	1	1	4	4	4	2
Usuario 6	3	3	2	5	3	1	5	3	3	4	5	4	4	4	2
Usuario 7	4	4	4	3	3	1	2	2	3	4	3	4	4	4	3
Usuario 8	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3
Usuario 9	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	2	4	3	3	4
Usuario 10	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3
Usuario 11	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3
Usuario 12	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2
Usuario 13	4	3	3	2	4	4	5	3	2	3	2	3	3	3	2
Usuario 14	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	2	3	3	2
Usuario 15	4	3	2	1	2	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4
Usuario 16	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Usuario 17	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 18	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4
Usuario 19	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
Usuario 20	4	4	3	4	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1
Usuario 21	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4
Usuario 22	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
Usuario 23	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Usuario 24	4	5	2	2	5	5	4	4	2	3	5	5	5	5	4
Usuario 25	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
Usuario 26	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
Usuario 27	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3
Usuario 28	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3
Usuario 29	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
Usuario 30	3	3	4	4	4	4	3	2	2	5	3	3	3	3	3
Usuario 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 32	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
Usuario 33	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
Usuario 34	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3

Usuario 35	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
Usuario 36	2	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3
Usuario 37	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Usuario 38	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 39	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
Usuario 40	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
Usuario 41	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
Usuario 42	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
Usuario 43	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Usuario 44	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3
Usuario 45	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 46	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Usuario 47	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4
Usuario 48	4	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
Usuario 49	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Usuario 50	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
Usuario 51	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
Usuario 52	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 53	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Usuario 54	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Usuario 55	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Usuario 56	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 57	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
Usuario 58	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3
Usuario 59	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4
Usuario 60	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Usuario 61	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Usuario 62	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Usuario 63	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
Usuario 64	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Usuario 65	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2
Usuario 66	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 67	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4
Usuario 68	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Usuario 69	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Usuario 70	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 71	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
Usuario 72	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 73	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4
Usuario 74	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4

Usuario 75	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 76	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Usuario 77	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
Usuario 78	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3
Usuario 79	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
Usuario 80	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 81	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
Usuario 82	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3
Usuario 83	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 84	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 85	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Usuario 86	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
Usuario 87	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Usuario 88	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
Usuario 89	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Usuario 90	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Usuario 91	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Usuario 92	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3
Usuario 93	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Usuario 94	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Usuario 95	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Usuario 96	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Usuario 97	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
Usuario 98	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Usuario 99	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Usuario 100	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
Usuario 101	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
Usuario 102	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Usuario 103	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Usuario 104	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 105	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Usuario 106	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Usuario 107	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
Usuario 108	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
Usuario 109	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 110	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
Usuario 111	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
Usuario 112	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
Usuario 113	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Usuario 114	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3

Usuario 115	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
Usuario 116	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Usuario 117	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 118	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Usuario 119	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 120	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 121	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Usuario 122	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Usuario 123	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
Usuario 124	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Usuario 125	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3
Usuario 126	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3
Usuario 127	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Usuario 128	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Usuario 129	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 130	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Usuario 131	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 132	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4
Usuario 133	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
Usuario 134	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3
Usuario 135	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4
Usuario 136	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3
Usuario 137	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 138	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
Usuario 139	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
Usuario 140	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
Usuario 141	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2
Usuario 142	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
Usuario 143	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Usuario 144	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 145	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
Usuario 146	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4
Usuario 147	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
Usuario 148	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
Usuario 149	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3
Usuario 150	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2
Usuario 151	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
Usuario 152	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
Usuario 153	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
Usuario 154	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3

Usuario 155	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	2	4	4
Usuario 156	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4
Usuario 157	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3
Usuario 158	3	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5
Usuario 159	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
Usuario 160	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
Usuario 161	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3
Usuario 162	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4
Usuario 163	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2
Usuario 164	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2
Usuario 165	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	2	3
Usuario 166	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3
Usuario 167	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5
Usuario 168	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4
Usuario 169	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2
Usuario 170	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 171	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3
Usuario 172	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	4
Usuario 173	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2
Usuario 174	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
Usuario 175	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
Usuario 176	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3
Usuario 177	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
Usuario 178	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Usuario 179	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5
Usuario 180	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3
Usuario 181	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
Usuario 182	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5
Usuario 183	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
Usuario 184	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
Usuario 185	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
Usuario 186	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4
Usuario 187	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 188	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4
Usuario 189	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Usuario 190	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
Usuario 191	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 192	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3
Usuario 193	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 194	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2

Usuario 235	5	5	4	4	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4
Usuario 236	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3
Usuario 237	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Usuario 238	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
Usuario 239	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
Usuario 240	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Usuario 241	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
Usuario 242	4	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4
Usuario 243	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
Usuario 244	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Usuario 245	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3
Usuario 246	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3
Usuario 247	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
Usuario 248	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5
Usuario 249	4	4	5	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4
Usuario 250	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Usuario 251	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
Usuario 252	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4
Usuario 253	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2
Usuario 254	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4
Usuario 255	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Usuario 256	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
Usuario 257	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4
Usuario 258	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 259	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Usuario 260	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2
Usuario 261	4	3	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4
Usuario 262	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
Usuario 263	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2
Usuario 264	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
Usuario 265	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
Usuario 266	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3
Usuario 267	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5
Usuario 268	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2
Usuario 269	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2
Usuario 270	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3
Usuario 271	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
Usuario 272	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
Usuario 273	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
Usuario 274	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2

Usuario 275	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
Usuario 276	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4
Usuario 277	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
Usuario 278	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
Usuario 279	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
Usuario 280	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
Usuario 281	2	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3
Usuario 282	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5
Usuario 283	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
Usuario 284	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3
Usuario 285	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3
Usuario 286	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3
Usuario 287	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3
Usuario 288	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
Usuario 289	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3
Usuario 290	4	4	3	3	3	2	5	3	5	3	4	2	3	3
Usuario 291	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1
Usuario 292	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5
Usuario 293	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5	4
Usuario 294	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5
Usuario 295	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Usuario 296	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2
Usuario 297	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3
Usuario 298	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4
Usuario 299	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3
Usuario 300	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Usuario 301	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3
Usuario 302	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3
Usuario 303	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5
Usuario 304	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Usuario 305	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5
Usuario 306	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3
Usuario 307	3	4	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5
Usuario 308	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4
Usuario 309	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
Usuario 310	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3
Usuario 311	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
Usuario 312	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
Usuario 313	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2
Usuario 314	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3

Usuario 315	4	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4
Usuario 316	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Usuario 317	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3
Usuario 318	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2
Usuario 319	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3
Usuario 320	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Usuario 321	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	2	2
Usuario 322	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Usuario 323	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Usuario 324	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
Usuario 325	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 326	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	4	4
Usuario 327	3	3	2	4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4
Usuario 328	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3
Usuario 329	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4
Usuario 330	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
Usuario 331	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3
Usuario 332	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5
Usuario 333	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
Usuario 334	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	4	3	5
Usuario 335	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 336	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
Usuario 337	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Usuario 338	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
Usuario 339	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
Usuario 340	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
Usuario 341	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	4	2	4	3
Usuario 342	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4
Usuario 343	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3
Usuario 344	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
Usuario 345	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
Usuario 346	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3
Usuario 347	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
Usuario 348	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3
Usuario 349	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4
Usuario 350	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Usuario 351	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Usuario 352	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
Usuario 353	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4
Usuario 354	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3

Usuario 355	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3
Usuario 356	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
Usuario 357	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1
Usuario 358	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3
Usuario 359	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Usuario 360	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
Usuario 361	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
Usuario 362	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Usuario 363	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	2	3
Usuario 364	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3
Usuario 365	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
Usuario 366	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5
Usuario 367	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 368	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
Usuario 369	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2
Usuario 370	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
Usuario 371	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3
Usuario 372	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2
Usuario 373	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	4	2	2	4
Usuario 374	3	4	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4

Variable 2

	32 p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	15
Usuario 1	5	4	3	1	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5
Usuario 2	1	1	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
Usuario 3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2
Usuario 4	2	1	2	3	5	3	3	2	5	1	1	4	5	3	1
Usuario 5	4	1	3	1	1	4	2	2	1	1	3	1	4	3	1
Usuario 6	2	4	2	5	3	3	5	4	5	4	4	3	3	2	1
Usuario 7	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	1
Usuario 8	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3
Usuario 9	3	4	3	4	3	2	2	4	3	5	4	3	4	3	3
Usuario 10	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 11	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 12	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Usuario 13	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3
Usuario 14	2	3	2	4	5	2	5	3	3	3	3	4	3	2	3
Usuario 15	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 16	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Usuario 18	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
Usuario 19	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
Usuario 20	3	3	4	1	1	3	4	4	1	4	1	4	2	2	4
Usuario 21	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3
Usuario 22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 23	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3
Usuario 24	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3
Usuario 25	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	4	2	3	2
Usuario 26	3	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4
Usuario 27	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
Usuario 28	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3
Usuario 29	4	2	3	5	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	2
Usuario 30	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
Usuario 31	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 32	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
Usuario 33	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4
Usuario 34	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3
Usuario 35	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
Usuario 36	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3
Usuario 37	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4

Usuario 38	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
Usuario 39	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3
Usuario 40	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
Usuario 41	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
Usuario 42	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Usuario 43	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
Usuario 44	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
Usuario 45	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
Usuario 46	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Usuario 47	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Usuario 48	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 49	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Usuario 50	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
Usuario 51	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Usuario 52	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Usuario 53	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Usuario 54	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
Usuario 55	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Usuario 56	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
Usuario 57	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
Usuario 58	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
Usuario 59	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
Usuario 60	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4
Usuario 61	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4
Usuario 62	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5
Usuario 63	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5
Usuario 64	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5
Usuario 65	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Usuario 66	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Usuario 67	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5
Usuario 68	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5
Usuario 69	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Usuario 70	3	4	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4
Usuario 71	3	3	2	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4
Usuario 72	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Usuario 73	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4
Usuario 74	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	2
Usuario 75	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2
Usuario 76	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
Usuario 77	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4

Usuario 78	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
Usuario 79	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3
Usuario 80	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3
Usuario 81	4	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5
Usuario 82	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2
Usuario 83	2	3	2	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Usuario 84	2	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Usuario 85	4	4	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2
Usuario 86	2	3	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Usuario 87	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Usuario 88	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Usuario 89	2	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	2
Usuario 90	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2
Usuario 91	2	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Usuario 92	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
Usuario 93	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4
Usuario 94	2	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	3
Usuario 95	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3
Usuario 96	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	2
Usuario 97	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
Usuario 98	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	2	2
Usuario 99	4	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3
Usuario 100	2	3	2	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
Usuario 101	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
Usuario 102	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4
Usuario 103	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3
Usuario 104	2	2	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3
Usuario 105	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3
Usuario 106	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
Usuario 107	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3
Usuario 108	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
Usuario 109	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Usuario 110	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
Usuario 111	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 112	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Usuario 113	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 114	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Usuario 115	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Usuario 116	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Usuario 117	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3

Usuario 118	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
Usuario 119	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
Usuario 120	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3
Usuario 121	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Usuario 122	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3
Usuario 123	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Usuario 124	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 125	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3
Usuario 126	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
Usuario 127	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Usuario 128	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 129	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Usuario 130	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4
Usuario 131	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3
Usuario 132	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
Usuario 133	3	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
Usuario 134	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
Usuario 135	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
Usuario 136	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
Usuario 137	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4
Usuario 138	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
Usuario 139	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Usuario 140	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Usuario 141	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
Usuario 142	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3
Usuario 143	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
Usuario 144	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
Usuario 145	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
Usuario 146	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3
Usuario 147	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
Usuario 148	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
Usuario 149	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2
Usuario 150	2	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3
Usuario 151	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3
Usuario 152	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
Usuario 153	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
Usuario 154	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
Usuario 155	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
Usuario 156	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
Usuario 157	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2

Usuario 238	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
Usuario 239	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 240	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
Usuario 241	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
Usuario 242	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4
Usuario 243	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
Usuario 244	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1
Usuario 245	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
Usuario 246	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 247	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3
Usuario 248	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	4
Usuario 249	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
Usuario 250	4	5	3	5	3	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4
Usuario 251	3	3	5	4	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5
Usuario 252	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
Usuario 253	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3
Usuario 254	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5
Usuario 255	3	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5
Usuario 256	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
Usuario 257	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4
Usuario 258	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
Usuario 259	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 260	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
Usuario 261	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3
Usuario 262	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Usuario 263	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4
Usuario 264	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
Usuario 265	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Usuario 266	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Usuario 267	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5
Usuario 268	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3
Usuario 269	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4
Usuario 270	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Usuario 271	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5
Usuario 272	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5
Usuario 273	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3
Usuario 274	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Usuario 275	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Usuario 276	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5
Usuario 277	3	5	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	5

Usuario 278	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
Usuario 279	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
Usuario 280	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
Usuario 281	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Usuario 282	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3
Usuario 283	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5
Usuario 284	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3
Usuario 285	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5
Usuario 286	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
Usuario 287	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
Usuario 288	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5
Usuario 289	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	4	4
Usuario 290	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	5	5
Usuario 291	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Usuario 292	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4
Usuario 293	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
Usuario 294	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Usuario 295	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
Usuario 296	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	2
Usuario 297	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
Usuario 298	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4
Usuario 299	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4
Usuario 300	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Usuario 301	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	2	4
Usuario 302	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
Usuario 303	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5
Usuario 304	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 305	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4
Usuario 306	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
Usuario 307	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4
Usuario 308	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
Usuario 309	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2
Usuario 310	2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3
Usuario 311	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
Usuario 312	3	3	4	3	3	3	3	2	5	4	3	4	5	3	4
Usuario 313	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3
Usuario 314	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2
Usuario 315	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
Usuario 316	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
Usuario 317	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2

Usuario 318	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	2
Usuario 319	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3
Usuario 320	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2
Usuario 321	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
Usuario 322	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Usuario 323	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1
Usuario 324	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
Usuario 325	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
Usuario 326	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
Usuario 327	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3
Usuario 328	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2
Usuario 329	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3
Usuario 330	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
Usuario 331	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
Usuario 332	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5
Usuario 333	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	2
Usuario 334	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3
Usuario 335	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Usuario 336	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
Usuario 337	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Usuario 338	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 339	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
Usuario 340	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
Usuario 341	5	3	3	3	5	5	4	4	2	3	4	4	3	3	3
Usuario 342	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
Usuario 343	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3
Usuario 344	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2
Usuario 345	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3
Usuario 346	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
Usuario 347	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2
Usuario 348	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	3
Usuario 349	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
Usuario 350	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
Usuario 351	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 352	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
Usuario 353	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
Usuario 354	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4
Usuario 355	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3
Usuario 356	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
Usuario 357	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1

Usuario 358	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3
Usuario 359	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
Usuario 360	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2
Usuario 361	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3
Usuario 362	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
Usuario 363	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Usuario 364	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
Usuario 365	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
Usuario 366	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
Usuario 367	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Usuario 368	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
Usuario 369	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3
Usuario 370	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
Usuario 371	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3
Usuario 372	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
Usuario 373	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
Usuario 374	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3

Gestión Administrativa y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	

1 %

10

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

11

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.upp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

repositorio.unaj.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

17

www.dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

19

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

revistas.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac Trabajo del estudiante	<1 %
26	Arlen Meryfel Picado Juárez, Natalia Sergueyevna Golovina. "La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas", Revista Científica de FAREM-Estelí, 2021 Publicación	<1 %
27	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %

29

Carlos Julio Barreto Regalado, Juan Bautista Solis Muñoz, Priscila Gabriela Tenesaca Qhizhpe. "Factores asociados a la satisfacción del cliente. Entidad financiera de la Economía Popular y Solidaria Austro, Ecuador", Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 2023

Publicación

<1 %

30

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

31

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

32

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

<1 %

33

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

J. Curbelo, J.M. Romeo, J.M. Galván-Román, J. Vega-Villar et al. "Popularidad de Neurología en España: análisis de la elección de la especialidad", Neurología, 2020

Publicación

<1 %

35

pirhua.udep.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

Submitted to Universidad Tecnológica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

37 Mota, Janaína(Almeida, Inês Maria Marques Zanforlin Pires de). "A presença do afeto no cenário pedagógico", RIUnB, 2007. <1 %

Publicación

38 CESEL S A. "EIA-SD del Proyecto Línea de Transmisión en 220 kV S.E. Carabayllo - S.E. Nueva Jicamarca-IGA0003081", R.D. N° 352-2013-MEM/AAE, 2020 <1 %

Publicación

39 repositorio.udh.edu.pe <1 %

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo