

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la  
Parroquia Bilován, Ecuador, periodo 2022**

**Tesis**

**Para optar al grado académico de Maestra en Gestión Pública**

**Autora: Karina Alexandra Sangacha Moyano**

**Tumbes, 2023**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la  
Parroquia Bilován, Ecuador, periodo 2022**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Jesus Merino Velásquez (Presidente)**

**Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez (Secretaria)**

**Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Vocal)**

**Tumbes, 2023**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



#### Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la parroquia Bilován, Ecuador, periodo 2022

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
en forma y estilo.

Br. Sangacha Moyano, Karina Alexandra (Autora)

Dra. Suárez Véliz, Mirian Fátima (Asesora)

Tumbes, 2023

# ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes - Perú

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los tres días del mes de noviembre del dos mil veintitrés, siendo las diecisiete horas, en plataforma virtual vía Google meet, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con Resolución N° 154-2023 /UNTUMBES-EPG-D, del 10 de abril del 2023. Dr. Jesús Merino Velásquez (presidente), Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez (secretaria), y el Mg. Rubén Edgardo, Infante Carrillo (vocal); además la Mg. Miriam Fátima Suárez Veliz, como asesora; se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la parroquia Bilován, Ecuador, periodo 2022" ; para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**, presentado por la: **Maestranda: Karina Alexandra Sangacha Moyano.**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la: Maestranda aprobada con calificativo de **BUENA.**

En consecuencia, queda apta, para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública , de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el estatuto, Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes

Siendo las dieciocho horas y cuarenta y cinco minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 3 noviembre del 2023.

Dr. Jesús Merino Velásquez  
DNI N° 00240035  
ORCID N° 0000-0003-3301-4487  
Presidente

Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez  
DNI N° 00254792  
ORCID N° : 0000-0001-9863-2643  
Secretaria

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo  
DNI N° N° 42734687  
ORCID N° 0000-0002-4611-1094  
Vocal)

Dra. Miriam Fátima Suárez Veliz  
DNI N° 0918818485  
ORCID N° 0000-0002-6035-8085  
Vocal/ asesora

C.c.  
Jurado de Tesis (03), Asesor  
Interesado Coasesor (es)  
Archivo (Director EPG).

## REPORTE TURNITIN

### Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Parroquia Bilován, Ecuador periodo 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Per  
Americas

Trabajo del estudiante



1%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

5

intra.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

repositorio.upsjb.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

Andrea Elizabeth Núñez Haro, Jorge Vladimir  
Núñez Grijalva, Glenda Maricela Ramón  
Poma. "Habilidades gerenciales en la gestión

<1%

9	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="http://aprendeonline.udea.edu.co">aprendeonline.udea.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

## **DECIDATORIA**

Deseo expresar mi sincera gratitud a todos aquellos que han sido una parte fundamental de mi trayecto tanto académico como personal. Agradezco a mi familia por su amor incondicional, confianza y sacrificios, los cuales han sido pilares fundamentales de mi éxito. También, a mis compañeros de estudios, por compartir momentos inolvidables a lo largo de este camino. Su apoyo y creencia en mí han sido invaluable.

**Karina Alexandra Sangacha Moyano**

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres, quienes han sido la fuente constante de motivación en mi vida y quienes han estado a mi lado en cada paso de este camino. Sus palabras de aliento, sabios consejos y apoyo inquebrantable han sido fundamentales para alcanzar este logro educativo que tanto anhelaba. Concluyendo mis estudios, dedico este logro a ustedes, reconociendo que sin su amor y guía, no habría llegado hasta aquí.

**Karina Alexandra Sangacha Moyano**

## ÍNDICE

<b>I</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>II</b>	<b>REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>18</b>
	2.1. Bases teórico-científicas .....	18
	2.2. Antecedentes Internacionales.....	20
	2.3. Antecedentes Nacionales y Local.....	25
	2.4. Definición de términos básicos.....	28
<b>III</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>30</b>
	3.1. Formulación de la hipótesis:.....	30
	3.2. Hipótesis específica:.....	30
	3.3. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	31
	3.4. Población, Muestra y Muestreo:.....	32
	3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
	3.6. Instrumentos de recolección de datos:.....	35
	3.7. Procesamiento y análisis de datos.....	36
	3.8. Validez y confiabilidad del instrumento.....	37
	3.9. Definición y operacionalización de variables.....	39
<b>IV</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>42</b>
	4.1. Resultado.....	42
	4.2. Discusión.....	52

<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>60</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Rango del coeficiente de correlación Rho de Spearman .....	36
Tabla 2:	Coefficientes de alfa de Cronbach.....	38
Tabla 3:	Estadísticas de fiabilidad.....	38
Tabla 4:	Definición operacional de gestión administrativa.....	39
Tabla 5:	Definición operacional de satisfacción de los usuarios.....	41
Tabla 6:	Relación de gestión administrativa con la satisfacción del usuario.....	42
Tabla 7:	Correlación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario.....	43
Tabla 8:	Relación de gestión administrativa con la percepción del cliente.....	44
Tabla 9:	Correlación entre Planeación y Servicios a los usuarios.....	45
Tabla 10:	Relación de gestión administrativa con la percepción del cliente.....	46
Tabla 11:	Correlación entre Planeación y Servicios a los usuarios.....	47
Tabla 12:	Relación de gestión administrativa con calidad de servicio.....	47
Tabla 13:	Correlación entre ejecución, control con innovación, infraestructura.....	48

## ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de Consistencia.....	63
Anexo 2	Matriz de Operacionalización de las Variables.....	65
Anexo 3	Consentimiento Informado.....	67
Anexo 4	Instrumento de Recolección de Datos.....	68
Anexo 5	Formato De Validación Por Juicio De Expertos.....	70
Anexo 6	Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach Gestión Administrativa.....	73
Anexo 7	Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach Satisfacción de los usuarios.....	74
Anexo 8	Rango del coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	75
Anexo 9	Realización de Encuesta.....	76

## RESUMEN

En esta investigación titulada "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en la Parroquia Bilován, Ecuador durante el período 2022", se llevó a cabo un estudio en la Parroquia Bilován. El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Parroquia Bilován durante el año 2022. La metodología empleada se basó en enfoques cuantitativos y correlacionales, haciendo uso de métodos inductivos y deductivos respaldados por un análisis exhaustivo de la literatura especializada más reciente. Se llevó a cabo una evaluación comparativa con una muestra de 80 usuarios del servicio de la Parroquia Bilován, utilizando principalmente la técnica de encuestas y el software SPSS como herramienta de apoyo. Los resultados obtenidos demostraron una alta fiabilidad en las mediciones de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, con coeficientes alfa de Cronbach de 0.783 y 0.838, respectivamente. En cuanto a las conclusiones, la mayoría de los encuestados evaluaron positivamente la gestión administrativa, con niveles predominantes de "Muy bueno" y "Bueno". Además, se encontró una correlación estadísticamente significativa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, lo que sugiere que una mejora en la gestión se traduce en un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, innovación, planeación, organización, satisfacción del usuario, servicio al cliente.

## ABSTRACT

In this research titled "Administrative Management and User Satisfaction in Bilován Parish, Ecuador during the year 2022," a study was conducted within the Autonomous Decentralized Government (GAD) of Bilován Parish. The primary objective of this study was to determine the existing relationship between administrative management and the level of user satisfaction in Bilován Parish during the year 2022. The methodology employed was based on quantitative and correlational approaches, utilizing inductive and deductive methods supported by a comprehensive analysis of the most recent specialized literature. A comparative evaluation was conducted with a sample of 80 users of the Autonomous Decentralized Government (GAD) service in Bilován Parish, primarily using the survey technique and the SPSS software as a supporting tool. The results obtained demonstrated high reliability in the measurements of administrative management and user satisfaction, with Cronbach's alpha coefficients of 0.783 and 0.838, respectively. As for the conclusions, the majority of respondents evaluated administrative management positively, with predominant levels of "Very Good" and "Good." Furthermore, a statistically significant and positive correlation was found between administrative management and user satisfaction, suggesting that an improvement in management translates into a higher level of user satisfaction.

**Keywords:** Administrative management, customer service, innovation, organization, planning, user satisfaction.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

En primer lugar, se identifican las características esenciales e indicadores relacionados con la gestión administrativa en España y otros países de nuestro entorno. A continuación, se analiza el papel de los jefes de administración como trabajadores sociales facilitadores de las relaciones entre los asuntos administrativos y otros asuntos legales, y cómo esto se ha consolidado a través de la integración de la disposición sobre procesamiento electrónico en el procedimiento administrativo general.. (Rastrollo, 2019)

Se replantea el rol del Estado, sus instituciones y la administración pública, su ejercicio del poder para brindar seguridad institucional y jurídica a la sociedad en la construcción de progreso y desarrollo con base en las exigencias de la sustentabilidad. El escenario de cambio en el que nos encontramos es probablemente la mayor crisis de nuestro tiempo, desencadenada más inmediatamente por la pandemia de Covid-19. (Alonso, 2020).

Los principales cambios en la actividad de las instituciones estatales y la dinámica de la economía no son nuevos. Casi inexplicablemente, estamos viviendo el surgimiento de un nuevo orden, y hoy es claro que nada puede durar a corto, mediano o largo plazo. Por ejemplo, no hay duda de que los modelos de desarrollo y los enfoques económicos clásicos deben complementarse significativamente con nuevos conceptos, valores y principios. La base económica como factor determinante del desarrollo, que está determinada únicamente por el crecimiento de los ingresos, es ciertamente insuficiente, porque el desarrollo económico no necesariamente se traduce en progreso social, y todos los cambios importantes que se producen en la sociedad en su conjunto deben ser cubiertos. (Alonso, 2020)

Como se puede ver, no pretende ser un tratado teórico, sino todo lo contrario; se intenta obtener instrucciones lo más prácticas posibles, para que las organizaciones interesadas puedan obtener los conocimientos básicos para poder utilizar con sensatez un método con el que puedan medir la satisfacción de sus clientes. (González et al., 2021)

Por lo tanto, este es el primer acercamiento a esta área temática, para que cualquier organización pueda utilizar esta guía para desarrollar un procedimiento simple y, al mismo tiempo, una teoría sólida. (González et al., 2021).

Se definen las siguientes formas de administración: restrictivas o policiales, de promoción o fomento y de prestación o servicio público; principios de administración; métodos de restricción; herramientas promocionales que enfatizan los subsidios; y el servicio civil, al que se presta especial atención, sus clases y formas de gestión. (Batet, 2021)

Un servicio público puede gestionarse directamente o indirectamente: se gestiona directamente cuando la administración gestiona el servicio por sí misma o a través de una empresa dependiente de ella, recayendo en ella el riesgo y el estado de la operación. Como ya se ha comentado, los servicios relacionados con el ejercicio de poderes son realizados en todo caso por la propia administración. (Batet, 2021)

Los servicios se gestionan indirectamente cuando la administración otorga a uno o más empresarios el derecho a utilizar comercialmente el servicio público. Las formas indirectas de gestión incluyen: concesión, gestión interesada, sociedad de concierto y sociedad de economía mixta. (Batet, 2021)

Las universidades de todo el mundo operan en un entorno cambiante, globalizado y competitivo. Para contrarrestar este entorno, la Universidad del Ecuador, incluida la Universidad Nacional de Loja (UNL), realiza una revisión de sus estructuras y procesos internos para asegurar la calidad de los servicios, requisito prioritario del nuevo entorno de la educación superior. (Toral y Zeta, 2016)

La principal motivación de este trabajo es lograr la mejor calidad de los servicios educativos a través de una excelente gestión administrativa. La calidad implica la

excelencia interna que se centra no solo en aspectos operativos o funcionales, sino también en aspectos estratégicos. (Torral y Zeta, 2016)

La investigación permite la identificación de indicadores que pueden ayudar en el avance de la gestión administrativa, lo que conduce a una mayor satisfacción del usuario y calidad del servicio, al mismo tiempo que mejora la calidad general del servicio a través del desarrollo de las actividades reportadas por el gobierno racional. La mayoría de las organizaciones tienen una intención muy exitosa y competitiva para conseguir el mejor puesto. Se toman en cuenta muchos aspectos para conseguir este puesto. La gestión administrativa y la gestión de recursos humanos son muy importantes para conseguir este puesto, logrando todos los objetivos de la organización. El aporte de la investigación sobre satisfacción laboral y calidad del servicio es sin duda muy valioso para la administración. El hecho de que se creen indicadores medibles facilita mucho el diálogo entre los servicios de recursos humanos y la gerencia. Estos indicadores están en los proyectos de mejora organizacional iniciados. (Contreras, 2021)

En un mundo globalizado, la administración está inmersa en cambios y desarrollos. Muchos de estos cambios y desarrollos han adaptado conceptos temáticos a las necesidades de diferentes tiempos y diferentes espacios. Estos cambios y desarrollos se dan con el tiempo y con el surgimiento de nuevas generaciones que intentan actualizar conceptos poniéndolos en práctica para utilizarlos como una herramienta innovadora enfocada en el uso de tecnologías modernas. (Fonseca y Martillo, 2021)

Las empresas, que están sujetas a cambios constantes y a las exigencias de la competitividad, necesitan un equipo directivo que tenga como objetivo cumplir con un alto nivel de exigencias tanto en el desarrollo de funciones en la formulación de tareas como en la planificación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades a realizar. Una mejor organización y gestión de los activos de la empresa es fundamental para su éxito. (Fonseca y Martillo, 2021)

En esta investigación de gestión administrativa es indispensable para el éxito de cualquier organización. En la parroquia Bilován, Ecuador, la satisfacción del cliente es un factor clave para el desarrollo económico y social. Sin embargo, no se conoce

con exactitud la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en esta parroquia. El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la parroquia Bilován, Ecuador. Los objetivos específicos: Determinar la gestión administrativa que se relaciona con la percepción del cliente en la Parroquia Bilován; determinar la gestión administrativa se relaciona con las expectativas del cliente en la Parroquia Bilován y determinar la Gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en la Parroquia Bilován.

Este estudio es importante porque puede contribuir a mejorar la gestión administrativa en la parroquia Bilován, Ecuador. Al identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, los gestores podrán tomar medidas para mejorar la satisfacción de los clientes, lo que a su vez puede contribuir al desarrollo económico y social de la parroquia.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1. Bases teórico-científicas**

La gestión administrativa es la ejecución de acciones para lograr resultados específicos de manera eficiente y económica. Siempre se trata de elegir acciones en función de los resultados esperados y los recursos disponibles; para garantizar un uso óptimo de los recursos. Por otro lado, aunque la calidad del servicio “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra parte; realmente no importan y no constituyen la propiedad de nada. El resultado puede o no estar relacionado con el producto físico. Constituye un elemento importante en las organizaciones ya que sirve como eje fundamental en el desempeño de las actividades o funciones que las empresas asignan para lograr las metas establecidas y lograr el éxito, en los negocios, sin embargo, cuando la gestión y la toma de decisiones no son las adecuadas, puede conducir a al fracaso organizacional. La toma de decisiones es uno de los factores importantes en el funcionamiento de una empresa. Las decisiones comerciales consideran no solo los escenarios internos y externos del entorno de la organización, sino también el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de gestión, la inteligencia comercial y más. (Peña et al., 2022).

La gestión administrativa, está ligado a todas estas actividades normativas que realiza el Estado a través de su Gobierno y sus efectos sobre los Gobernados; Por ello, la transparencia, la calidad de sus servicios, la optimización de los recursos, la productividad, la innovación tecnológica, la participación ciudadana y el control forman los principios rectores de la Gobernanza de la Justicia Pública. En este sentido, esta publicación es importante porque brinda lineamientos sobre lo que el Estado está obligado a hacer en el interés general de sus ciudadanos y es

consecuente con lo que se pretende en los principios rectores antes mencionados. A grandes rasgos, expone contenidos sobre la apertura al conocimiento y la información sobre el uso de los recursos y decisiones del Estado a través de la actuación de los funcionarios, la promoción y uso de las tecnologías de la información y la comunicación para contribuir a la creación y consolidación de redes de conocimiento para una gestión eficaz e integral del sistema administrativo. Todo esto, con el fin de generar sugerencias útiles para mejorar el rendimiento de los recursos en base a resultados óptimos asegurando la resolución de problemas comunes. (Acosta, 2020).

Hay muchos estudios sobre la satisfacción y la calidad del servicio. Estos dos conceptos se convierten en las principales estructuras cuando se estudian las empresas de servicios, como es el caso del servicio de alimentos, donde los consumidores consideran tanto el desempeño de los empleados como el desempeño del servicio, para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción. Estos conceptos son completamente diferentes, pero se superponen, porque uno no existe sin el otro. Para esta investigación se realizó el caso de un restaurante cuya ubicación se basa en la variedad de platillos que prepara, el servicio que brinda y el precio, ubicado en la ciudad de Cancún, Quintana Roo. Hay muchos estudios sobre la satisfacción y la calidad del servicio. Estos dos conceptos se convierten en construcciones clave cuando se estudian empresas de servicios, como la restauración, donde los consumidores consideran tanto el desempeño de los empleados como el desempeño del servicio para medir la calidad y la satisfacción del servicio. (Zárraga et al., 2018).

Los esfuerzos para optimizar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes son obvios, pero la diversidad de clientes no es fácil. Por otro lado, los clientes definen la calidad como la diferencia entre las expectativas de servicio esperadas y las expectativas percibidas del proveedor de servicios. Además, define la calidad del servicio comparando las preferencias y percepciones de los consumidores. En la industria financiera, la calidad del servicio juega un papel clave en el aumento de la satisfacción del cliente. Además, señaló que brindar servicios de alta calidad asegura un alto nivel de satisfacción así como una relación a largo plazo con los clientes. En el sector financiero, describe que las instituciones

financieras con ventaja competitiva mantienen fuertes relaciones con sus clientes, lo que asegura un nivel favorable de retención de clientes. Además, Los gerentes entienden que la calidad del servicio mejora el desempeño del negocio. Sin embargo, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son términos intercambiables. Además, la investigación muestra que existe una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente bancario en el sector financiero. De hecho, se han realizado varios estudios en la industria de servicios para comprender los aspectos de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, los gerentes entienden que la calidad del servicio puede mejorar el desempeño de la empresa. Del mismo modo, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son términos intercambiables. Además, se ha demostrado que existe una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente bancario en el sector financiero con el fin de comprender los aspectos de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. (Ramírez et al., 2020).

## **2.2. Antecedentes Internacionales.**

Molero, (2018). En su investigación la puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Tacna, Perú. El propósito de este estudio es determinar cómo la puntualidad de la administración pública se relaciona con la satisfacción del usuario en el municipio de la provincia de Tacna en 2017. El estudio es fundamental, no experimental, nivel de diseño y correlación. En el análisis de la variable “Puntualidad de la administración del Estado”, se tienen en cuenta tres indicadores, que reflejan respectivamente el tiempo de atención y el grado de atención a la gestión de los trámites administrativos, según el Manual de Procedimientos (MAPRO). La población considerada en esta tesis incluye la población económicamente activa de la región de Tacna, lo que equivale a aproximadamente 80.070 personas.

Para ello, fue necesario consultar a 383 usuarios del objeto; usando estadísticas descriptivas e inferenciales para trabajar con datos y probar hipótesis. Los resultados mostraron que la variable puntualidad en el sistema de administración pública es constante en 78.59% y la satisfacción del usuario es constante en 81.72%; de igual forma que la puntualidad en la administración pública está

altamente correlacionada con la satisfacción del usuario en el Municipio de la Provincia de Tacna, 2017.

World Bank Group, (2019). En su investigación Evaluación Externa de la Calidad de la Atención en el Sector Salud en Colombia. Se estudió esta evaluación de la calidad de atención en el sector salud colombiano hasta qué punto que la planificación estratégica gubernamental y medición de la calidad; mejorar la capacidad de mejora de la calidad de la industria; garantizar que los recursos adecuados y bien distribuidos estén disponibles para respaldar resultados de calidad. Este método evalúa estas ocho áreas usando 49 criterios basados en 171 criterios. Las estimaciones se basan en análisis cuantitativos, entrevistas con informantes clave, más de 30 visitas a centros de salud públicos y privados, revisiones de documentos clave de políticas y encuestas de muestras de pacientes y aseguradoras. Se han realizado mejoras notables en la atención médica desde 1993, pero la calidad asistencial sigue siendo un reto y una clave para la sostenibilidad del sector de salud.

Cruzado y Llanos, (2021). En su investigación Influencia De La Calidad Del Servicio En La Satisfacción Del Cliente De Las Clínicas De Salud Categoría II-1 En Cajamarca, 2019, Perú. Su principal objetivo es definir la relación entre la calidad del servicio del consultorio médico y la satisfacción del cliente clase II-1 de Cajamarca, 2019. Este trabajo forma parte de un estudio descriptivo y de resultados, siguiendo un estudio descriptivo, se realizó un diseño no experimental. aplicado, en el que participaron 130 clientes de los Puestos de Salud Clase II-1 de la ciudad de Cajamarca. El estudio utilizó herramientas probadas por expertos y confiables consistentes en una encuesta de calidad del servicio y una encuesta de satisfacción del cliente, programa estadístico de referencia SPSS para la recolección y procesamiento de datos para su análisis e interpretación. Como resultado relevante, el proyecto de investigación obtuvo un efecto significativo de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, lo cual se demostró al aplicar un chi-cuadrado con un valor de 0.000, indicando un efecto positivo

Gavilán, (2018). La investigación titulado "Planificación Estratégica y Gestión Administrativa según los Trabajadores de la Universidad Nacional Mayor de San Luis Gonzaga en Ica". El objetivo general es identificar la relación que existe entre

la planificación estratégica y la gestión del día a día. Se basa en una metodología de investigación basada en un nivel descriptivo y comparativo; diseño transversal no experimental; La muestra estuvo conformada por 193 empleados de la Universidad Nacional Mayor de San Luis Gonzaga Ica-2018; probó la validez y confiabilidad del instrumento de medición. La aplicación del estadístico rho espermático Muestra que existe una correlación positiva y significativa entre las variables con un coeficiente de 0.815 indicando una correlación moderada,  $p = 0.000 < 0.05$ , es decir h "mejor planificación estratégica es mejor gestión".

Lockward, (2019). Menciona en su libro *Emprendimiento Nivel Secundario, Modalidad Técnico Profesional*, R. Dominicana. La estructura organizativa es una totalidad todos los métodos de división del trabajo en diferentes tareas y su posterior coordinación. Pero la definición más reciente nos dice que una estructura organizacional es un arreglo reflexivo de roles en el que cada persona debe desempeñar su rol lo mejor que pueda. El objetivo de la estructura organizacional es establecer una jerarquía de funciones que los miembros de esta estructura deben cumplir para funcionar de manera efectiva y cumplir con los objetivos establecidos en el plan. Lo que estas dos definiciones tienen en común es que sugieren que las estructuras organizacionales establecen reglas para que las personas sepan qué hacer y dónde. Aunque la estructura organizativa debe determinarse dentro de cada empresa, una pequeña empresa no debe cometer el error de definir claramente los roles de la estructura organizativa desde el principio.

Paniagua, et al. (2020). En su artículo, un método para la evaluación de la accesibilidad y la usabilidad en aplicaciones móviles, Medellín, Colombia. El método propuesto se utilizó para evaluar la accesibilidad y facilidad de uso de la aplicación diccionario teológico, que fue desarrollada como un medio de enseñanza para el programa de extensión comunitaria del Instituto Tecnológico de Medellín (ITM). La aplicación incluye un glosario de términos técnicos del lenguaje de señas Colombina (LSC) diseñado para proporcionar un archivo de fácil acceso para la comunidad de la Universidad. A continuación se describe la metodología de evaluación de usabilidad y accesibilidad propuesta, así como los resultados obtenidos luego de realizar cada paso para las seis pantallas disponibles para la aplicación. Con el avance de la tecnología y el éxito de los dispositivos móviles,

incorporar la accesibilidad y la facilidad de uso en las aplicaciones móviles se está volviendo importante. Sobre la base del examen del estado de la técnica, se dice que la accesibilidad de las personas con capacidades especiales se evaluará brevemente. Esto puede ser problemático porque estas evaluaciones no consideran todas las características que tiene una persona discapacitada puede tener.

Neria y Medina, (2020). En su artículo Satisfacción del adulto mayor en el uso de las TIC. México. Actualmente, las herramientas basadas en Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC es la capacidad de realizar actividades. Para las personas mayores, el fácil acceso y uso es importante. Este estudio, de naturaleza cuantitativa con un marco explicativo y el impacto de los atributos de accesibilidad y usabilidad en el nivel de satisfacción de los adultos mayores se explora en un diseño causal horizontal, con el fin de determinar el potencial de mejora del diseño del sitio web. sitio web. Estos atributos fueron evaluados contra nueve criterios utilizando un cuestionario; y se utilizó el método estadístico con regresiones múltiples para el análisis. Por lo tanto, un criterio para cada atributo tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario, lo que sugiere que se deben considerar ambos. Los resultados ayudan a mejorar el diseño del sitio web y la utilización mejorada de la tecnología por parte de la organización es uno de sus propósitos.

Pacheco, (2021). En su investigación Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 Naylamp Ingenieros S.A.C. mejora de la administración. Perú, 2021. El objetivo fue el diseñó un sistema de gestión de calidad para cumplir con los estándares internacionales ISO 9001:2015, que fue el foco de la consulta anterior. La implementación tiene como objetivo satisfacer el entorno competitivo en constante cambio, enfatizando los procesos organizacionales, desarrollando un sistema de gestión de calidad que incorpore procesos de gestión y recursos para la mejora continua del ciclo Deming. El tipo de investigación es aplicada con cobertura de correlación y centrarse en las operaciones comerciales. Se ha tenido en cuenta información tanto de fuentes primarias como secundarias.

Sánchez, (2020). En su Investigación Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque, Perú. Fue desarrollado con el objetivo común de definir la relación entre la gobernanza y la experiencia del usuario desde la perspectiva de los usuarios del Centro de empleo de Lambayeque. Estudio de tipo base a del diseño de correlación realizado según un diseño no experimental, con la administración como variable independiente y la calidad del servicio como variable dependiente, la muestra está compuesta por 25 usuarios y 5 funcionarios del centro designado, y la información se puede obtener mediante un método de encuesta y utilizando como herramienta un cuestionario. En base a los datos descriptivos y procesados lógicamente, Se puede concluir que existe una correlación muy significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de atención al cliente en los servicios de empleo.

Luna, (2021). En su investigación Gestión Administrativa, Talento Humano y satisfacción de usuarios de Municipalidad del cono norte, 2020, Lima, Perú. como objetivo principal averiguar si existe gestión administrativa y talento humano en la comunidad del cono norte; Lima cómo afectan la variable dependiente, es decir, la satisfacción del usuario, sobre los suscriptores que atraen a los servicios de la ciudad. La metodología utilizada fue explicativa, enfoque cuantitativo, correlación explicativa, transaccional, diseño causal Información Recibida por las Herramientas; Al examinar el plan de gestión, la eficiencia de los recursos humanos a nivel de la comunidad y la satisfacción de los usuarios en la comunidad de Con Bac, también se logró un nivel aceptable de confianza a través del proceso Bach Alpha cron Bach. En conclusión; Con base en las hipótesis, se confirmó que la gestión administrativa y la efectividad del talento humano inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios urbanos del Cono Norte, como lo demuestra una correlación del orden de cero con (0.763 y  $p=0.000$ ) así como índices de regresión logística, que explican la influencia de las variables de gestión y personal en la satisfacción de los usuarios de la ciudad.

Luna y Luna, (2021). En su artículo La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual, Perú. Hoy en día, es un factor importante en el desarrollo de las instituciones del gobierno local, y su profunda investigación, diagnóstico y mejora influyen directamente en el llamado espíritu de desarrollo del

gobierno local, las actividades administrativas internas de las ciudades; Para el propósito anterior, en este trabajo se cumple la gobernanza urbana se enfatiza a través de este enfoque conceptual. De igual manera se introducen diferentes herramientas y métodos puede ser utilizado para la medición y diagnóstico, considerando muchas variables en torno a los valores de la gestión administrativa a nivel de ciudad, obtenidos como resultados, creencias, costumbres y prácticas de la gestión urbana, concluyendo no solo con conceptualizar sino también esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción de los usuarios y el impacto de las mismas, en los cambios de gestión administrativa urbana.

Blanco, (2022). En su investigación gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y servicios básicos de salud Dr. Hidalgo Atoche López, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación del control administrativo, además de entrada, utilizar métodos cuantitativos y diseños observacionales con calidad de servicio en centros de investigación, de una muestra de 104 usuarios, utilizando un cuestionario y checklist desarrollado por Zeithaml denominado Servqual, Parasuraman y Berry, estas herramientas mostraron alta confiabilidad con un Confiabilidad de 0.908 y 0.924 debido Alfa de Cronbach. El proceso estadístico se divide en dos fases, la descriptiva y la inferencial, siendo la primera representada por histogramas y tablas de contingencia, y la segunda por comparación de hipótesis con la prueba de inferencia de Spearman. El proceso estadístico se divide en dos fases, la descriptiva y la inferencial, siendo la primera representada por histogramas y tablas de contingencia, y la segunda por comparación de hipótesis con la prueba de inferencia de Spearman.

### **2.3. Antecedentes Nacionales y Local.**

Cadena et al. (2019). Este artículo analiza el impacto de la gestión del proceso en la satisfacción de los usuarios de los ambulatorios de los centros de salud de los cantones de Quito y Rumiñahui de la provincia de Pichincha. Un estudio no experimental cuantitativo. Analizar el nivel de implementación del proceso y su impacto en la satisfacción del usuario para determinar si existe una relación. La muestra estuvo conformada por 103 gestores de procesos técnicos y 384 usuarios de consultores externos. Como resultado, se pudo demostrar que el grado de

madurez de los procesos en la clínica tiene impacto positivo en la satisfacción del usuario. El estudio se propuso como una futura dirección de investigación para mostrar la asociación estadística entre la gestión de procesos, la calidad del servicio, la innovación administrativa, la satisfacción del usuario y otras variables.

Falconi, et al. (2019). En su artículo Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes, Cuenca, Ecuador. Tiene como objetivo como un medio para gestionar los procesos administrativos de una empresa ensambladora y de motos, teniendo como objetivo principal el montaje, producción, Venta y distribución de motos. Investigación descriptiva con métodos cualitativos y con elemento cuantitativo; utilizar métodos inductivos, analíticos, sintéticos, lógicos históricos; La clasificación, justificación y evaluación de los procesos de gestión se logra mediante el uso de técnicas de investigación, entrevistas, análisis de documentos u otros medios. Los resultados dejaron en claro que existe una urgente necesidad de ajustar los procesos desarrollados por las distintas sucursales en los departamentos de las filiales, cuyas actividades están enfocadas a la optimización, mejor dotación de personal, descuentos para reuniones de eventos, áreas de entrada entre departamentos La conclusión es que existen vacíos o convenciones en el manejo del proceso de desarrollo que limitan la mejora integral de las tareas del día a día y la integración e interrelación de procesos. Sobre esta base, se dirige una proposición de gestión de los procesos y actividades administrativas con el extinción de incrementar la rendimiento de las actividades realizadas.

Peñañiel, et al. (2019). En su artículo La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), Ecuador. Al mismo tiempo, la importancia de la planificación estratégica en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) juega un papel protagónico para todo tipo de negocios, lo que representa el nivel de competitividad y contribuye a la economía del país a través de su aporte como fuente de ingresos. Ayuda a las pequeñas y medianas empresas PYMES a entender que los negocios son eficientes y que siguen un plan estratégico basado en misión, visión y metas que les permiten pensar en el futuro. Las pequeñas y medianas empresas se han convertido en la principal fuente de empleo porque necesitan trabajo. Bienes y servicios en el mercado, las pequeñas y medianas

empresas son muy importantes para una región o un país porque contribuyen a la globalización, ya sea una gran empresa o una industria, lo que les permite ganar más espacio en el mercado.

Álvarez, et al. (2020). En su artículo Importancia de la auditoría al presupuesto administrativo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Ecuador. El presupuesto del Estado es, en general, una herramienta para la gestión de los ingresos, gastos y financiación tributaria; de ella dependen las actividades de las industrias administradas por el Estado. El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la ciudad de Azogues no ha sido objeto de gestión presupuestaria y auditorías de desempeño en relación con los planes, proyectos y programas en los últimos años. Con esto en mente, el propósito de este estudio es desarrollar un modelo de auditoría gubernamental orientado a la gestión, administración e implementación del presupuesto. El estudio no es experimental ya que los datos obtenidos no fueron modificados en ningún caso, dado que la información se obtiene de fuentes bibliográficas, no se describe cualitativamente su cantidad de 2019, con respecto a la valoración teórica de la contaduría pública, la gestión administrativa, el ciclo de vida del presupuesto y la auditoría se presentan en marco teórico en diagnósticos y recomendaciones.

Gómez, et al. (2022). En su artículo Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas, Ecuador. En el proceso administrativo, la gestión administrativa asume funciones como: planificación, organización, dirección y control, la calidad en la atención médica combina otros aspectos desde la calidad profesional de los procedimientos de diagnóstico y tratamiento, la capacidad de responder rápida y claramente a las preguntas de los pacientes. Se realizó un estudio preliminar, descriptivo, no experimental de corte transversal utilizando métodos cuantitativos y cualitativos para analizar la gestión y calidad de los servicios de emergencia categoría C en el centro de San Rafael de Esmeraldas 2022. Los métodos de recolección de datos son la entrevista, la observación y la encuesta Serqval.

Entre los resultados obtenidos, el 26,7% está muy de acuerdo con las enfermeras hace un buen trabajo en el cuidado ya que ella es el filtro principal, por lo que esto es un triaje, el 46,7 % ni siquiera está de acuerdo o en desacuerdo o en desacuerdo

desde hasta que se da la atención debido a la falta de personal disponible, se concluyó que la aplicación de una buena organización administrativa es necesaria para brindar servicios de alta calidad. El personal de ambulancia tipo C en el Valle de San Rafael desconoce algunas características de este establecimiento de salud pública.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **2.4.1. Parroquia:**

En nuestra nación del Ecuador, la estructura política y administrativa se compone de regiones, provincias, cantones y parroquias urbanas y rurales, siendo estas últimas las jurisdicciones territoriales más recientes. Las parroquias se componen de barrios, caseríos y comunidades, destacándose por sus actividades agrícolas en entornos rurales, salvo aquellas cercanas a grandes ciudades como Quito, Cuenca, Guayaquil, entre otra

Según el Artículo 24 del "Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización" (COOTAD), se establece que las parroquias rurales se configuran como circunscripciones territoriales vinculadas a un cantón mediante una ordenanza emitida por el respectivo concejo municipal o metropolitano (Jaramillo y Mantilla, 2019).

### **2.4.2. Manual de Procedimientos (MAPRO):**

Un manual de procedimientos es un documento que describe las actividades a seguir en el desempeño de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. (MINSAL, 2021)

### **2.4.3. Lenguaje de Señas de Colombina (LSC):**

Es un lenguaje natural en la modalidad visual-espacial-gestual o de señas. Aunque no es una lengua minoritaria literal, probablemente proporciona todas las características lingüísticas como cualquier otra lengua. Es un lenguaje desarrollado dentro de la comunidad sorda, y aunque también lo usan personas oyentes, es independiente del lenguaje hablado. (Tovar, 2017)

#### **2.4.4. Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC):**

Es un conjunto de herramientas, dispositivos, sistemas y recursos tecnológicos que permiten la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información de manera digital. Estas tecnologías engloban una amplia gama de medios y dispositivos, como computadoras, redes de comunicación, software, dispositivos móviles y sistemas de información, que se utilizan para acceder, gestionar, compartir y comunicar datos e información en diversos contextos y aplicaciones. Las TIC han transformado la forma en que interactuamos, trabajamos, aprendemos y nos comunicamos, influyendo en sectores como la educación, la industria, la salud, el entretenimiento y la administración pública. (Quintero, 2020)

#### **2.4.5. ISO 9001:2015:**

Las herramientas de gestión proporcionadas permiten a las organizaciones definir políticas y objetivos de calidad, monitorear y medir el desempeño de sus procesos, definir las características de los productos e impulsar la mejora continua dentro de la organización. (ISO 9001, 2008)

#### **2.4.6. Insight**

Es una percepción profunda y poderosa sobre el comportamiento y las motivaciones del consumidor que puede ser utilizada para mejorar la efectividad de la publicidad. (Morillas et al., 2020)

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Formulación de la hipótesis:**

H<sub>1</sub>. La Gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en la Parroquia Bilován Ecuador, periodo 2022.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la Parroquia Bilován, Ecuador, durante el período 2022.

A partir de las interrogantes formuladas, se plantearon tres hipótesis alternativas, que fueron demostradas a través de la investigación:

#### **3.2. Hipótesis específica:**

H<sub>E1</sub>. Existe relación entre la Gestión administrativa y la percepción del cliente en la Parroquia Bilován Ecuador.

H<sub>O1</sub>: No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la Parroquia Bilovan.

H<sub>E2</sub>. Existen relación entre la Gestión administrativa con las expectativas del cliente en la Parroquia Bilován, Ecuador.

H<sub>O2</sub>: No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y las expectativas del cliente en la Parroquia Bilován, Ecuador.

H<sub>E3</sub>. Existe relación entre la Gestión administrativa con la relaciona de calidad de servicio en la Parroquia Bilován Ecuador.

H<sub>03</sub>: No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Parroquia Bilován, Ecuador.

### 3.3. Tipo de estudio y diseño de investigación

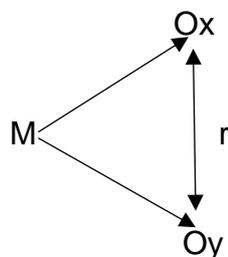
#### 3.3.1. Tipo de estudio:

La investigación se enmarco en la perspectiva cuantitativa debido a su naturaleza secuencial y concluyente. Cada etapa precedió a la siguiente, y no es posible omitir ninguna etapa, aunque se puede reinterpretar cualquier fase. En términos de manipulación de variables, se anexo a un enfoque no experimental según (Hernández, et al., 2018). Esto significa que se caracteriza como un estudio en el cual no se realizó una alteración intencionada de las variables independientes para observar su influencia sobre otras variables. En términos de su propósito, se puede describir como descriptivo, ya que se dedicó a detallar fenómenos, situaciones, contextos y/o eventos con el propósito de definir sus atributos, características y perfiles de personas, grupos u objetos bajo análisis. Además, se clasifico como correlacional debido a su objetivo de abordar preguntas de investigación y evaluar el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

#### 3.3.2. Diseño de investigación

Diseño correlacional descriptivo estos diseños describieron la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces solo por correlación, otras por causalidad. (Hernández et al., 2018)

La figura del diseño de la investigación fue la siguiente:



Dónde:

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa percepciones de la variable gestión administrativa

Oy = Representa indicaciones de la variable satisfacción de los usuarios  
r = Indica el Índice de analogía entre ambas variables.

### **3.3.3. Lugar de ejecución**

La investigación se llevó a cabo en el seno de la Parroquia de Bilován.

## **3.4. Población, Muestra y Muestreo:**

### **3.4.1. Población:**

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten una característica específica o que son objeto de estudio en una investigación. Esta característica puede ser cualquier atributo, como edad, género, ubicación geográfica, etc. La población puede ser finita o infinita, y es fundamental en la planificación y ejecución de investigaciones, ya que define el alcance y la representatividad de los resultados obtenidos. (Hernández et al., 2018 p.174).

La población de la investigación fue conformada por usuarios del servicio de la Parroquia de Bilován. En este estudio, se identificó una población de 100 personas, que correspondía a la población de Bilován y, por ende, a los usuarios de la Parroquia Bilovaneña.

### **3.4.2. Muestra:**

Se refiere a un subconjunto representativo y seleccionado de la población total que se utiliza en una investigación o estudio. El propósito de tomar una muestra es obtener información relevante y confiable sobre la población más amplia sin necesidad de examinar a todos sus miembros. La calidad de la muestra y su tamaño son aspectos críticos en la investigación, ya que influyen en la validez y la generalización de los resultados. (Hernández et al., 2018 p.175)

La determinación se realizó utilizando la fórmula para poblaciones finitas, tal como se describe en el trabajo de (Condori, 2020 p. 6) :

$$n = (Z^2 * PQN) / (Z^2 * PQ + E^2 * (N-1))$$

Donde:

Z =	corresponde al nivel de confianza deseada	95% → 1.96
P =	es la proporción estimada de la población	0.5
Q =	es el complemento de la proporción estimada (1 - P).	0.5
N =	es el tamaño de la población	100
E =	es el margen de error permitido en la estimación.	0.05

$$n_1 = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) (100)}{(1,96)^2 (0,5)(0,5) + (0,05)^2 (100-1)}$$
$$n_1 = \frac{96.04}{1.2079} = 79.5098$$

Se requirió una muestra de al menos 80 usuarios de la población total de 100 usuarios de la Parroquial de Bilován. Esto te permitió obtener estimaciones confiables sobre la característica que estás investigando.

### 3.4.3. Muestreo:

El muestreo se refiere al proceso de selección deliberada y representativa de una porción o subconjunto de una población más grande con el fin de llevar a cabo una investigación o estudio. Este proceso implica la elección cuidadosa de elementos o individuos de la población para obtener datos que sean indicativos o representativos de la población total. La calidad del muestreo es fundamental para la validez y la generalización de los resultados de la investigación. (Hernández et al., 2018 p.182)

Se llevó a cabo la aplicación de una encuesta a 80 usuarios que asistieron durante la semana al uso de los servicios prestados por el Parroquial de Bilován.

### **3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.5.1. Método:**

En la realización de la tesis, se emplearon tanto el método inductivo como el método deductivo. Esto implicó un exhaustivo análisis de la literatura especializada relacionada con la gestión documental y la mejora de la calidad en el servicio a usuarios externos. Este enfoque permitió llevar a cabo una evaluación comparativa basada en los descubrimientos recientes generados por el estudio. Es importante destacar que este análisis se sustentó en la información previamente publicada por autores en los últimos cinco años.

#### **3.5.2. Técnica:**

##### **a) Técnica de la encuesta**

En este estudio se utiliza como método principal el método de la encuesta que sirve para recopilar información y garantizar que el análisis se realiza mediante métodos cuantitativos, los resultados se pueden inferir en su conjunto con ciertas incertidumbres e incertidumbres. (Katz et al., 2019)

##### **b) Técnica de la entrevista**

Busco establecer un contacto directo con individuos identificados como fuentes de información clave. A diferencia de las encuestas, que se basan en cuestionarios estructurados, las entrevistas, aunque pueden utilizar un cuestionario adaptable, se centran en obtener información más libre y espontánea. (Bernal, 2018)

Se crearon dos cuestionarios, uno para evaluar las Variables de Gestión Administrativa y otro para medir la Satisfacción de los Usuarios, cada uno compuesto por 20 preguntas en una escala de Likert. Estos cuestionarios se administraron a una muestra probabilística de 80 usuarios de la Parroquia Bilován que estén realizando trámites o utilizando servicios. Es importante destacar que se llevó a cabo estas entrevistas con la debida autorización. (Anexo 4)

## **Técnicas estadísticas para el procesamiento de la Información**

Los datos recopilados fueron tabulados y procesados utilizando SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25 para Windows. Después de aplicar la herramienta de recopilación, se recopilaron los datos necesarios y se presentaron en forma de tablas. Tras la codificación de datos y su ingreso en la computadora, se generaron las estadísticas correspondientes. Una vez tabulados, los datos se procesaron, interpretaron y discutieron con base en el marco teórico del estudio. Por último, se redactó el informe final de la tesis de investigación.

### **c) Análisis de documentos**

Este método de investigación que implicó la revisión sistemática y crítica de documentos escritos, textos, registros, informes u otros materiales escritos o impresos. Su objetivo principal fue extraer información relevante, identificar patrones, tendencias o temas, y comprender a fondo el contenido de los documentos en el contexto de un estudio o investigación. (Bernal, 2018)

### **3.5.3. Instrumentos de recolección de datos:**

#### **a) Fichas bibliográficas:**

Son componentes esenciales de los instrumentos utilizados en la recopilación de datos. Su función principal radica en registrar de manera organizada y detallada la información relevante de las fuentes bibliográficas consultadas, lo que incluye datos como el autor, el título del libro o artículo, la fecha de publicación, la editorial, y otros elementos pertinentes. Estas fichas facilitan la posterior referencia y citación de las fuentes en investigaciones y trabajos académicos, contribuyendo así a mantener la integridad y la rigurosidad de la investigación. (Hernández et al., 2018)

#### **b) Cuestionario:**

Un cuestionario se compone de una serie de preguntas diseñadas para evaluar una o varias variables específicas. Estos instrumentos se emplean en diversas investigaciones, como encuestas destinadas a evaluar el desempeño gubernamental, comprender las preferencias de los posibles compradores de viviendas en relación con sus necesidades de vivienda, o analizar la percepción de

los ciudadanos sobre cuestiones como la seguridad pública. Además, los cuestionarios también se utilizan en otros ámbitos. (Hernández et al., 2018)

### c) Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

El software conocido como es una herramienta de hoja de cálculo que tiene la capacidad de llevar a cabo operaciones matemáticas, algebraicas y trigonométricas. Además, funciona como un gestor de datos que facilita la manipulación dinámica de la información y la presentación personalizada, eficiente y simple de los resultados, de acuerdo con las necesidades específicas. Esto permite a los investigadores obtener un análisis estadístico exhaustivo de los datos recopilados. (Mayorga et al., 2021)

### 3.6. Procesamiento y análisis de datos

Los datos empíricos recopilados en esta investigación se sometieron a un procesamiento estadístico, que incluyó el uso del coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para evaluar las relaciones entre las variables. Los rangos del coeficiente de correlación se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

*Rango del coeficiente de correlación Rho de Spearman*

Valor de Rho	Interpretación
0	Nula
0.01 a 0.20	Correlación débil
0.21 a 0.40	Correlación moderada
0.40 a 0.60	Correlación fuerte
0.61 a 0.99	Correlación muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernández et al., 2018, p.322)

### **3.7. Validez y confiabilidad del instrumento.**

#### **3.7.1. Validez:**

En el contexto de la investigación y la medición, se refirió a la capacidad de dicho instrumento para medir de manera precisa y concisa la variable o constructo que se supone que está midiendo. En otras palabras, se trata de la capacidad de un instrumento de investigación para medir lo que realmente se pretende medir, sin sesgos o errores significativos.(Hernández et al., 2018)

La validación del instrumento se llevó a cabo mediante la evaluación de expertos. Para este proceso, se solicitaron la colaboración de tres administradores que forman parte del equipo de trabajo de la Parroquia de Bilován, como se detalla en el (Anexo 5).

#### **3.7.2. Confiabilidad:**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se llevó a cabo una fase inicial que incluyó una prueba piloto con usuarios que utilizan los servicios proporcionados por la Parroquia Bilován. Esta etapa se complementó mediante el cálculo de la confiabilidad del instrumento utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

En el contexto de la investigación de tesis, la evaluación de la fiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach se basa en la suposición de que los ítems, medidos en una escala tipo Likert, están destinados a medir un único constructo y que deben estar fuertemente interrelacionados. Un valor de alfa de Cronbach más cercano a 1 indica una mayor consistencia interna entre los ítems evaluados. Para asegurar la medición fiable del constructo en una muestra de investigación específica, es esencial calcular la fiabilidad de la escala con los datos de cada muestra. (Hernández y Pascual, 2018)

En términos generales, se ofrecieron las siguientes recomendaciones para la evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

**Tabla 2***Coefficientes de alfa de Cronbach*

	>.9 se considera excelente.
	>.8 se considera bueno.
Un coeficiente alfa	>.7 se considera aceptable.
	>.6 se considera cuestionable
	>.5 se considera pobre.
	<.5 se considera inaceptable.

Fuente: (Hernández et al., 2018, p.208)

Los resultados de las estadísticas de fiabilidad indicaron que tanto la evaluación de la gestión administrativa como la satisfacción de los usuarios son altamente confiables. El coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.783 para la gestión administrativa y 0.838 para la satisfacción de los usuarios, lo que sugiere una sólida consistencia interna en ambas mediciones. Estos hallazgos refuerzan la validez de las conclusiones basadas en estas evaluaciones, brindando confianza en la fiabilidad de los resultados tanto en la gestión administrativa como en la satisfacción de los usuarios. Así como lo muestra la siguiente tabla.

**Tabla 3***Estadísticas de fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión Administrativa	,783	20
Satisfacción de los Usuarios	,838	20

### 3.8 Definición y operacionalización de variables

#### 3.8.1. Variable 1: Gestión administrativa

##### a) Definición conceptual

Gestión Administrativa: Mientras que la gestión se refirió al desempeño de ciertas responsabilidades dentro de una organización, el gobierno se ocupa del control, la organización y la dirección de los recursos dentro de una empresa. Describió a una variedad de responsabilidades asumidas para lograr las metas de la organización. Se enfocó en monitorear los recursos disponibles para lograr los objetivos establecidos. Coordinó las distintas funciones que deben intervenir en la consecución de los objetivos. Incluyó los procedimientos necesarios para lograr los objetivos. Tiene un rol ejecutivo. Es responsable de decidir quién realizará cada tarea y cómo. (Miranda et al., 2021).

##### b) Dimensiones:

Esta variable fue evaluada teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones: planeación, organización, ejecución y control. Para medir estas dimensiones, se elaboró un cuestionario que utilizaron la escala de Likert con las siguientes categorías de evaluación: malo, regular, bueno, muy bueno y excelente. Estos cuestionarios se administraron a una muestra compuesta por 80 usuarios que habían recibido servicios Parroquial de Bilován (Anexo 2).

**Tabla 4**

*Definición operacional de gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Planeación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos</li><li>• Propósitos</li><li>• Transparencia.</li><li>• Estrategias</li></ul>	1,2,3, 4,5	•Malo (1).

	○ Actividades.		•Regular (2).
Organización	○ Identificar capacidades	6,7,8,	•Bueno (3)
	○ Objetivos	9,10	•Muy bueno (4)
	○ Gestión		•Excelente (5)
Ejecución	• Toma de decisiones	11,12,	
	• Proyectos		
	• Cumplimiento	13,14,	
	• Desarrollo	15	
Control	○ Medidas de seguimiento	16,17,	
	○ Evaluaciones financieras		
	○ Recursos.	18,19,	
	○ Rendición de cuentas	20	

---

Fuente: Cuestionario 1. gestión administrativa

### 3.8.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios

#### a) Definición conceptual

Satisfacción al usuario: Es una medida de la buena relación de un cliente con una marca, empresa o servicio. A través de una encuesta de satisfacción, la empresa puede obtener retroalimentación cuantitativa y representativa de la opinión pública. De esta forma, es posible minimizar el impacto negativo de las actividades y mejorar las soluciones de forma eficiente, innovadora, creativa y personalizada. En otras palabras, la satisfacción es la sensación que tiene un cliente inmediatamente después de comprar un producto o servicio. Si esta acción no cumple con tus expectativas, no estarás satisfecho con la empresa o la marca. (Peña et al., 2022)

## b) Dimensiones:

Se realizó una evaluación de esta variable, abarcando cuatro dimensiones esenciales: la atención a los usuarios, la simpatía hacia los usuarios, la innovación y la infraestructura. Para medir estas dimensiones, se diseñó un cuestionario que empleó una escala de Likert, incluyendo las siguientes categorías de evaluación: malo, regular, bueno, muy bueno y excelente. La aplicación de este cuestionario se llevó a cabo con una muestra compuesta por 80 usuarios que habían hecho uso de los servicios proporcionados por la Parroquia de Bilován ( Anexo 2).

**Tabla 5**

*Definición operacional de satisfacción de los usuarios*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Servicio a los usuarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación.</li><li>• Satisfacción del servicio.</li><li>• Accesibilidad</li><li>• Buen servicio</li></ul>	del 1,2,3, 4,5	
Simpatía a los usuarios	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Comprensión.</li><li>○ Cordialidad.</li><li>○ Relaciones humanas.</li><li>○ Buen trato</li></ul>	6,7,8, 9,10	•Malo (1).
Innovación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puntualidad.</li><li>• Mejoramiento de procesos.</li><li>• Mejorar la calidad de los servicios</li><li>• Incremento de personal</li></ul>	de 11,12, 13,14, 15	•Regular (2). •Bueno (3) •Muy bueno (4) •Excelente (5)
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Organización</li><li>○ Comodidad</li><li>○ Buen ambiente.</li><li>○ Desarrollo</li></ul>	16,17, 18,19, 20	

Fuente: Cuestionario 2. satisfacción de los usuarios

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultado

El objetivo general fue determinar la relación de gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Parroquia Bilován, periodo 2022.

**Tabla 6**

*Relación de gestión administrativa con la satisfacción del usuario.*

Nivel	Gestión Administrativa		Satisfacción de los usuarios	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	17	21.3 %	10	12.5 %
Muy bueno	38	47.5 %	33	41.3 %
Bueno	24	30 %	36	45 %
Regular	1	1.3 %	1	1.3 %
Malo	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplica a usuarios

Según los resultados de la (tabla 5), mostró que la mayoría de los encuestados calificó la gestión administrativa de la Parroquia Bilován durante el periodo 2022 de manera positiva. El nivel "Muy bueno" obtuvo la calificación más alta, con un 47.5% de los encuestados que consideraron que la gestión administrativa fue muy buena.

Además, el nivel de "Bueno" obtuvo un porcentaje de 30%, "Excelente" también recibió una calificación positiva del 21.3%. En consecuencia, pareció que la mayoría de los encuestados tenían una percepción positiva de la gestión administrativa de la Parroquia Bilován durante ese período..

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, los resultados de la tabla indicaron que la mayoría de los encuestados el 45% calificó su satisfacción como " Bueno", mientras que un porcentaje menor de 41.3% la calificó como "Muy bueno" y con el 12.5 % de los encuestados lo calificó como "Excelente. Esta información fue relevante para evaluar la satisfacción del cliente y la percepción de la gestión administrativa en la Parroquia Bilován.

#### **4.1.1. Prueba de hipótesis para el objetivo general**

La gestión administrativa se relacionó con la satisfacción del cliente en el Gobiernos autónomos descentralizados (GAD) de la Parroquia Bilován.

Los resultados del análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario indican una relación significativa entre ambas variables. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), se observa que la gestión administrativa y la satisfacción del usuario tienen una relación muy fuerte, con un coeficiente de correlación de 0,889.

Una gestión administrativa eficiente desempeña un papel crucial en el fomento de la satisfacción del cliente en el marco de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en la Parroquia Bilován. Esto podría tener un impacto significativo en la formulación de políticas y la implementación de prácticas destinadas a mejorar la administración pública a nivel local con la idea de que una mejor gestión administrativa se traduciría en una mayor satisfacción de los usuarios.

**Tabla 7**

*Correlación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario*

		Gestión Administrativa	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,889**
		N	.
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

#### 4.1.2. Para el objetivo específico 1:

Se determinó la Gestión administrativa que se relacionó con la percepción del cliente en la Parroquia Bilován.

**Tabla 8**

*Relación de gestión administrativa con la percepción del cliente*

Nivel	Planeación		Servicios a los usuarios	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	15	18.8 %	27	33.8 %
Muy bueno	45	56.3 %	38	47.5 %
Bueno	18	22.5 %	14	17.5 %
Regular	2	2.4 %	1	1.3 %
Malo	0	0	0	0
Total	80	100 %	80	100%

**Fuente: Encuesta aplica a usuarios**

La tabla presenta los resultados de una encuesta que evaluó dos aspectos: "Planeación" y "Servicios a los usuarios". En cuanto a la "Planeación", se observa que el 18.8% de los encuestados la calificó como "Excelente", mientras que la mayoría, un 56.3%, la consideró "Muy Buena". Un 22.5% la calificó como "Bueno", solo un 2.4% la percibió como "Regular", y ningún encuestado la calificó como "Malo". En lo que respecta a los "Servicios a los usuarios", el 33.8% los calificó como "Excelente", el 47.5% como "Muy Bueno", el 17.5% como "Bueno", y solo un 1.3% como "Regular"; nuevamente, ningún encuestado los consideró "Malo".

La información recabada refleja que los clientes tienen una opinión favorable de la gestión administrativa tanto en la planificación como en la atención a los usuarios. Esto podría interpretarse como un indicio positivo, sugiriendo que la administración estudiada se alinea con las necesidades y expectativas de los clientes en lo que respecta a la planificación y el servicio.

**a) Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1.**

Existe relación entre la Gestión administrativa y la percepción del cliente en la Parroquia Bilován.

**Tabla 9**

*Correlación entre Gestión administrativa y la percepción del cliente*

		Planeación	Servicios de los Usuarios
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000 ,006
		Sig. (bilateral)	. ,959
		N	80 80
	Servicios de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,006 1,000
		Sig. (bilateral)	,959 .
		N	80 80

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

La tabla de correlación revela que no existe una correlación significativa entre la "planeación" y los "servicios a los usuarios" en la Parroquia Bilován. El coeficiente de correlación de Spearman, un indicador no paramétrico, se sitúa en 0.006, respaldando la conclusión de la falta de relación sustancial entre estas dos variables. Esto se alinea con la hipótesis nula, que sostiene que no hay una conexión significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en esta parroquia específica. Los datos indican una correlación positiva débil o prácticamente inexistente entre las mencionadas dimensiones de estudio.

#### 4.1.3. Para el objetivo específico 2:

Se determinó la relación entre la Gestión administrativa y las expectativas del cliente en la Parroquia Bilován.

**Tabla 10**

*Relación de gestión administrativa con la expectativas del cliente*

Nivel	Organización		Simpatía a los usuarios	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	15	18.8 %	8	10 %
Muy bueno	20	25 %	25	31.3 %
Bueno	36	45 %	37	46.3 %
Regular	6	7.5 %	9	11.2 %
Malo	3	3.7 %	1	1.2 %
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplica a usuarios



Simpatía de los Usuarios	Coeficiente de correlación	de	,897**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

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

Según estos datos, se encuentra una correlación positiva y relevante entre la gestión administrativa y la percepción de los clientes en términos de organización y simpatía hacia los usuarios representada por un sólido coeficiente de correlación positiva muy fuerte de 0.897. Esto implica que una gestión administrativa eficaz está vinculada de manera significativa a las expectativas de los clientes en estas dos áreas específicas. Estos descubrimientos son de gran importancia, ya que indican que la gestión puede ejercer una influencia directa en la percepción de los clientes en estos aspectos particulares.

#### 4.1.4. Para el objetivo específico 3:

Determinar la Gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en la Parroquia Bilován

**Tabla 12**

*Relación de gestión administrativa con calidad de servicio*

Nivel	Ejecución y control		Innovación e infraestructura	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	10	12.5 %	8	10 %
Muy bueno	32	40 %	34	42.5 %

Bueno	37	46.3 %	35	43.8 %
Regular	1	1.3 %	3	3.8 %
Malo	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

---

***Fuente: Encuesta aplica a usuarios***

En el análisis general de las evaluaciones de las dimensiones, se observa que la mayoría de las calificaciones se concentran en ambas categorías de "bueno" 46.3% y 43.8%, lo que denota una percepción generalmente positiva por parte de los usuarios en relación con la "Ejecución y control" y la "Innovación e infraestructura".

Los indicadores presentados en la tabla reflejan que la mayoría de los participantes tienen una percepción positiva en relación con las dos áreas, "Ejecución y Control" e "Innovación e Infraestructura". Esto indica que, en general, los participantes ven estas dos dimensiones de manera favorable. Sin embargo, también sugieren una oportunidad de mejora en la búsqueda de la excelencia en ambas áreas.

**a) Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3.**

Existe relación entre la Gestión administrativa con la relaciona de calidad de servicio en la Parroquia Bilován.

**Tabla 13***Correlación entre Gestión administrativa con la relaciona de calidad de servicio*

		Ejecución y Control	Innovación e infraestructura
Rho Spearman	de Ejecución y Control	1,000	,980**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Innovación e infraestructura	de Ejecución y Control	,980**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

De acuerdo con los resultados, se establece una fuerte relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la apreciación de la calidad de servicio en las dos dimensiones analizadas, "Ejecución y Control" e "Innovación e Infraestructura" con un coeficiente muy fuerte de correlación positiva de 0,980. Esto indica que una gestión administrativa eficaz está estrechamente vinculada con la

percepción positiva de los clientes en estas dos áreas específicas. Estos descubrimientos revisten importancia, ya que sugieren que la gestión ejerce un impacto directo en la forma en que los clientes perciben estos aspectos particulares.

## **4.2. Discusión**

Para el objetivo general: Determinar la relación de gestión administrativa con la satisfacción del cliente en la parroquia Bilován periodo 2022.

La gestión administrativa en la Parroquia Bilován recibió evaluaciones mayoritariamente positivas por parte de los encuestados. En particular, el nivel "Muy bueno" fue el más destacado, con un 47.5% de los encuestados considerando que la gestión administrativa fue altamente efectiva. Además, un 41.3% de los encuestados calificaron la satisfacción de los usuarios como "Muy buena". Estos resultados reflejan una percepción general positiva de la gestión administrativa en el período evaluado.

El uso del coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para evaluar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario fue una elección metodológica sólida. El hecho de haber obtenido un coeficiente de correlación de 0,889 sugirió una correlación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. Esto implica que, en general, a medida que la gestión administrativa se vuelve más efectiva, la satisfacción del usuario también tiende a crecer.

World Bank Group (2019). Evaluó la influencia de la planificación estratégica y la medición de la calidad en la mejora de la atención médica de los usuarios en la distribución equitativa de recursos del sector de la salud en Colombia. A pesar de mejoras desde 1993, la calidad asistencial sigue siendo un desafío. Esto subraya la importancia de abordar este problema, ya que la calidad de la atención en los usuarios es esencial para la sostenibilidad del sector de salud en el país.

Por lo tanto en la gestión administrativa de la Parroquia Bilován y World Bank Group (2019), subrayan la importancia de una gestión efectiva y la mejora de la calidad de los servicios en sus respectivos contextos. Sin embargo, la Parroquia Bilován se centra en la percepción de los usuarios locales sobre la gestión administrativa en un área específica, mientras que el World Bank Group, se refiere a un estudio a

nivel nacional que destaca la necesidad de abordar desafíos en la calidad de la atención médica en Colombia. Ambos enfatizan la importancia de la calidad en la gestión y atención médica para la sostenibilidad de los servicios en los usuarios en sus respectivas áreas.

#### **4.2.1. Para el objetivo específico 1:**

Determinar la Gestión administrativa que se relaciona con la percepción del cliente en la Parroquia Bilován.

La tabla presenta los resultados de una encuesta que examinó dos aspectos: "Planeación" y "Servicios a los usuarios". En cuanto a "Planeación", el 56.3% de los participantes la calificó como "Muy Buena", mientras que un 47.5% otorgó una calificación similar a los "Servicios a los usuarios". Estos datos reflejan percepciones mayoritariamente positivas en ambas dimensiones, son de alta calidad. Esto indica un nivel general de satisfacción con estos aspectos, lo cual es un hallazgo relevante en la evaluación de la gestión administrativa en la Parroquia Bilován.

El coeficiente de correlación de Spearman es una medida que evalúa la relación entre dos variables, especialmente cuando no se cumplen los supuestos de normalidad o linealidad. Un valor de 0.006 indica una correlación positiva débil, casi inexistente, entre las dos variables estudiadas.

**Blanco, (2022).** en Perú, se investigó la relación entre el control administrativo y la calidad de servicio en centros de investigación de salud dirigidos a usuarios externos en dos hospitales. Se encontró que las herramientas utilizadas, el Cuestionario Servqual y el checklist desarrollado por Zeithaml, mostraron una alta confiabilidad con valores de 0.908 y 0.924 según el Alfa de Cronbach. El análisis estadístico se dividió en dos fases: una descriptiva, que se presentó con histogramas y tablas de contingencia, y una fase inferencial, que incluyó la comparación de hipótesis mediante la prueba de inferencia de Spearman.

La conexión entre ambos radica en que tratan aspectos relacionados con la gestión administrativa y la calidad de servicio. Sin embargo, para el primer objetivo específico se enfoca en la percepción y satisfacción de los usuarios, mientras que

el Blanco, (2022). En su artículo se basó en un enfoque más cuantitativo y estadístico para evaluar esta relación. En última instancia, estos dos objetivos ofrecen diferentes enfoques para evaluar la gestión y la calidad de servicio, uno basado en la percepción de los usuarios y el otro en un análisis estadístico de correlación.

#### **4.2.2. Para el objetivo específico 2.**

Determinar la Gestión administrativa se relaciona con las expectativas del cliente en la Parroquia Bilován.

En un contexto particular, se evaluaron dos indicadores tales como la Organización y la Simpatía hacia los usuarios. La mayoría calificó la Organización como "Buena" 45% y la Simpatía hacia los usuarios 46.3%, indicando satisfacción general. Esto sugiere que la percepción de calidad es superior en la Organización en este contexto específico.

La gestión administrativa y la percepción de los clientes en lo que respecta a la organización y simpatía hacia los usuarios. Esta correlación se refleja en un coeficiente de correlación positiva muy fuerte de 0.897, lo que sugiere que hay una relación sólida y positiva entre cómo se gestiona una entidad y cómo los clientes perciben la organización y la actitud amigable hacia ellos. Este hallazgo es relevante y podría indicar que una gestión administrativa efectiva se traduce en una mejor percepción de los clientes en términos de organización y actitud amigable.

**Molero (2018)**, Examinó la relación entre la puntualidad en la administración pública y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tacna, Perú, en 2017. Se utilizó un diseño fundamental, no experimental, y se evaluaron tres indicadores relacionados con la puntualidad en la administración del Estado. La población de interés incluyó la población económicamente activa de la región de Tacna, que totalizó aproximadamente 80,070 personas. Se encuestaron 383 usuarios y se realizaron análisis estadísticos para probar hipótesis. Los resultados indicaron que la puntualidad en la administración pública se mantuvo constante en un 78.59%, y la satisfacción del usuario se mantuvo constante en un 81.72%. Además, se encontró una alta correlación entre la puntualidad en la administración

pública y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de la Provincia de Tacna en 2017.

En conjunto, estos dos estudios enfatizan la importancia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios, aunque se llevaron a cabo en contextos y con enfoques diferentes. Ambos destacan la relevancia de la calidad en la prestación de servicios y la percepción de los usuarios, lo que puede tener implicaciones significativas en la mejora de la gestión administrativa en organizaciones tanto públicas como privadas.

#### **4.2.3. Para el objetivo específico 3:**

Determinar la Gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en la Parroquia Bilován.

En la revisión global de las calificaciones, la mayoría de las puntuaciones se ubican en la categoría "Bueno" 46.3%, mientras que un 43.8% asignó calificaciones a "Innovación e infraestructura". Esto refleja una visión favorable en "Ejecución y control" y "Innovación e infraestructura". Esto indica una evaluación generalmente favorable, pero también señala áreas de mejora en el camino hacia la excelencia en ambas esferas.

Se estableció una firme relación positiva y altamente significativa entre la gestión administrativa y la percepción de calidad del servicio en las dimensiones "Ejecución y Control" e "Innovación e Infraestructura," respaldada por un coeficiente positivo de correlación muy fuerte de 0.980. Esto resalta la relevancia de una administración eficiente en la mejora de la calidad del servicio, lo que puede proporcionar valiosas orientaciones para optimizar la eficacia y satisfacción del cliente.

**Falconi, et al., (2019).** El objetivo de la investigación es evaluar la gestión administrativa en una empresa de ensamble y distribución de motocicletas. Los resultados destacan la necesidad de mejorar los procesos en cada departamento, optimizar el rendimiento del personal y acelerar la comunicación entre departamentos. Se concluye que las deficiencias en la administración de procesos limitan la eficiencia y la integración de tareas cotidianas.

En ambos estudios, se enfocaron en evaluar la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio o percepción en distintos contextos. El primer estudio se centró en la percepción general del cliente, destacando la necesidad de mejorar tanto la "Ejecución y Control" como la "Innovación e Infraestructura". Mientras que el segundo estudio se enfocó en una empresa de ensamble y distribución de motocicletas, identificando deficiencias en los procesos que afectan la eficiencia y la integración de tareas cotidianas. Ambos estudios resaltan la importancia de una administración eficiente y sugieren áreas de mejora, lo que puede ser valioso para la optimización de la satisfacción del cliente y la eficacia en diferentes entornos empresariales.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

- 5.1. Se determinó la gestión administrativa con 47.5% se relaciona con la satisfacción del usuario en valor de 41.3% ambas variables se ubican en un nivel muy bueno. Estas cifras se corroboran con un Rho Spearman de 0.889 indicando una correlación positiva muy fuerte; precisando que una coordinación muy efectiva de las actividades en conjunto conduce a una satisfacción excelente al usuario
- 5.2. En esta investigación de la Parroquia Bilován, se evaluaron "Planeación" y "Servicios a los usuarios", con un 56.3% y 47.5% calificándolos como "Muy Buenos", reflejando una percepción general positiva de la gestión. No obstante respalda la hipótesis nula al presentar el resultado del coeficiente de correlación de Spearman, que revela un valor de 0.006, indicando una correlación positiva débil, prácticamente inexistente, entre las dos variables estudiadas.
- 5.3. En la Parroquia Bilován, se investigó la relación entre la gestión administrativa y las expectativas del cliente, centrándose en los indicadores de la organización y la simpatía hacia los usuarios. La mayoría de los encuestados calificó la organización como "Buena" 45% y la simpatía hacia los usuarios como "Buena" 46.3%, lo que indica una satisfacción general. Se encontró una correlación positiva muy fuerte coeficiente de correlación de 0.897 entre la gestión administrativa y la percepción de los clientes en términos de organización y actitud amigable.
- 5.4. El estudio en la Parroquia Bilován se centró en la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio. La mayoría calificó como "Bueno" 46.3%, y un 43.8% en "Innovación e infraestructura", señalando áreas de mejora en

"Ejecución y Control" e "Innovación e Infraestructura". Se encontró una relación altamente significativa y positiva entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad del servicio, respaldada por un coeficiente positivo muy fuerte de correlación de 0.980.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Las autoridades de la Parroquia Bilován se propone la creación de un comité de mejora multidisciplinario que integre expertos en gestión, psicología organizacional y tecnologías de la información. Este comité se encargaría de enriquecer el análisis y proporcionar recomendaciones más sólidas para optimizar aún más el rendimiento de la Parroquia.
- 6.2.** La administración de la Parroquia Bilován debe continuar fortaleciendo su enfoque en la gestión administrativa eficiente, ya que esta investigación ha demostrado que está directamente relacionada con la satisfacción del usuario.
- 6.3.** La Parroquia de Bilován debe continuar fortaleciendo su enfoque en mejorar la satisfacción del cliente mediante acciones concretas. Para ello, debe mantener una comunicación fluida y transparente con los usuarios, fomentando su participación activa.
- 6.4.** La Parroquia de Bilován deben enfocarse en mejorar la organización de sus servicios como una estrategia para aumentar la satisfacción del usuario. Esto puede incluir capacitación continua al personal, revisión de procesos internos y una mayor eficiencia en la entrega de servicios.
- 6.5.** Se deben fomentar esfuerzos continuos para la innovación e implementación de nuevas tecnologías, así como mejoras de la infraestructura existente y la búsqueda de soluciones creativas para satisfacer las necesidades de los usuarios en la Parroquia Bilován.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R. (2020). *La gestión pública del futuro* (Sistema Ed). [http://ww.ucol.mx/content/publicacionesenlinea/adjuntos/Libro-La-Gestion-publica\\_484.pdf](http://ww.ucol.mx/content/publicacionesenlinea/adjuntos/Libro-La-Gestion-publica_484.pdf)
- Alonso Ibáñez, M.-R. (2020). Repensar la acción pública local desde nuevos modelos de gestión administrativa. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 14, 49–68. <https://doi.org/10.24965/reala.i14.10808>
- Álvarez-Sanango, P., Narváez-Zurita, C., Torres-Palacios, M., & Lituma-Yascarabay, M. (2020). Importancia de la auditoría al presupuesto administrativo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *593 Digital Publisher CEIT*, 4-1(5), 189–207. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.309>
- Batet Jiménez, P. (2021). Gestión administrativa. En Publicacions de la Universitat Jaume (Ed.), *Notas y supuestos prácticos de Derecho civil: obligaciones y contratos*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1gd0v7j.21>
- Bernal, C. A. (2018). *Metodología de la investigación* (O. F. P. e-mail: Orlando.fernandez@pearsoned.com & TERCERA (eds.)). <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>
- Blanco Fitzcarrald, D. R. (2022). *Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr . Hidalgo Atoche López* [Universidad Privada Norbert Wiener]. [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6832/T061\\_16016397\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6832/T061_16016397_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cadena, J. L., Cruz, ;, Verónica D, Leon, ;, Jonathan, & Cadena, G. P. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revista Espacios*, 40, 23. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
- Condori, P. (2020). Universo , población y muestra. *Curso taller*, 16. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Contrerar Galagarza, P. A. (2021). *Gestión Administrativa, Satisfacción y la Calidad de Servicio del Personal Subalterno, Técnicos y Suboficiales, Tropa Servicios Militar de la Región Militar del Centro Rímac* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5568/Pedro Antonio CONTRERAS GALAGARZA.pdf?sequence=1>
- Cruzado Julca, J. C., & Llanos Mendoza, J. J. (2021). Influencia de la calidad del servicio en la Satisfacción del cliente de las Clínicas de salud Categoría II-1 en Cajamarca, 2019 [“Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo”]. En *Journal of Chemical Information and Modeling*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1499/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155–169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fonseca, J., & Martillo, A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. 58. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>
- Gavilán Palomino, I. G. (2018). *Planeación Estratégica y Gestión Administrativa según los Trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica-2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31935>
- Gómez Mendoza, M. J., Jaramillo Montaña, F. M., Estrella Gaibor, C. E., & Núñez

- Gamboa, J. J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza, International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3, 69–80. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/446/289>
- González Bolea, L., Carmona Calvo, M. A., & Rivas Zapata, M. Á. (2021). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
- Hernández, H. A., & Pascual Barrera, A. E. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157–164. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6383705.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2018). Metodología de la investigación. En S. A. D. C. . McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Mcgraw-HILL / Interamericana* (Vol. 58, Número 12). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf> <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403> <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4249520>
- ISO 9001. (2008). Norma Internacional Cuarta Edición. *Norma Internacional, 2008*, 39–42. [https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/proyectos-de-inversion/niveles-de-servicio/2021/IMARPE/NS/ISO\\_Internacional\\_9001\\_2008\\_Espanol\\_Traduccion\\_Oficial\\_Sin\\_Empresa.pdf](https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/proyectos-de-inversion/niveles-de-servicio/2021/IMARPE/NS/ISO_Internacional_9001_2008_Espanol_Traduccion_Oficial_Sin_Empresa.pdf)
- Jaramillo Mantilla, J., & Mantilla Valencia, B. (2019). Fortalecimiento de Gobiernos Parroquiales. *Equipo tecnico CFCT*, 15. <https://www.tungurahua.gob.ec/images/archivos/CFCT/modulos/15.FortalecimientoGobiernosParroquiales.pdf>

- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. L. (2019). La técnica de encuesta : Características y aplicaciones. *Cuaderno De Cátedra*, 1–38. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf)
- Lockward Dargam, A. M., & E., V. A. X. (2019). *Emprendimiento Nivel Secundario, Modalidad Técnico Profesional*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1499/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna Sono, J. A. (2021). Gestión administrativa, talento humano y satisfacción de usuarios de municipalidad del cono norte, 2020 [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Luna Sono, J., & Luna Hernández, M. J. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de educación*, 1, 1–15. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Mayorga Ponce, R. B., Monroy Hernández, A., Hernández Rubio, J., Roldan Carpio, A., & Reyes Torres, S. B. (2021). Programa SPSS. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 10(19), 282–284. <https://doi.org/10.29057/icsa.v10i19.7761>
- MINSAL. (2021). Manual de Procedimientos MAPRO. *Salud Pereira*, 1, 1–52. [https://www.sbn.gob.pe/Repositorio/public/files/mapro-sape-aprobado-con-resolucion-01-2021-08-19\\_-1629406074.pdf](https://www.sbn.gob.pe/Repositorio/public/files/mapro-sape-aprobado-con-resolucion-01-2021-08-19_-1629406074.pdf)
- Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M. L., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430–1446. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexhttps://orcid.org/0000-0002-5408-1200>
- Molero Yáñez, N. (2018). *La puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Tacna*,

2018 [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].  
<http://www.tesis.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3487>

Neria-Piña, E., & Medina Barrera, M. G. (2020). Satisfacción del adulto mayor en el uso de las TIC. *Ñawi*, 4(2), 85–97. <https://doi.org/10.37785/nw.v4n2.a5>

Pacheco, B. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C [Universidad Continental]. En *Universidad Continental*.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV\\_FIN\\_108\\_TE\\_Pacheco\\_Rodriguez\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV_FIN_108_TE_Pacheco_Rodriguez_2021.pdf)

Paniagua L., A., Bedoya R., D., & Mera, C. (2020). Un método para la evaluación de la accesibilidad y la usabilidad en aplicaciones móviles. En *TecnoLógicas* (Vol. 23, Número 48). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7833453.pdf>

Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento (RECIMUNDO)*, 6, 1–12.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

Peñafiel, J., Pibaque, M., & Pin, J. (2019). La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 4(1), 107–133.  
<http://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/105>

Quintero, J. (2020). La tecnologías de la información y las comunicaciones como apoyo a las actividades internacionales y al aprendizaje a distancia en las universidades. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 366–373.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1463/1480>

Ramírez-Asís, E. H., Maguiña Palma, M. E., & Huerta-Soto, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos*, 10(20), 329–343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>

- Rastrollo Suárez, J. J. (2019). La profesión de gestor administrativo y los derechos de los ciudadanos. *Revista Jurídica de Castilla y León*, 49, 153–190. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148441/5%2B-%2BJuan%2BJosé%2BRastrollo\\_definitivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148441/5%2B-%2BJuan%2BJosé%2BRastrollo_definitivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez Chávez, J. C. (2020). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Sebastian Morillas, A., Muñoz Sastre, D., & Núñez Cansado, M. (2020). Importancia de la estrategia de comunicación y su relación con el insight para conseguir la eficacia publicitaria: el caso de España. *Cuadernos.info*, 46, 253. <https://doi.org/10.7764/cdi.46.1786>
- Toral, R., & Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Sur Academia*, 1(6), 77–89. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Tovar, L. A. (2017). La definición en la lengua de señas colombiana (LSC). *scielo*, 45(2), 383–418. <https://doi.org/10.25100/lenguaje.v45i2.5277>
- World Bank Group; International Finance Corporation. (2019). Evaluación Externa de la Calidad de la Atención en el Sector Salud en Colombia. *World Bank Groups*, 6–130. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/933731564123661734/pdf/Evaluación-Externa-de-la-Calidad-de-la-Atención-en-el-Sector-Salud-en-Colombia.pdf>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La Satisfacción del Cliente basada en la Calidad del Servicio a través de la Eficiencia del Personal y Eficiencia del Servicio. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46–65. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Parroquia Bilován, Ecuador periodo 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÒTESIS	VARIABLES	DIMENCIONES	MÉTODOLOGIA
¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en la Parroquia Bilován Ecuador, periodo 2022?	Determinar la relación de gestión administrativa con la satisfacción del cliente en la parroquia Bilován periodo 2022	La Gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en el Gobiernos autónomos descentralizados (GAD) de la Parroquia Bilovan.	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>» Gestión administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Ejecución</li> <li>• Control</li> </ul>	<p><b>Tipo y diseño:</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población en la presente investigación estará conformada por usuarios del servicio de la Parroquia Bilován.</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS			

<p><b>P.E.1.</b> ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la percepción del cliente en la Parroquia Bilován Ecuador?</p> <p><b>P.E.2.</b> ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con las expectativas del cliente en la Parroquia Bilován Ecuador?</p> <p><b>P.E.3.</b> ¿cómo la Gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en</p>	<p><b>O.E.1.</b> ¿Determinar la gestión administrativa que se relaciona con la percepción del cliente en la Parroquia Bilován Ecuador?</p> <p><b>O.E.2.</b> ¿Determinar la gestión administrativa se relaciona con las expectativas del cliente en la Parroquia Bilován Ecuador?</p>	<p><b>H.E.1.</b> Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Parroquia Bilovan, Ecuador 2022.</p> <p><b>H.E.2.</b> Existen factores e implicancias que influyen en la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Parroquia Bilovan, Ecuador.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>» Satisfacción al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Simpatía a los usuarios</li> <li>• Innovación</li> <li>• Infraestructura</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b></p> <p>Estará conformada por 80 usuarios</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Sera la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Sera un cuestionario que constara de 20 preguntas sobre las variables y sus indicadores</p>
--	--	--	--	---	--

<p>la Parroquia Bilován Ecuador?</p>	<p><b>O.E.3.</b> ¿Determinar la Gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en la Parroquia Bilován Ecuador?</p>	<p><b>H.E.3.</b> Existe relación entre La Gestión administrativa y calidad de servicio se relaciona con la calidad de servicio en la</p>			
--------------------------------------	---	--	--	--	--

**Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Gestión administrativa</b>	Mientras que la gestión se refiere al desempeño de ciertas responsabilidades dentro de una organización, el gobierno se ocupa del control, la organización y la dirección de los recursos dentro de una empresa. Se refiere a una variedad de responsabilidades asumidas para lograr las metas de la	Es un proceso muy particular que consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para poder alcanzar los objetivos establecidos con la ayuda de los recursos humanos y otros.	Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos</li> <li>• Propósitos</li> <li>• Transparencia.</li> <li>• Estrategias.</li> </ul>	<p align="center">Ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malo (1).</li> <li>• Regular (2).</li> <li>• Bueno (3)</li> <li>• Muy bueno (4)</li> <li>• Excelente (5)</li> </ul>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades.</li> <li>• Identificar capacidades</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Gestión</li> </ul>	
			Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Proyectos</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Desarrollo</li> </ul>	

	<p>organización. Se enfoca en monitorear los recursos disponibles para lograr los objetivos establecidos. Coordinar las distintas funciones que deben intervenir en la consecución de los objetivos. Incluye los procedimientos necesarios para lograr los objetivos. Tiene un rol ejecutivo. Es responsable de decidir quién realizará cada tarea y cómo. (Miranda et al., 2021)</p>				
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de seguimiento</li> <li>• Evaluaciones financieras</li> <li>• Recursos.</li> <li>• Rendición de cuentas</li> </ul>	

<b>Satisfacción de los usuarios</b>	<p>Es una medida de la buena relación de un cliente con una marca, empresa o servicio. A través de una encuesta de satisfacción, la empresa puede obtener retroalimentación cuantitativa y representativa de la opinión pública. De esta forma, es posible minimizar el impacto negativo de las actividades y mejorar las soluciones de forma eficiente, innovadora, creativa y personalizada. En otras palabras, la</p>	<p>Nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.</p>	<p>Servicio a los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Satisfacción del servicio.</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Buen servicio</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malo (1).</li> <li>• Regular (2).</li> <li>• Bueno (3)</li> <li>• Muy bueno (4)</li> <li>• Excelente (5)</li> </ul>
			<p>Simpatía a los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión.</li> <li>• Cordialidad.</li> <li>• Relaciones humanas.</li> <li>• Buen trato.</li> </ul>	
			<p>Innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad.</li> <li>• Mejoramiento de procesos.</li> <li>• Mejorar la calidad de los servicios</li> <li>• Incremento de personal</li> </ul>	
			<p>Infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Buen ambiente.</li> </ul>	

	<p>satisfacción es la sensación que tiene un cliente inmediatamente después de comprar un producto o servicio. Si esta acción no cumple con tus expectativas, no estarás satisfecho con la empresa o la marca. (Peña et al., 2022)</p>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo</li></ul>	
--	--	--	--	--	--



### Anexo 3

#### Consentimiento Informado

Yo, Marlene de Lourdes Chuquian Zapata, acepto voluntariamente formar parte del estudio **“Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la parroquia Bilován, Ecuador periodo 2022”**, realizado por la Ing. Karina Alexandra Sangacha Moyano, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Tumbes, Peru.

Tengo conocimiento que la información que yo provea durante el desarrollo de esta investigación será estrictamente confidencial y no deberá ser usada para ningún otro propósito.

Bilován, 3 de Agosto del 2023.

Marlene de Lourdes Chuquian Zapata

Cédula C.c. 0918585563

## Anexo 4

### Instrumento de Recolección de Datos.

#### CUESTIONARIO # 1

#### Encuesta para usuarios

<b>CALIFIQUE LA IMPORTANCIA QUE USTED LE OTORGUE A LA GESTION Y ATENCION QUE BRINDA LA PARROQUIAL RURAL DE BILOVAN</b>						
Utilizando una escala numérica siendo: 1 malo 2 regular 3 bueno 4 muy bueno 5 excelente						
<b>N°</b>	<b>Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN: PLANEACION</b>						
1	¿cómo evalúa la confiabilidad de los procesos que lleva a cabo el GAD Parroquial para cumplir con sus metas?					
2	¿Cree que las funciones del GAD Parroquial se desarrollan dentro de una planificación?					
3	Existe una buena participación de la ciudadanía en los procesos de la institución					
4	¿Considera que las funciones que realiza el GAD Parroquial son eficientes?					
5	¿Considera que hay eficacia en las gestiones que se realiza el GAD Parroquial es transparente?					
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>						

6	Que tan relevantes son las actividades que realiza el GAD Parroquial para beneficio de la población					
7	¿Cree que la división de trabajo está relacionada con la gestión del GAD Parroquial?					
8	Considera buenos los objetivos planteados por el GAD Parroquial y cumplimiento de los mismos					
9	¿Los recursos materiales son los apropiados para la atención de los usuarios de la Parroquia?					
10	¿Considera que el GAD Parroquial ha logrado una adecuada cobertura de su gestión?					
<b>DIMENSIÓN: EJECUCION</b>						
11	Que tan acertadas son las decisiones que toman los directivos					
12	Los programas y proyectos que la institución ha implementado con el fin de beneficiar a sus habitantes son					
13	Cómo valora usted al cumplimiento del GAD parroquial en cuanto a las obras planificadas					
14	Como a sido el desarrollo de la Parroquia desde el inicio de esta gestión					
15	Que tan bueno a sido el cumplimiento de las ofertas de campaña de los ejecutivos					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>						

16	¿Cómo evaluaría el nivel de desempeño del GAD Parroquial en términos de eficiencia y efectividad?					
17	¿Qué opinión tiene sobre las evaluaciones periódicas de ingresos y gastos realizadas por el GAD Parroquial?					
18	¿Cree que los recursos disponibles para la Parroquia son suficientes y adecuados para sus funciones?					
19	¿Son transparentes y comprensibles para usted los procesos de rendición de cuentas que realiza la Parroquia hacia la ciudadanía?					
20	¿Ha realizado usted el seguimiento correspondiente a los procesos llevados a cabo la parroquia?					
<b>CALIFIQUE LA IMPORTANCIA QUE USTED LE OTORQUE A LA ATENCION BRINDADA POR LA PARROQUIAL RURAL DE BILOVAN</b>						
Utilizando una escala numérica, siendo: 1 malo 2 regular 3 bueno 4 muy bueno 5 excelente						
<b>N°</b>	<b>Variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN: SERVICIO A LOS USUARIOS</b>						
1	¿Cómo evalúa la calidad de la comunicación entre los funcionarios y los usuarios en esta administración?					
2	Que tan satisfecho se encuentra con el servicio que brinda el GAD Parroquial					

3	¿Cómo calificaría usted la facilidad con la que la ciudadanía puede acceder a los servicios proporcionados por esta administración?					
4	¿cómo evalúa la calidad y efectividad de los servicios proporcionados por el GAD parroquial a la comunidad?"					
5	¿Cómo calificaría la atención que ha recibido para satisfacer sus requerimientos en esta administración?					
<b>DIMENSIÓN: SIMPATIA A LOS USUARIOS</b>						
6	¿Cómo calificaría la simpatía y amabilidad de los empleados al atender sus necesidades?					
7	¿qué tan cortés y respetuoso fue el trato que recibió por parte del personal durante su interacción con ellos?					
8	¿Considera que el personal que le atendió mostró interés genuino en resolver sus inquietudes o necesidades?					
9	¿Cómo evaluaría la disposición de los empleados para escuchar sus preguntas o preocupaciones durante la atención?					
10	¿qué puntuación le daría a la empatía demostrada por nuestro equipo de atención al cliente al entender sus necesidades?					
<b>DIMENSIÓN: INNOVACION</b>						
11	Está de acuerdo usted en que la puntualidad es un elemento primordial para brindar un buen servicio a la ciudadanía					

12	De qué manera cree usted que afectaría en la satisfacción de los usuarios el mejoramiento de los procesos					
13	Según su criterio ¿cómo calificaría usted la calidad del servicio que ofrece el GAD Parroquial?					
14	¿En su criterio, es ágil la atención de los servidores públicos del GAD Parroquial Municipal?					
15	¿Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio?					
<b>DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA</b>						
16	¿Los equipos y herramientas de que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados?					
17	¿Las instalaciones físicas en donde se ubica el GAD Parroquial son adecuadas y de fácil acceso?					
18	Desde su punto de vista como califica usted al mobiliario existente en la institución					
19	Cree usted que al contar con una buena infraestructura se aporta al desarrollo de las actividades					
20	¿Cree usted que al implementar capacitaciones de calidad de servicios ayudará a mejorar la eficiencia en el GAD Parroquia de Bilovan para la comunidad?					



## Anexo 5

### Formato De Validación Por Juicio De Expertos.

Yo, Adriana Jackeline Sangache Mullo Con C.C. 0202105243, Profesión Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ejerciendo actualmente como Secretaria – Tesorera del GAD Parroquial de Bilován. Por este medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido de los instrumentos del proyecto de investigación, **Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la parroquia Bilován, Ecuador periodo 2022** Para efectos de su aplicación brindando las siguientes observaciones.

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo hacer las siguientes recomendaciones.

Bilován, Agosto del 2023

Adriana Jackeline Sangache Mullo

Cédula C.c. 0202105243



### Formato De Validación Por Juicio De Expertos.

Yo Franklin Arnulfo Guamán Castillo Con C.C. 0202098240, Magister en Derecho, ejerciendo actualmente como Teniente Político de la Parroquia de Bilován. Por este medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido de los instrumentos del proyecto de investigación, **Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la parroquia Bilován, Ecuador periodo 2022** Para efectos de su aplicación brindando las siguientes observaciones.

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo hacer las siguientes recomendaciones.

Bilován, Agosto del 2023

Franklin Arnulfo Guamán Castillo  
Cédula C.c. 0202098240



## Formato De Validación Por Juicio De Expertos.

Yo, Katy Marisol Gaibor Naranjo Con C.C. 0201897873, Profesión Licenciada en Ciencias de la Educación, Mención Informática Educativa, ejerciendo actualmente como Facilitadora del Punto Digital Gratuito del GAD Parroquial de Bilován. Por este medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido de los instrumentos del proyecto de investigación, **Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la parroquia Bilován, Ecuador periodo 2022** Para efectos de su aplicación brindando las siguientes observaciones.

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo hacer las siguientes recomendaciones.

Bilován, Agosto del 2023

Katy Marisol Gaibor Naranjo  
Cédula C.c. 0201897873

## Anexo 6

### Análisis de Confiabilidad

#### (Alfa de Cronbach)

#### Variable 1: Gestión administrativa:

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,783	,776	20

##### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,768	3,338	4,050	,712	1,213	,028	20
Varianzas de elemento	,441	,301	,607	,306	2,015	,008	20
Correlaciones entre elementos	,148	-,162	,957	1,119	-5,917	,028	20

##### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
75,3625	34,411	5,86611	20

## Anexo 7

### Análisis de Confiabilidad

#### (Alfa de Cronbach)

#### Variable 2: Satisfacción de los usuarios

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,838	,835	20

##### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,739	3,338	4,000	,663	1,199	,027	20
Varianzas de elemento	,474	,310	,734	,424	2,367	,017	20
Correlaciones entre elementos	,202	-,114	,949	1,063	-8,354	,034	20

##### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
74,7750	46,430	6,81394	20

## Anexo 8

### Rango del coeficiente de correlación Rho de Spearman

El coeficiente Rho de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación de rangos. Se utiliza para medir la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas. (Hernández et al., 2018.p.322)

**Tabla 1**

*Rango del coeficiente de correlación Rho de Spearman*

<b>Valor de Rho</b>	<b>Interpretación</b>
0	Nula
0.01 a 0.20	Correlación débil
0.21 a 0.40	Correlación moderada
0.40 a 0.60	Correlación fuerte
0.61 a 0.99	Correlación muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

**Fuente: (Hernández et al., 2018, p.322)**

## Anexo 9

### Realización de Encuesta



