

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites
administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año
2025**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora:

Br. Elizabeth Francia Correa Olivares

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites
administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año
2025**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente) _____

Código ORCID: 0000-0003-3301-4487

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (secretario) _____

Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Dr. Garay Canales Henry Bernardo (vocal) _____

Código ORCID: 0000-0003-2323-1103

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites
administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año
2025**

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

Br. Elizabeth Francia Correa Olivares

(Autora) 

Dr. Henry Bernardo Garay Canales
Código ORCID: 0000-0003-2323-1103

(Asesor) 

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



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

"Año de la Esperanza y el fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veintinueve días de enero del dos mil veinticuatro, siendo las diez horas y treinta minutos, en el aula 02, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 0203 /UNTUMBES-EPG-D, del once de abril del dos mil veinticinco presidido por el Dr. Jesús Merino Velásquez e integrado por el Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (secretario), y el Dr. Henry Bernardo Garay Canales (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025" presentada por la egresada Elizabeth Francia Correa Olivares para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la sustentante aprobado, con el calificativo de **BUENA**.

Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

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

Tumbes, 29 de enero de 2026

Dr. Jesús Merino Velásquez
Presidente
DNI: 00240035
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487


Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Secretario
DNI: 07700664
Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Dr. Henry Bernardo Garay Canales)
(Vocal y asesor)
DNI: 00373867
Código ORCID: 0000-0003-2323-1103

REPORTE TURNITIN

Elizabeth Francia Correa Olivares

TURNITIN_Informe final_Correa Olivares Elizabeth Francia

 Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025_Co...

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:559291732

Fecha de entrega

21 feb 2026, 11:55 GMT-5

Fecha de descarga

21 feb 2026, 12:01 GMT-5

Nombre del archivo

TURNITIN_Informe final_Correa Olivares Elizabeth Francia.docx

Tamaño del archivo

173.0 KB

53 páginas

11.679 palabras

65.997 caracteres


DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)


DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR




Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
hdl.handle.net		3%
2	Internet	
repositorio.unc.edu.pe		1%
3	Internet	
repositorio.untumbes.edu.pe		<1%
4	Trabajos del estudiante	
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-11-22		<1%
5	Internet	
repositorio.unas.edu.pe		<1%
6	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-02		<1%
7	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-30		<1%
8	Trabajos del estudiante	
Universidad Ricardo Palma on 2023-01-20		<1%
9	Trabajos del estudiante	
Universidad Nacional de Cajamarca on 2026-01-31		<1%
10	Trabajos del estudiante	
Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-22		<1%
11	Trabajos del estudiante	
uncedu on 2024-12-23		<1%


 DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
 ORCID: 0000-0003-2323-1103
 DOCENTE ASESOR

12	Publicación	
	Lajo Chevarría, José Fernando. "La gestión administrativa y satisfacción laboral d...	<1%
13	Trabajos del estudiante	
	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-03	<1%



DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR

DECLARACIÓN JURADA DE VERIFICACIÓN DE REPORTE DE SIMILITUD

Yo, Henry Bernardo Garay Canales, docente asesor, con N° DNI 00373867, declaro bajo juramento que haciendo uso del software Turnitin que me ha proporcionado la UNTUMBES, he procedido a revisar el Informe final de tesis que se indica a continuación; el cual se encuentra dentro del rango permitido como porcentaje de similitud autorizado.

Programa de la Escuela de Posgrado	
Maestría en Gestión Pública	
Autora	
N° DNI	Nombre y Apellidos
46130746	CORREA OLIVARES ELIZABETH FRANCIA
Título del proyecto de tesis	
Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025	
Porcentaje de Similitud	Número de la clase
7%	41475044

Lo que se indica cumple con lo dispuesto en los artículos 8.2 y 8.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación (Renatil), que señala que la universidad debe contar con medidas para proteger la propiedad intelectual.

Tumbes, 21 de febrero de 2026



.....
Firma de Asesor
Dr. Henry Bernardo Garay Canales
DNI 00373867

Dedicatoria

Con todo mi amor a mis queridos padres e hijos:

Mis primeros maestros por estar en los buenos y malos momentos, a ellos por darme la vida y valiosas enseñanzas.

A mis preciosos hijos, por ser mi motor y mi motivo; quienes con su amor incondicional me impulsan a seguir adelante.

Agradecimiento

A mi Dios Todopoderoso:

Creador de los cielos y la tierra, por haberme dado la vida, y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre:

Que me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, por el apoyo y amor incondicional que me da siempre y así con ello pueda lograr mis objetivos.

A mi Asesor y Jurados:

Por la ayuda y paciencia brindada a mi persona, ya que sin su apoyo y buenos conocimientos no hubiera sido posible lograr esta maestría.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	X
AGRADECIMIENTO.....	XI
ÍNDICE.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
ÍNDICE DE ANEXOS	XV
I. INTRODUCCIÓN	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
2.1. Bases teórico – científicas.....	21
2.2. Antecedentes	30
III. MATERIALES Y MÉTODOS	36
3.1. Formulación de la hipótesis	36
3.2. Definición y operacionalización de variables	36
3.2. Tipo y diseño de la investigación	39
3.2.1. Tipo y enfoque de estudio.....	39
3.2.2. Diseño de investigación	39
3.3. Población y muestra	40
3.3.1. Población.....	40
3.3.2. Muestra	40
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección	41
3.4.1. Métodos.....	41
3.4.2. Técnicas e instrumentos	41
3.4.3. Confiabilidad y validez	42
3.4.4. Procesamiento de datos	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
4.1. Resultados	44
4.2. Discusión.....	61
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Variable Gestión administrativa	44
Tabla 2 :Dimensión planificación.....	45
Tabla 3:Dimensión organización	46
Tabla 4 :Dimensión dirección	47
Tabla 5: Dimensión control.....	48
Tabla 6:Variable Satisfacción de usuarios.....	49
Tabla 7:Dimensión Conducta laboral en bien de usuarios.....	50
Tabla 8: Dimensión Talento laboral a favor de usuarios	51
Tabla 9: Dimensión Aptitud laboral ante los usuarios	52
Tabla 10 :Prueba de normalidad de variables y dimensiones.....	53
Tabla 11 :Correlación entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios	54
Tabla 12 :Correlación entre la planificación y satisfacción de los usuarios	56
Tabla 13 :Correlación entre organización y satisfacción de los usuarios.....	57
Tabla 14 :Correlación entre dirección y la satisfacción de los usuarios.....	58
Tabla 15 :Correlación entre control y la satisfacción de los usuarios.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 :Variable Gestión administrativa	44
Figura 2 :Dimensión planificación.....	45
Figura 3 :Dimensión organización	46
Figura 4: Dimensión dirección.....	47
Figura 5: Dimensión control	48
Figura 6:Variable Satisfacción de usuarios	49
Figura 7 :Dimensión Conducta laboral en bien de usuarios.....	50
Figura 8:Dimensión Talento laboral a favor de usuarios.....	51
Figura 9:Dimensión Aptitud laboral ante los usuarios.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	76
Anexo 2. Matriz de consistencia	77
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	79
Anexo 4. Análisis de confiabilidad	82
Anexo 5. Informe de opinión de expertos de instrumentos de medición	86
Anexo 6. Autorización para ejecución de tesis	89
Anexo 7. Evidencias de aplicación de encuesta	91

RESUMEN

La presente investigación sostiene como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025; abordó una metodología de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional, de acuerdo con información confiable y consistente al haber investigado los aspectos de gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios para poder alcanzar los objetivos planteados, cuyos resultados obtenidos son relevantes en la variable independiente y dependiente; se aplicó el diseño de investigación no experimental, de corte transversal, reflejándose que el p valor es menor a 0,01 (alfa), por lo tanto se aceptó la hipótesis alternativa; en consecuencia, se contó con suficiente evidencia estadística para afirmar que, la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025; con respecto al coeficiente de correlación Rho de Spearman, resultó de 0,686, lo cual refleja una relación positiva y además significativa de las variables en estudio; concluyendo en que, la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.

Palabras clave: Aptitud laboral, conducta laboral, ejecución, organización, planificación.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in the administrative procedures of the Provincial Municipality of Tumbes, year 2025; It addressed an applied methodology of correlational descriptive level, according to reliable and consistent information having investigated the aspects of administrative management and user satisfaction in order to achieve the objectives set, whose results are relevant in the independent and dependent variable; The non-experimental, cross-sectional research design was applied, reflecting that the p value is less than 0.01 (alpha), therefore the alternative hypothesis was accepted; consequently, there was sufficient statistical evidence to affirm that administrative management is directly and significantly related to user satisfaction in the administrative procedures of the Provincial Municipality of Tumbes, year 2025; with respect to Spearman's Rho correlation coefficient, it was 0.686, which reflects a positive and also significant relationship of the variables under study; concluding that administrative management is directly and significantly related to the satisfaction of users in the administrative procedures of the Provincial Municipality of Tumbes, year 2025.

Keywords: Work aptitude, work behavior, execution, organization, planning.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en el sector gubernamental fue un tema abordado en la presente investigación, permitiendo subrayar los aspectos teóricos, conceptuales e interpretativos, que constituye un componente esencial del aspecto organizacional en el sector público, en este proceso, se destacó el problema fundamental que genera el estudio identificado en la Municipalidad Provincial de Tumbes, relacionado directamente con la satisfacción de usuarios en sus trámites administrativos con lo cual se profundizó su tratamiento in situ.

En esa línea el objeto de estudio orientó las prioridades en establecer e identificar la relación de ambas variables en la etapa de desarrollo. La importancia de la investigación radicó en su capacidad para analizar la relevancia de la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos en la Comuna Provincial de Tumbes. Este estudio examinó cómo los procesos y políticas establecidos afectan el flujo de actividades públicas y tributarias, considerando aspectos como la organización, planificación, ejecución, ética profesional, competencia laboral e identidad en lo relacionado con la gestión administrativa para alcanzar los objetivos institucionales.

A nivel internacional, a pesar de reconocer la importancia de una gestión eficiente para atender demandas de cada usuario, existen desafíos que afectan la capacidad de brindar un servicio de alta calidad. A medida que se estudió esta relación, se evidenciaron problemas como la falta de sistematización y automatización en los procesos administrativos. Además, la carencia de herramientas adecuadas para la toma de decisiones obstaculiza el desarrollo de estrategias efectivas para cumplir con una óptima gestión administrativa y su calidad en bien del usuario. Esta situación afecta tanto a los usuarios, en un rango de edad de 20-30 años, es decir el 14% de los colaboradores son personas jóvenes; mientras que el 33% pertenecen a adultos de la edad de 31 a 40 años que no reciben el servicio esperado de manera oportuna y eficiente. (Jiménez, 2022).

En el escenario nacional, se evidenciaron desafíos en cuanto a la satisfacción de usuarios por la calidad de servicios ofrecidos en las entidades públicas, tales como deficiencias en la atención al usuario debido a la alta burocracia, la falta de capacitación del personal y la insuficiencia de recursos humanos. Esta situación genera un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios y en la percepción general sobre la calidad de los servicios en las municipalidades. Por lo tanto, fue fundamental abordar esta problemática mediante medidas que promuevan una mejora sustancial en la calidad de los servicios en el sector público, cuyo resultado indicó, que la puntuación obtenida en la estadística inferencial rho de Spearman nos arroja un resultado de 0,001, a un nivel de confianza del 95% con el fin de garantizar la satisfacción de los usuarios y contribuir al desarrollo integral de la región. (Pérez, 2022).

En el ámbito local, se hacen esfuerzos por aplicar técnicas y principios de gestión administrativa que promuevan la calidad en el servicio para una adecuada satisfacción de usuarios en la Universidad Nacional de Tumbes. Sin embargo, se enfrentan a nuevos paradigmas y desafíos institucionales que demandan nuevas competencias y habilidades administrativas. Como resultados se reflejó que la gestión documental de acuerdo con las respuestas de los involucrados en la investigación tuvo un nivel alto con el 45,1% de ellas, con una incidencia en la variable calidad de servicio que se manifestaron en el nivel alto del 61,2%, a las contestaciones de parte de los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes y de la población tumbesina. Es necesario que los funcionarios adquieran mayor preparación, compromiso y una identidad corporativa sólida para implementar con determinación nuevas prácticas administrativas que garanticen un servicio de calidad (Becerra, 2022)

De acuerdo con el diagnóstico preliminar en el área administrativa, se evidenció la centralización de las operaciones relacionadas con la gestión administrativa en el ámbito gubernamental; de manera que este análisis inicial ha revelado la urgencia de implementar métodos de sistematización y automatización para mejorar la calidad del servicio que permita la satisfacción de usuarios. La razón fundamental detrás de esta necesidad es alcanzar una gestión eficiente que garantice la prestación precisa y efectiva de servicios de alta calidad.

Por lo expuesto se plantea la interrogante siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025? y como problemas específicos. 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 4? ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes?

El objetivo del estudio fue contribuir con el gobierno municipal de la provincia de Tumbes a través del presente estudio, planteándose como objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025 y como objetivos específicos, 1. Analizar la relación de la planificación con satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes. 2. Explicar la relación de la organización con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes. 3. Describir la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes. 4. Determinar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

Teoría de la gestión administrativa

Ibarra y Rios (2023)

La teoría de la gestión administrativa es comprendida como el conjunto de acciones y actividades que se ejecutan con el propósito de dirigir una organización ya sea gubernamental o privada, mediante su gerenciamiento racional de acciones, tareas, recursos y esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos, siendo su importancia de la teoría en una organización y cómo una mala gestión puede generar altos costos para la entidad, así como una buena gestión puede reducir costos y agilizar las operaciones, además es el área de la organización que se encarga de utilizar los recursos de la entidad de la manera más eficiente y eficaz posible para lograr los objetivos que la dirección de la empresa se ha propuesto. (p. 46 – 47)

Teoría de trámites administrativos

Ramírez, et al. (2022)

La teoría de los trámites administrativos sostiene el desarrollo de las organizaciones empresariales, radica en que los empresarios y colaboradores deben de tener conocimiento pleno de cómo está organizado la empresa, cuál es su estructura organizacional y la forma como es gerenciado, de tal manera que ese conocimiento permita a la empresa ser eficientes, efectivos y económicos en la dirección del negocio ya sea grande, mediana, pequeña o microempresa. La presente teoría expresa la relevancia de actuar procedimentalmente en cada trámite. (p. 34 – 35)

Gestión administrativa

Espíritu (2022)

La Gestión administrativa es la capacidad para lograr los objetivos institucionales, en el tiempo establecido, movilizand o estrategias y acciones en el marco de la misión, visión, principios y valores institucionales, incluye la habilidad para formular objetivos, metas, ejecutar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos asignados, realizar seguimiento e incorporar los ajustes solicitados. Implica ser proactivo para anticipar posibles retos en la gestión o labor que se realiza de acuerdo con los lineamientos de la entidad. (p. 14)

Pérez (2019)

La gestión administrativa se define por tomar base e importancia desde el momento que inicia un proceso administrativo en una organización puesto que, ello funciona de forma interrelacionada, es decir, para cumplir con una actividad o proyecto se debe considerar los cuatro puntos claves de la función administrativa, en ese contexto la gerencia tomará acciones correctas, con el propósito de llevar adelante a la empresa y lograr el éxito esperado en una gestión a nivel institucional optimizando el recurso humano y financiero en el ejercicio fiscal. (p. 23 – 24)

Zárate (2019)

La gestión administrativa tiene una decisión de capacidad pública, por la cual el gestor de interés inicia la gestión con el propósito de influir en forma transparente en una decisión pública específica, hacia una determinada circunstancia, siendo una actividad mediante la cual las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, promueven de manera transparente sus puntos de vista en el proceso de decisión pública a fin de orientar dicha decisión en el sentido deseado por ellas, de manera que los resultados sean favorables en bien de la sociedad civil. (p. 27)

Organización administrativa

Godoy (2022)

La organización es proporcionar responsabilidades, recursos y responsabilidades, construir relaciones que permitan a los empleados comunicarse y colaborar para lograr los objetivos de la organización, que significa la asignación de trabajos y responsabilidades a los empleados que trabajan en una empresa u organización. (p. 25 – 26)

Mendoza (2021)

Se fundamenta que la organización es el elemento encargado de establecer el diseño organizacional más adecuado a la realidad institucional. Para ello resulta necesario definir un modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación, finalmente se precisan realizar un análisis y una interpretación. (p. 22)

Veliz (2020)

La organización determina tareas que se deben realizar, quienes son los responsables de ejecutarlas, como están agrupadas las tareas, quien informa, rinde a quien, y donde se tomaran las decisiones, como el proceso que ordena y distribuye el trabajo, recursos y autoridad entre los miembros de una empresa, asimismo involucra a los miembros a trabajar en una estructura organizacional, con el propósito de lograr metas. (p. 20)

Planificación administrativa

Vásquez (2022)

La planificación es definida como el proceso que permite formular y efectuar las estrategias de la organización con el propósito de insertarla, de acuerdo a su misión, en el contexto en el que se encuentra, donde la particular forma en que será la interacción con sus competidores y las políticas que se implementarán con la finalidad de mejorar las relaciones tanto con sus accionistas, clientes, trabajadores y la comunidad. (p. 26)

Laura (2021)

La planificación estratégica comienza por el establecimiento la misión y visión de una organización, su formulación tendrá éxito en medida en la que el gerente lleve a cabo un proceso eficaz y logre tener un monitoreo de todos los cambios que pueda presentarse en los entornos de una organización, siendo un proceso que debe ser constantemente y retroalimentado. (p. 18)

Silva (2019)

La planificación es el proceso de adaptación organizacional amplio que implica aprobación de decisiones y evaluación, el resultado de la planeación estratégica es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño. (p. 9)

Ejecución administrativa

Rafael (2023)

La ejecución se define por incluir la preparación de la documentación técnica, el monitoreo físico y financiero también lo realiza el sistema de monitoreo de inversiones, donde la gestión administrativa dentro de la ejecución se relaciona con la calidad que estas se ejecutan, generando un incremento en el monto del presupuesto que no brinda satisfacción con la ejecución del proyecto de mejora. (p. 2)

Cubas (2022)

La ejecución constituye una etapa fundamental dentro del ciclo presupuestario, abarcando un conjunto de acciones orientadas a la utilización eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros asignados en el presupuesto. Su propósito es garantizar la adquisición de bienes, servicios y obras con la calidad, cantidad y oportunidad establecidas, además de asegurar el aprovechamiento óptimo de cada recurso. (p. 18)

Soriano (2021)

En la ejecución de los actos administrativos, la posibilidad de utilizar los medios electrónicos, como veremos con posterioridad, depende de la naturaleza jurídica del acto a ejecutar, si bien facilita, la ejecución requiere en todo caso un acto administrativo que le sirva de fundamento; es un procedimiento distinto del que deriva el acto administrativo. (p. 624)

Control administrativo

Coila (2024)

El control administrativo es un proceso de retroalimentación del sistema de control interno, que permite identificar deficiencias en los componentes del ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa. (p.27)

Romenska, et al. (2022)

El control administrativo permite verificar si las acciones de gestión institucional se ejecutan de acuerdo con los objetivos establecidos, asegurando la eficiencia y el cumplimiento de metas mediante la evaluación sistemática de resultados. (p.35)

Satisfacción de usuarios

Teoría de la calidad de servicio en usuarios

Lazo y Ramírez (2023)

La teoría de la calidad de servicio en usuarios hace referencia a tener una mejor visión de la calidad en el servicio y de alguna forma poder diagnosticarla, donde la calidad de servicios es el desempeño basado en el tiempo para obtener los resultados deseados en los receptores, objetos o en otros bienes que los compradores son responsables, siendo así, el servicio

como “cualquier acto o función que una parte ofrece a otra, es esencialmente intangible y no implica tener propiedad sobre algo, su producción podría estar vinculada o no a un producto físico, siendo el objetivo de la teoría satisfacer al cliente por ello realiza una serie de actividades idóneas como, el buen trato, la comunicación, amabilidad, entre otros, para poder satisfacer las necesidades de los clientes. (p. 25)

Vásquez (2022)

La teoría de la calidad de servicio estudia la metodología de modificaciones que involucran a cada organización en relación a los valores, habilidades y comportamientos de acuerdo a las particularidades de los consumidores, de igual manera, la calidad no se asume como aquello que se encuentra dentro del servicio, más bien es todo aquello que los consumidores desean recibir una adecuada atención. (p. 17)

Satisfacción de usuarios

Flores (2022)

La satisfacción de usuarios a través de la calidad de servicio es un término cuyo concepto está muy arraigado en el Marketing. Para fines explicativos de la investigación, es necesario entender y definir lo que es el servicio. El servicio es para el Marketing actual, una prestación que está ligada, en ciertos casos, a un producto, es decir el servicio está compuesto por una parte tangible que puede ser un producto para el cliente. (p. 15)

Tinco (2022)

La satisfacción de usuarios es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas, de tal manera que el cliente se sienta atendido. (p. 24)

Gonzales y Huanca (2020)

La satisfacción de usuarios es garantizar la atención y cuando se realiza esto nos transformamos en organizaciones eficaces ya que presentamos ambas cláusulas irremplazables de interrogar y atender, se debe permanecer con toda la organización en pie ya que también son participes de esto y conjuntamente la organización tiene un gran papel fundamental para mejorar los resultados que se requiere la capacidad de los colaboradores. (p. 17)

Conducta laboral en bien de usuarios

Domínguez (2022)

Establece que, la conducta laboral es la noción aprobada ante lo que es educado o no, del cual gobierna y rige la conducta del individuo dentro de una organización, ante lo mencionado por los autores, lo que quieren dar a expresar es que las decisiones que se tomen no deben ser elegidos por azar, sino que deben estar sustentados ante lo ético. (p. 18)

Capcha (2020)

La conducta laboral en bien de usuarios es aquella que estudia los valores inherentes al ejercicio de una profesión y que emanan de las relaciones que se establecen entre el profesionalista y sociedad. El profesionalista al ejercer su profesión además de contar con los conocimientos necesarios de su campo debe contar con valores morales, como finalidad fundamental buscar y tratar de garantizar el bien común. (p. 11)

Pisco (2019)

La conducta laboral en bien de usuarios es el criterio asumido por cada trabajador en un ejercicio y relación profesional; se orienta, a que la labor establece una dirigida entidad a la concreción de una determinada finalidad, en su accionar proporciona los elementos necesarios para prepararlos para la vida en ciudadanía sostenible en armonía con nuestra diversidad biológica, psíquica, social, cultural, económica y política. (p. 11)

Talento laboral a favor de usuarios

Verdesoto (2022)

El talento laboral a favor de usuarios es un patrón de rasgo o un aspecto de una persona, estos pueden ser aspectos inconscientes del ser humano y llama a estos rasgos personales habilidades genéricas, siendo parte profunda y duradera de la personalidad de un individuo que puede predecir el comportamiento en muchas situaciones y tareas laborales. (p. 6)

Rivas y Rojas (2020)

El talento laboral a favor de usuarios aborda los conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes que poseen los colaboradores y que intervienen en su desempeño dentro de la organización, estos son inherentes a las personas y pueden ser evaluados y desarrollados con el fin de optimizar el rendimiento del trabajador y la empresa. define como competencia a las aptitudes utilizadas para aplicar conocimientos y habilidades. (p. 31)

Yarlequé (2020)

El talento laboral a favor de usuarios es la cualidad que posee la persona para desempeñar un trabajo, donde la competencia como tal es únicamente observable en la persona siempre y cuando exista un referente bien establecido donde desarrollar la competencia, es así que se refiere al atributo exclusivamente en el desarrollo de un trabajo. (p. 7)

Aptitud laboral ante usuarios

Pinillos y Salirrosas (2023)

La aptitud laboral sirve de base para la imagen de la entidad, estos autores la identifican la base estratégica del estamento corporativo de una empresa y es la parte de la comunicación corporativa que la globaliza y unifica, asimismo, la Identidad se refiere a respetar la ideología, las creencias y las normas de conducta de una organización, por lo que es importante entender cómo está organizada y cómo un área complementa a las demás. (p. 12)

Mederos (2020)

La aptitud laboral ante los usuarios en cada entidad funciona como un método o procedimiento de comunicación que está integrado en el plan general de la organización y está representado por los participantes, quienes son los principales actores que deben ser objeto y tienen que lograr una identificación con cada uno de los elementos, característica y pauta establecida por la entidad, que se puede representar a ella misma en su totalidad. (p. 26)

Valencia (2020)

La actitud laboral frente a los usuarios permite que una entidad se distinga por sus características, prácticas, hábitos, costumbres o normas. Esto influye en la manera en que se establecen las relaciones de compañerismo y los distintos tipos de interacción, tanto entre los miembros de la organización como con los participantes. (p. 25)

2.2. Antecedentes internacionales

Espinoza (2024)

Indicó en su artículo como objetivo analizar los principales desafíos de gestión administrativa que enfrentan las universidades ecuatorianas en el contexto de la Agenda 2030. En su metodología se empleó como enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo explicativo, diseño no experimental, aplicando la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario; su población y muestra se conformó por las universidades ecuatorianas. En su resultado final, identifican a la insuficiencia de recursos financieros como el principal obstáculo, limitando la adopción de tecnologías sostenibles y la ejecución de proyectos de infraestructura. Se concluyó que, un enfoque integrado de gestión administrativa es imprescindible para mejorar la sostenibilidad institucional en los usuarios y superar la resistencia organizativa al cambio. (p. 1)

Romenska, et al. (2022)

En su artículo científico, indicó como objetivo determinar empresas donde los trabajadores muestran mal desempeño y comportamiento laboral. Su metodología fue mixta, cuantitativa-cualitativa, analítica, descriptiva, técnica la encuesta y entrevista. Su población y muestra fueron los agricultores beneficiados con el servicio de la Unidad, y entrevista con el Gerente de Planta. Se concluyó que, las insuficiencias en la gestión operativo-administrativa de la entidad a nivel de inconsistencias en atención al usuario, falta de competencias administrativas y be reflejan aja identidad institucional son los elementos que reflejan el bajo desempeño laboral. (p. 1)

Jiménez (2022)

En su investigación “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, denotó como objetivo, determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno. Su metodología fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, técnica la encuesta. Su población fue 13,060 y muestra 373. Su resultado final, reflejó una fiabilidad del $Rho=0,925\%$. Se concluyó que, existe relación significativa entre las variables, aceptando la hipótesis alternativa que mencionaba que la gestión administrativa incide en la calidad de los usuarios. (p. 14)

Luis (2020)

En su investigación “Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz”, indicó como objetivo, establecer un diagnóstico de la gestión administrativa de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz. Su metodología fue mixta, cuantitativa y cualitativa, descriptiva, instrumento el cuestionario. Su población y muestra fue de 120 personas. Su resultado final, se encuentra un 76.47% de logro porcentual en la gestión administrativa que desarrolla. Se concluyó que, se plantearon algunas conclusiones y recomendaciones para la mejora en las áreas de oportunidad detectadas y en la realización de estudios con características similares. (p. 4)

Nacionales

Coila (2024)

En su investigación indicó como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el clima laboral de la Institución Educativa Cesar Cohaila Tamayo, Tacna, en el año 2023. Se empleó de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no

experimental, aplicando la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario. Su población estuvo constituida por 84 docentes.

En su resultado final, se evidenció un coeficiente de correlación R de Pearson de 0,682. Concluyendo que, existe relación significativa en las variables gestión administrativa y clima laboral, subrayando que con una buena gestión administrativa formará un beneficioso clima laboral en la Institución Educativa Cesar Cohaila Tamayo. (p. 1)

Pérez (2022)

En su investigación “La gestión administrativa y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica en el año 2018”, denotó como objetivo, determinar la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicios del personal administrativo en la UGEL en el año 2018. La metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental correlacional. La población y muestra fue de 64 sujetos de la UGEL. Su resultado indicó, que la puntuación obtenida en la estadística inferencial Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0,001, a un nivel de confianza del 95%. Se concluyó que, se aceptó la hipótesis alterna la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica, 2018. (p. 12)

Ipanaque (2021)

En su estudio “Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe”, planteó como objetivo, determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad. La metodología aplicó un enfoque cuantitativo, tipo básico, correlacional, con un diseño no experimental, técnica la encuesta. Se tomó como población a todo el personal administrativo conformado por 35 colaboradores. Los resultados reflejaron que, en un 40% es deficiente con

un nivel de correlación entre las variables fue del 0.876 una correlación positiva alta o fuerte. Concluyendo que, si existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe. (p. 9)

Ñahui (2020)

En su estudio “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020” mostró como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Su enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental correlacional, transversal. La población censal fue de 74 trabajadores de la Municipalidad de Cachimayo. Su resultado sostiene un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,635 y p- valor 0,000). Se concluyó que, existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. (p. 9)

Celadita (2024)

El estudio “Gestión administrativa y satisfacción ciudadana (distrito de Lima Norte)” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana. En la metodología, se desarrolló bajo enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con alcance correlacional y diseño no experimental, transversal; la población estuvo conformada por ciudadanos usuarios del servicio municipal, trabajando con una muestra de 154 participantes, y se aplicó como instrumento un cuestionario tipo Likert/ordinal validado por juicio de expertos, presentando adecuada confiabilidad (α de Cronbach = 0,856 para gestión administrativa y 0,888 para satisfacción/atención al ciudadano). En los resultados estadísticos descriptivos, la gestión administrativa se ubicó en nivel medio (50%), bajo

(27,3%) y alto (22,7%), mientras que la satisfacción ciudadana se situó en nivel medio (44,2%), bajo (32,5%) y alto (23,4%); y en los resultados inferenciales se evidenció una relación positiva, fuerte y significativa entre ambas variables (Tau-b de Kendall = 0,822; $p = 0,000$), confirmándose asociación estadística. En conclusión, se determinó que un mejor desempeño de la gestión administrativa se asocia con mayores niveles de satisfacción ciudadana, lo que respalda que el fortalecimiento de la gestión municipal impacta directamente en la percepción de calidad del servicio por parte del usuario.

Locales

Córdova (2023)

La investigación “Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022”, reflejó en su objetivo, determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, técnica la encuesta. Su población y muestra fue de 28 trabajadores de la Subgerencia de Transportes. Su resultado final, mostró influencia del 61% con R de Pearson = 0.438. Se concluyó que, el control radica en supervisar las actividades para poder garantizar la realización de una gestión planificada. (p. 13)

Herrera (2023)

En su estudio “Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, 2022”, planteó como objetivo, determinar el grado de asociación de la gestión administrativa y desempeño laboral Municipal. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo, técnica de la encuesta. La población estuvo constituida

por 45 trabajadores. Su resultado evidenció un R de Pearson = 0,919 reflejando una correlación muy alta, (p-valor 0,365 > 0,05).

Se concluyó que, la gestión administrativa incide positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad. (p. 13)

Llanos (2023)

En su estudio “Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021”, indicó como objetivo, determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa. La metodología fue cuantitativa, técnica la encuesta. Con una población de 354 estudiantes y muestra de 122 estudiantes. Su resultado final, la gestión con un nivel alto del 70,0%, un Rho de Spearman de 0,453. Se concluyó que, existió incidencia directa y positiva de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la institución educativa del Ejército. (p. 13)

Becerra (2022)

En su investigación “Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021”, planteó como objetivo determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la UNTumbes. Su metodología fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, técnica la encuesta. La población estuvo conformada por 180 trabajadores y muestra de 93 trabajadores. Su resultado, reflejó un Rho de Spearman de 0,659. Se concluyó que, existe una relación significativa entre la variable gestión documental y calidad de servicio. (p. 9)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativamente con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.

Hipótesis específicas

1. La planificación se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.
2. La organización se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.
3. La dirección se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.
4. El control se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

3.2. Definición y operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

La gestión administrativa comprende el conjunto de acciones y actividades que se ejecutan con el propósito de dirigir una entidad, mediante su gerenciamiento racional de acciones, tareas, recursos y esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos. (Ibarra y Rios, 2023, p.37)

Definición operacional

La variable 1 gestión administrativa, fue medida a través de la dimensión organización, con sus indicadores estructura orgánica y documentos de gestión; la dimensión planificación, con sus indicadores POI y programa presupuestal y la dimensión ejecución, con sus indicadores políticas administrativas y cumplimiento de metas, aplicando la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. (Anexo 1 y 2)

La dimensión planificación, se define como el proceso que permite formular y efectuar las estrategias de la organización con el propósito de insertarla, de acuerdo con su misión, en el contexto en el que se encuentra, donde la particular forma en que será la interacción las políticas que se implementarán en bien de la comunidad. (Vásquez, 2022)

La dimensión organización, se define como el elemento encargado de establecer el diseño organizacional más adecuado a la realidad institucional. Para ello resulta necesario definir un modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación, finalmente se precisan realizar un análisis y una interpretación. (Mendoza, 2021)

La dimensión dirección, es la función gerencial orientada a guiar, motivar y coordinar a las personas dentro de la organización para alcanzar los objetivos establecidos. Implica liderazgo, comunicación efectiva y toma de decisiones, asegurando que los esfuerzos individuales se alineen con las metas institucionales (Cubas, 2022).

La dimensión control es la función gerencial mediante la cual se supervisa, evalúa y compara el desempeño real de las actividades con los objetivos y estándares previamente establecidos, con el fin de identificar desviaciones y aplicar acciones correctivas (Nugraha et al., 2024).

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Definición conceptual

La satisfacción de usuarios se evidencia de acuerdo con la calidad de servicio es el desempeño basado en el tiempo para obtener los resultados deseados en los receptores, objetos o en otros bienes que los compradores son responsables, mediante un buen trato, comunicación y amabilidad. (Lazo y Ramírez, 2023, p. 28)

Definición operacional

La variable 2 satisfacción de usuarios, fue medida por la dimensión conducta laboral en bien de usuarios, con sus indicadores código de ética y valores de formación; la dimensión talento laboral, con sus dimensiones conocimiento de gestión pública y capacitaciones; además de la dimensión aptitud laboral, con sus indicadores reglamento interno y funciones asignadas, aplicando la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. (Anexo 1 y 2)

La dimensión conducta laboral en bien de usuarios, se define como las nociones aprobadas ante lo que es educado o no, del cual gobierna y rige la conducta del individuo dentro de una organización, ante lo mencionado por los autores, lo que quieren dar a expresar es que las decisiones que se tomen no deben ser elegidos por azar, sino que deben estar sustentados ante lo ético. (Domínguez, 2022)

La dimensión talento laboral a favor de usuarios, se define “como los conocimientos, habilidades, y experiencias que poseen los colaboradores y que intervienen en su desempeño dentro de la organización, estos son inherentes a las personas y pueden ser evaluados y desarrollados con el fin de optimizar el rendimiento del trabajador y la entidad”. (Rivas y Rojas, 2020)

La dimensión aptitud laboral ante los usuarios, se define “como la base estratégica del estamento corporativo de una entidad y es la parte de la comunicación corporativa que la globaliza y unifica, asimismo, la Identidad se refiere a respetar la ideología, las creencias y las normas de conducta de

una organización, por lo que es importante entender cómo está organizada y cómo un área complementa a las demás”. (Pinillos y Salirrosas, 2023)

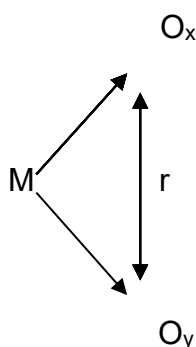
3.2. Tipo y diseño de la investigación

3.2.1. Tipo y enfoque de estudio

Para el tipo de estudio, según Manterola et al. (2019) “En consideración a la conceptualización aplicada, parte de una problematización para abordar sus alternativas de propuestas de solución”, al respecto, la investigación fue de tipo aplicada con nivel descriptivo - correlacional. Asimismo, contó con enfoque cuantitativo de acuerdo con la magnitud de investigación, con corte transversal, priorizando los procedimientos de datos confiables, precisos y oportunos. (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018)

3.2.2. Diseño de investigación

En el presente trabajo, se aplicó el diseño no experimental; por cuanto “se trata de investigaciones que se ejecutan sin manipular de manera deliberada las variables y en las que solamente se visualizan los objetos de estudio en su ámbito natural para poder analizarlos”. (Guevara et al., 2020)



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Gestión administrativa

Oy: Satisfacción de usuarios

r: Relación entre gestión administrativa y satisfacción de usuarios.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población se constituye por todos los usuarios con edades de 18 hasta 65 años del distrito de Tumbes. En esa línea de acuerdo con el compendio estadístico de la región Tumbes se consideró una población de 76,758 pobladores (anexo 4). Al respecto, Moreno (2021) afirma “El colectivo o población de estudio es un conjunto o grupo de casos, determinado, restringido y viable, que forma como referente para poder elegir la muestra que como objetivo consigue una serie de juicios predeterminados”.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por un segmento de la población equivalente a 376 usuarios entre 18 y 65 años que visitan la Municipalidad Provincial de Tumbes para ser atendidos en los servicios que se brinda. Al respecto (Hadi, et al. 2023) menciona “La muestra de investigación es el grupo de individuos o elementos seleccionados de una población para ser estudiados y los resultados obtenidos de la muestra se utilizan para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población”.

N	76758	poblacion	
N-1	76757		
Z	1.95	parametro, nivel de confianza	
p	0.5	probabilidad de éxito	
q	0.5	probabilidad de fracaso	
d	0.05	error estimado	
			$n_0 = \frac{Z^2 * N * p * q}{(Z^2 * p * q) + (N - 1) * d^2}$
$n_0 =$	378.38		Si $(n_0/N) > 0.05$; entonces:
$n_0/N =$	0.0049		$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$
n =	376.52		

Criterios de inclusión

Se incluyeron los usuarios mayores de dieciocho (18) años de edad y menores de sesenta y cinco (65) años de edad que visitan la Municipalidad Provincial de Tumbes seleccionados mediante fórmula estadística de población finita.

Criterios de exclusión

Se excluyeron a los usuarios menores de dieciocho (18) años y mayores de (65) de edad que visitan las áreas de la comuna provincial de Tumbes.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección

3.4.1. Métodos

Método inductivo

En el presente método, se aplicó el análisis de encuestas mediante la recolección de información, asimismo la aplicación de la observación en el desarrollo del estudio, con el fin de obtener datos sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tumbes, considerando reunir toda la base de datos que sea posible, para reflejar su relación con la calidad de servicio durante el año 2025. (Romero et al. 2021)

Método descriptivo

A través del método descriptivo, se aplicó un sistema de actividades que permitió recopilar, organizar, presentar, analizar y resumir los resultados de las observaciones, mostrando con detalle la información sistematizada de la gestión administrativa en sus parámetros de cada ítem y simultáneamente de la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025. (Huacchillo, 2021)

3.4.2. Técnicas e instrumentos

Técnicas – Encuesta

La técnica de encuesta metodológicamente permitió aplicar el cuestionario de forma personalizada a los trabajadores de las áreas establecidas de la

unidad de análisis, en la cual se precisaron las interrogantes que mantienen relación y relevancia con lo que se persigue en el presente estudio. (Arias y Covinos, 2021) (Anexo 6)

Instrumentos – Cuestionario

Instrumento en el cual se establecieron las interrogantes que se vinculan a nivel de cada variable del presente estudio, que se aplicó a los usuarios a fin de medir la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025. (Arias y Covinos, 2021) (Anexo 3)

3.4.3. Confiabilidad y validez

Confiabilidad

Se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach en cada cuestionario establecido en la variable 1 y variable 2, con lo cual se determinó el nivel de confiabilidad del instrumento previsto en el presente estudio según los indicadores respectivos. (Romero et al. 2021) (Anexo 4)

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de ítems
,935	12

Satisfacción de usuarios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de ítems
,933	12

Validez

La validación de los instrumentos que se aplicaron en el presente trabajo estuvo a cargo de juicios de tres (03) expertos especialistas en el tema de estudio, quienes validaron los criterios establecidos a nivel de variables, dimensiones, indicadores e ítems. (Arias y Covinos, 2021)

Los resultados de validación a cargo de los expertos sostienen la aprobación de los criterios establecidos en el formato pertinente, en función del título, claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología. (Anexo 5)

3.4.4. Procesamiento de datos

De acuerdo con Sánchez et al. (2018)

Se aplicó el cuestionario que comprendió el instrumento con los ítems establecidos a nivel de los indicadores a través de la encuesta, de manera que permitió el análisis cuantitativo estableciendo métodos descriptivos de organización, resumen, análisis y presentación de los datos obtenidos según los resultados obtenidos en el estudio.

De acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior, se aplicó la contrastación objetiva de los resultados obtenidos, que permitió identificar y evaluar la relación de la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.

En cuanto al análisis descriptivo, se aplicaron mediante tablas para indicar los niveles de cada variable y sus respectivas dimensiones, información que se ilustró en figuras de barras descriptivas para reflejar la frecuencia de los resultados. Con respecto al análisis inferencial para la comprobación de hipótesis se procedió mediante la prueba de correlación, considerando aplicar el coeficiente rho de Spearman. (Anexo 7)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1. 1. Análisis descriptivo

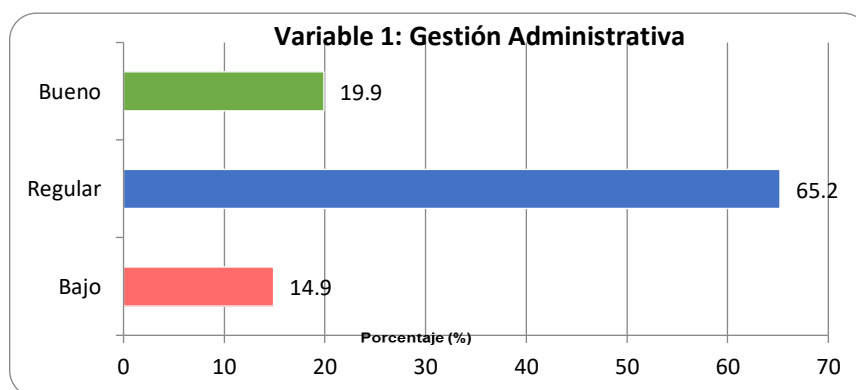
Tabla 1

Variable Gestión administrativa

Niveles	f	%
Bajo	56	14.9%
Regular	245	65.2%
Bueno	75	19.9%
Total	376	100%

Figura 1

Variable Gestión administrativa



En la tabla 1 y figura 1 se observa que la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tumbes es percibida mayoritariamente en un nivel regular (245; 65.2%), mientras que un 19.9% (75) la califica como buena y un 14.9% (56) como baja, sobre un total de 376 encuestados. Este patrón evidencia una percepción predominante de cumplimiento parcial de los procesos de planificación, organización, dirección y control evaluados por el cuestionario, es decir, se reconocen avances, pero aún con brechas en la efectividad y consistencia de la gestión.

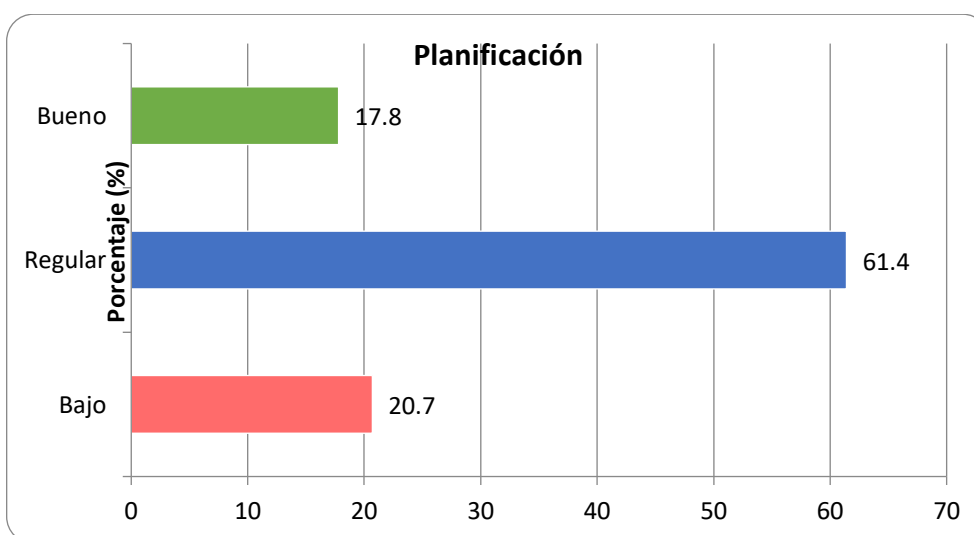
Tabla 2

Dimensión planificación

Niveles	f	%
Bajo	78	20.7%
Regular	231	61.4%
Bueno	67	17.8%
Total	376	100%

Figura 2

Dimensión planificación



La tabla 2 y figura 2 muestra que la dimensión planificación es percibida como regular por la mayoría (61.4%; 231), seguida de baja (20.7%; 78) y buena (17.8%; 67) en 376 encuestados. Esto sugiere que la planificación de la entidad (vinculada al POI y programación presupuestal) es medianamente orientadora, pero con limitaciones para asegurar metas alcanzables y una implementación efectiva. El predominio del nivel regular y bajo evidencia debilidades en la alineación entre prioridades y recursos y en la ejecución del POI, restringiendo un mejor desempeño.

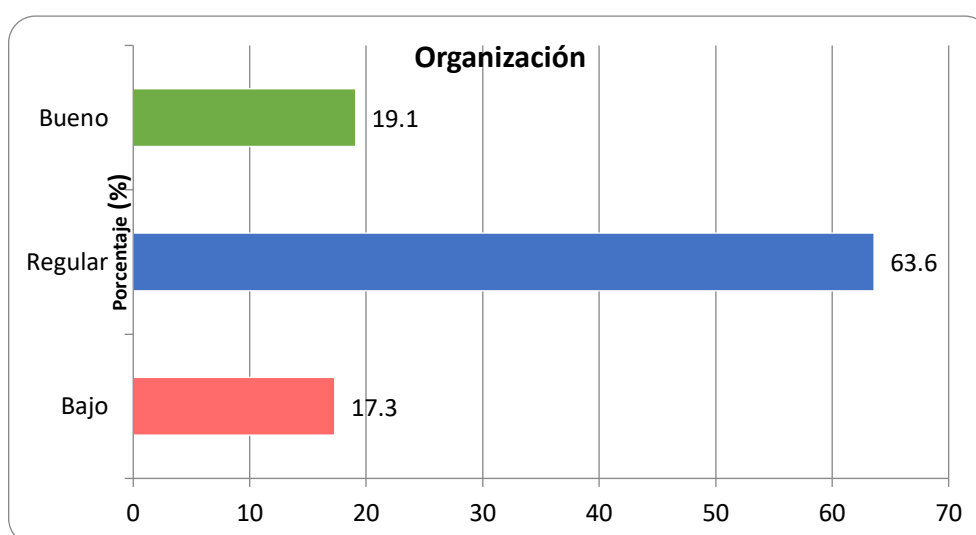
Tabla 3

Dimensión organización

Niveles	f	%
Bajo	65	17.3%
Regular	239	63.6%
Alto	72	19.1%
Total	376	100%

Figura 3

Dimensión organización



En la tabla 3 y figura 3, la dimensión organización es percibida principalmente como regular (63.6%; 239), con 19.1% (72) en nivel alto y 17.3% (65) en bajo (N=376). Esto sugiere un desempeño moderado en la claridad estructural, coordinación interna y uso de documentos de gestión. El predominio del nivel regular indica que la estructura funciona, pero persisten brechas de articulación y claridad procedimental que impiden una alta percepción organizacional en la gestión del trámite.

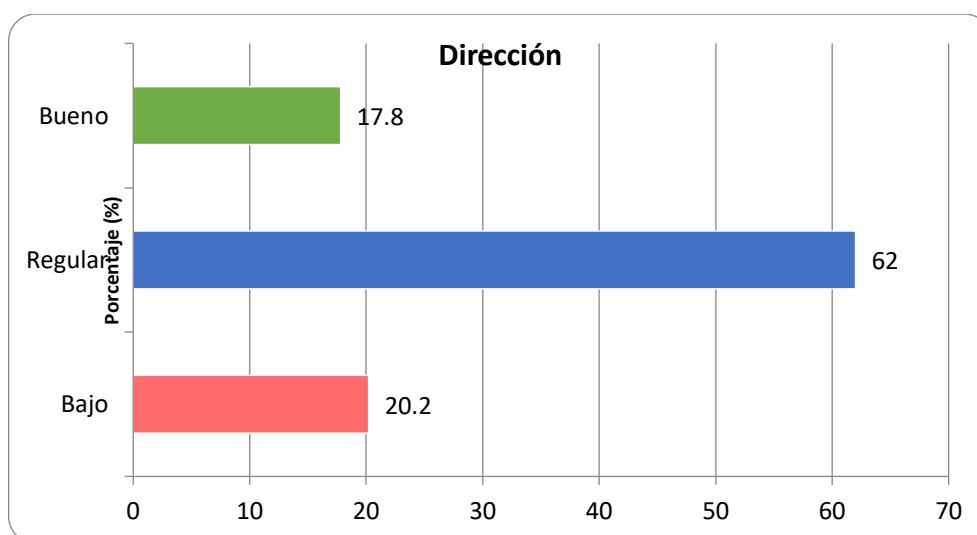
Tabla 4

Dimensión dirección

Niveles	f	%
Bajo	76	20.2%
Regular	233	62.0%
Alto	67	17.8%
Total	376	100%

Figura 4

Dimensión dirección



En la tabla 4 y figura 4La dimensión dirección fue percibida como regular (62.0%; 233), seguida por niveles bajo (20.2%; 76) y alto (17.8%; 67) en 376 encuestados (Tabla 4). Esto sugiere una conducción directiva medianamente adecuada en transparencia, clima y liderazgo, pero con limitaciones para un desempeño superior. El alto nivel bajo indica debilidades en comunicación interna y trabajo en equipo, lo que minimiza el impacto del liderazgo en la efectividad y explica la predominancia de la percepción regular sobre alta.

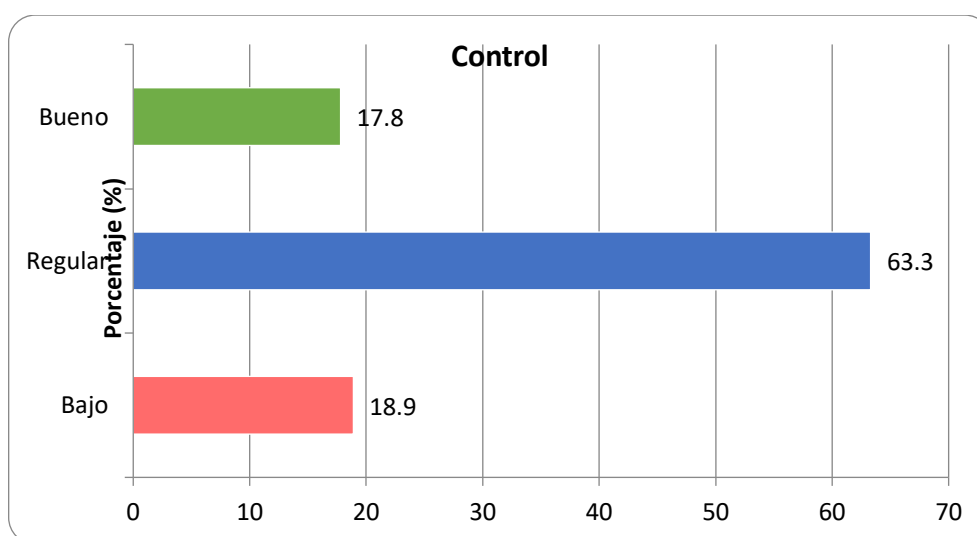
Tabla 5

Dimensión control

Niveles	f	%
Bajo	71	18.9%
Regular	238	63.3%
Alto	67	17.8%
Total	376	100%

Figura 5

Dimensión control



En la tabla 5 y figura 5 indica que la dimensión control es percibida mayoritariamente como regular (63.3%; 238), con un 18.9% (71) calificándola como baja y un 17.8% (67) como alta. Esto sugiere que el control institucional (evaluación de planes, monitoreo de objetivos y supervisión) opera de forma parcial y poco sistematizada. El nivel regular refleja prácticas de seguimiento con brechas en la continuidad, oportunidad y rigor, limitando la percepción del control como un componente sólido para el cumplimiento de metas y la mejora del desempeño.

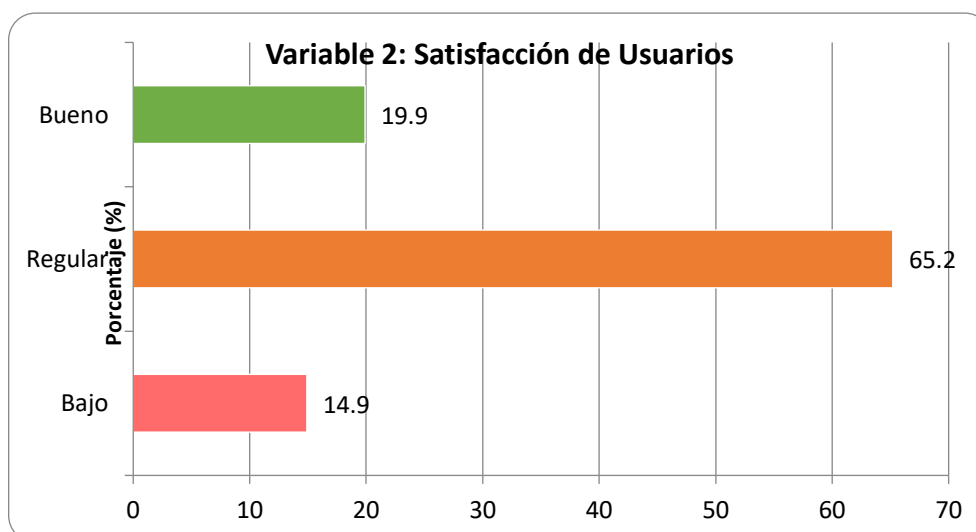
Tabla 6

Variable Satisfacción de usuarios

Niveles	f	%
Bajo	56	14.9%
Regular	245	65.2%
Bueno	75	19.9%
Total	376	100%

Figura 6

Variable Satisfacción de usuarios



En la tabla 6 y figura 6 la satisfacción de los usuarios se ubica mayormente en el nivel regular (65.2%), siendo buena para el 19.9% y baja para el 14.9%. Este resultado sugiere que la experiencia con la conducta, talento y aptitud del personal es percibida como aceptable, pero carece de un estándar plenamente satisfactorio. Administrativamente, el predominio del nivel regular indica un servicio funcional con variabilidad, con brechas en consistencia, capacidades y cumplimiento normativo, impidiendo que la satisfacción se consolide en niveles buenos.

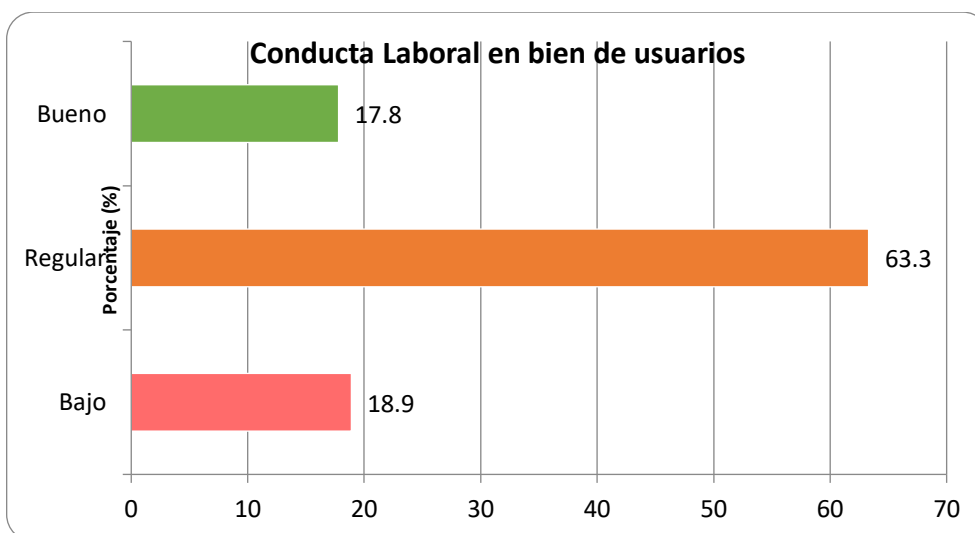
Tabla 7

Dimensión Conducta laboral en bien de usuarios

Niveles	f	%
Bajo	71	18.9%
Regular	238	63.3%
Bueno	67	17.8%
Total	376	100%

Figura 7

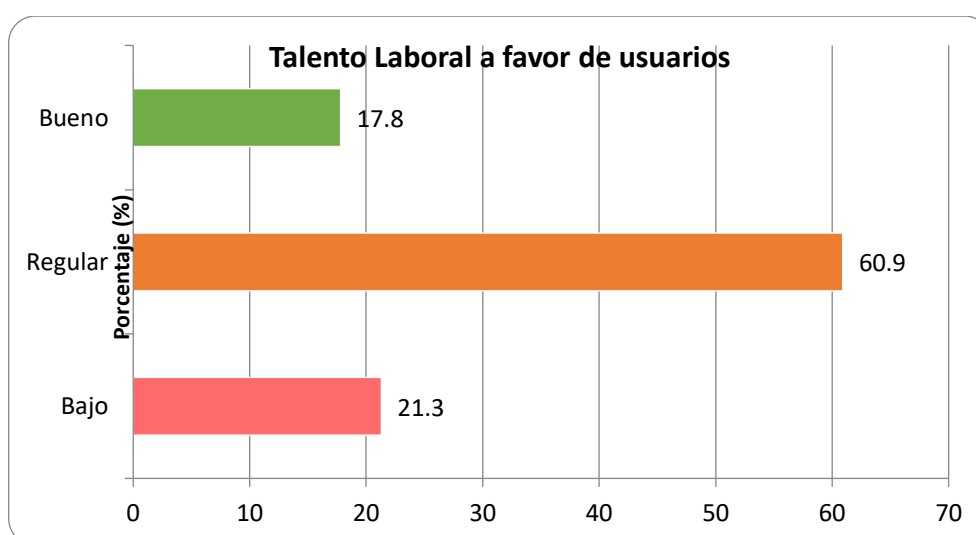
Dimensión Conducta laboral en bien de usuarios



Según la tabla 7 y figura 6, la conducta laboral en favor del usuario se percibe principalmente como regular (63.3%; 238), con 18.9% (71) catalogándola como baja y 17.8% (67) como buena. Esta distribución sugiere un desempeño medianamente adecuado, pero inconsistente en la práctica de los indicadores de código de ética y valores. La prevalencia del nivel bajo indica brechas en la aplicación ética, impactando la calidad del trato y manteniendo la percepción general en un rango "regular".

Tabla 8*Dimensión Talento laboral a favor de usuarios*

Niveles	f	%
Bajo	80	21.3%
Regular	229	60.9%
Bueno	67	17.8%
Total	376	100%

Figura 8*Dimensión Talento laboral a favor de usuarios*

La dimensión talento laboral a favor de los usuarios se encuentra principalmente en nivel regular (60.9%), seguido por nivel bajo (21.3%) y bueno (17.8%). Esto indica competencias moderadas en conocimiento de gestión pública y utilidad de las capacitaciones, con limitaciones en la resolución consistente de problemas y la atención superior. El alto porcentaje en nivel bajo refleja insuficiencias en la actualización y transferencia efectiva de la capacitación al desempeño, lo que restringe la eficiencia y explica la predominancia del nivel regular.

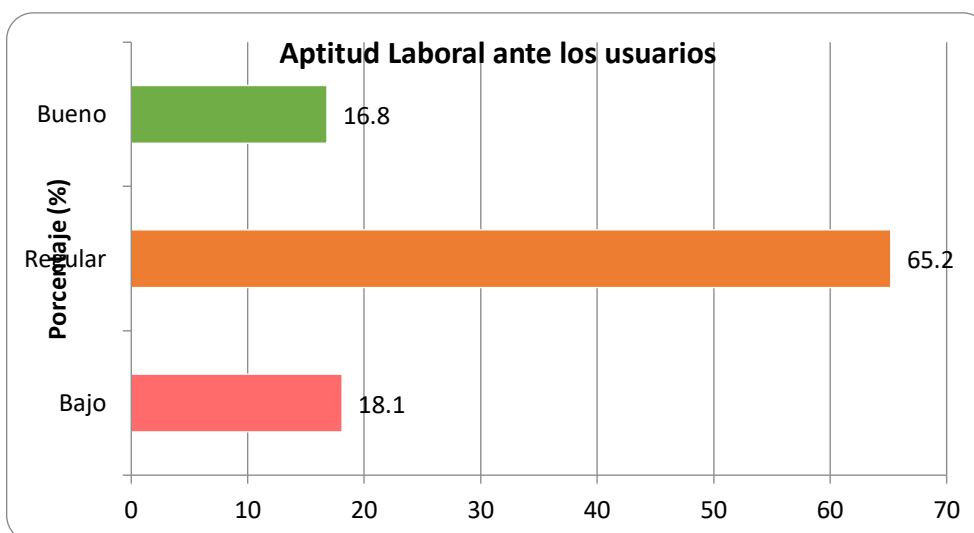
Tabla 9

Dimensión Aptitud laboral ante los usuarios

Niveles	f	%
Bajo	68	18.1%
Regular	245	65.2%
Buena	63	16.8%
Total	376	100%

Figura 9

Dimensión Aptitud laboral ante los usuarios



Según la tabla 9 y figura 9, la aptitud laboral ante usuarios es mayoritariamente regular (65.2%; 245), con un 18.1% (68) de calificación baja y un 16.8% (63) de buena. Esto indica un desempeño aceptable en el cumplimiento del reglamento y funciones, pero con brechas de cumplimiento y consistencia operativa que impiden un reconocimiento mayoritario en el nivel "buena" en los trámites municipales.

4.1.2. Análisis correlacional

Prueba de normalidad

Tabla 10*Prueba de normalidad de variables y dimensiones*

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	sig
Gestión administrativa	0,173	376	0,000
Satisfacción de usuarios	0,18	376	0,000
Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	sig
Planificación	0,123	376	0,000
Organización	0,135	376	0,000
Dirección	0,135	376	0,000
Control	0,143	376	0,000
Conducta laboral en bien de usuarios	0,159	376	0,000
Talento laboral a favor de usuarios	0,119	376	0,000
Aptitud laboral ante los usuarios	0,167	376	0,000

Criterio:

Si Sig. > 0,05 → Distribución normal → Usar correlación de Pearson

Si Sig. ≤ 0,05 → Distribución No Normal → Usar Rho de Spearman

En la tabla 10, la prueba de normalidad indicó que las variables gestión administrativa: $p = 0.000$; satisfacción de usuarios: $p = 0.000$ y sus dimensiones no siguen una distribución normal ($p = 0.000$ en todos los casos; $gl = 376$), ya que los valores de significancia son ≤ 0.05 . Este resultado es esperado con escalas Likert y muestras grandes. Al no cumplirse el supuesto de normalidad para Pearson, se aplicará el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman para el análisis correlacional.

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.

Hipótesis general:

H₁: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.

H₀: La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.

Tabla 11

Correlación entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios

Correlaciones			
		Gestión Administrativa	Satisfacción de los usuarios
Gestión Administrativa	Correlación de Spearman	1,000	0.730**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	376	376
Satisfacción de usuarios	Correlación de Spearman	0.730**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	376	376

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 11, se identificó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,730, lo cual evidencia una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.

Además, el valor de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido ($p < 0,05$), confirmándose que la correlación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual sostiene que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos. Esto implica que, a medida que la gestión administrativa mejora en sus procesos de planificación, organización, dirección y control, mayor es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios respecto a la calidad, eficiencia y trato recibido durante los trámites en la municipalidad. Asimismo, el coeficiente de determinación ($0,730^2 = 0,533$) indica que aproximadamente el 53,3% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede explicarse por el nivel de gestión administrativa, lo cual subraya la importancia estratégica de fortalecer los procesos administrativos institucionales para mejorar la experiencia ciudadana en la entidad pública.

Objetivo específico 1:

Analizar la relación entre la planificación con la satisfacción de usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Hipótesis específica 1:

H₁: La planificación se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

H₀: La planificación se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 12*Correlación entre la planificación y satisfacción de los usuarios*

		Correlaciones	
		Planificación	Satisfacción de los usuarios
Planificación	Correlación de Spearman	1	,698**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	376	376
Satisfacción de usuarios	Correlación de Spearman	,698**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	376	376

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 12, se identificó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,698, lo cual evidencia una correlación positiva media entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido ($p < 0,05$), confirmándose que la correlación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual sostiene que la planificación de la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios. Esto implica que cuando la municipalidad formula e implementa de manera efectiva su Plan Operativo Institucional con objetivos y metas alcanzables, y cuando la programación presupuestal responde a las verdaderas necesidades institucionales, los usuarios perciben una atención más ordenada, predecible y orientada a resultados, lo que se traduce en mayor satisfacción durante sus trámites administrativos. El coeficiente de determinación ($0,698^2 = 0,487$) indica que aproximadamente el 48,7% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede ser explicada por el nivel de planificación institucional, destacando la necesidad de consolidar una cultura de planificación estratégica orientada al ciudadano en la institución.

Objetivo específico 2:

Explicar la relación de la organización en la satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Hipótesis específica 2:

H₁: La organización se relaciona de manera positiva y significativa en la satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

H₀: La organización no se relaciona de manera positiva y significativa en la satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 13

Correlación entre organización y satisfacción de los usuarios.

Correlaciones			
		Organización	Satisfacción de usuarios
Organización	Correlación de Spearman	1	,705**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	376	376
Satisfacción de usuarios	Correlación de Spearman	,705**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	376	376

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 13, se identificó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,705, lo cual evidencia una correlación positiva media entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Con un valor de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido ($p < 0,05$), confirmándose que la correlación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual sostiene que la organización de la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios. Esto implica que cuando la

estructura orgánica de la municipalidad se encuentra claramente definida, facilita la comunicación y coordinación entre áreas, y los documentos de gestión orientan de forma precisa las tareas administrativas, los usuarios experimentan una atención más fluida, rápida y sin duplicidad de funciones, incrementando así su nivel de satisfacción. El coeficiente de determinación ($0,705^2 = 0,497$) indica que aproximadamente el 49,7% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede ser explicada por el nivel de organización institucional, evidenciando que una estructura organizacional bien diseñada constituye un factor clave para mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía en la entidad de estudio.

Objetivo específico 3:

Describir la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.

Hipótesis específica 3:

H₁: La dirección se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

H₀: La dirección no se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 14

Correlación entre dirección y la satisfacción de los usuarios.

		Correlaciones	
		Dirección	Satisfacción de los usuarios
Dirección	Correlación de Spearman	1	,718**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	376	376
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Spearman	,718**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	376	376

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 14, se identificó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,718, lo cual evidencia una correlación positiva media entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos de la entidad estudiada. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido ($p < 0,05$), confirmándose que la correlación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual sostiene que la dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios. Esto implica que cuando la municipalidad promueve una comunicación transparente de sus políticas administrativas, propicia un clima laboral positivo que fomenta el trabajo en equipo, y ejerce un liderazgo transformacional comprometido con la mejora continua, el personal adopta una actitud de servicio más proactiva y empática hacia el ciudadano, repercutiendo favorablemente en su nivel de satisfacción. El coeficiente de determinación ($0,718^2 = 0,516$) indica que aproximadamente el 51,6% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede ser explicada por la calidad de la dirección institucional, resaltando que el liderazgo y el clima organizacional interno son factores determinantes en la calidad del servicio percibido por la ciudadanía en la institución de estudio.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Hipótesis específica 4:

H₁: El control se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

H₀: El control no se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 15*Correlación entre control y la satisfacción de los usuarios.*

Correlaciones			
		Control	Satisfacción de los usuarios
Control	Correlación de Spearman	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	376	376
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Spearman	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	376	376

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 15, se identificó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,732, lo cual evidencia una correlación positiva media entre la dimensión control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido ($p < 0,05$), confirmándose que la correlación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual sostiene que el control de la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios. Esto implica que cuando la municipalidad evalúa de manera sistemática el cumplimiento de sus planes en relación con las actividades ejecutadas, monitorea el avance de los objetivos a corto y mediano plazo, y supervisa el desempeño del personal conforme a estándares establecidos, se garantiza un servicio más consistente, oportuno y de calidad, lo que incrementa notablemente la satisfacción de los ciudadanos en sus trámites administrativos. El coeficiente de determinación ($0,732^2 = 0,536$) indica que aproximadamente el 53,6% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede ser explicada por el nivel de control institucional, lo cual posiciona al control como la dimensión con

mayor poder explicativo dentro de la gestión administrativa, evidenciando que los mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación continua son esenciales para asegurar la calidad del servicio público.

4.2. Discusión

En la presente investigación se abordó el objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025; al respecto se encontró que el p valor es $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente Rho de Spearman= 0.730 con un rango de relación significativa positiva alta.

Los resultados de la investigación permiten afirmar la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Este hallazgo evidencia que el nivel de eficiencia y calidad con el que se desarrollan los procesos administrativos influye de manera determinante en la percepción que los usuarios tienen sobre el servicio recibido. En este sentido, una gestión administrativa caracterizada por una adecuada planificación, organización, dirección y control de los trámites contribuye a generar mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

Asimismo, la relación identificada presenta una intensidad alta, lo que indica que la gestión administrativa constituye un factor clave en la satisfacción de los usuarios, con planes de trabajo operativos en cada área administrativa, reforzando la importancia de optimizar los procedimientos administrativos, mejorar la atención al ciudadano y fortalecer los mecanismos de control interno. Estos resultados coinciden con planteamientos teóricos y estudios previos que señalan que una gestión administrativa eficiente es fundamental para elevar la calidad del servicio público y fortalecer la confianza de los usuarios en la institución.

De acuerdo con Coila (2024) se evidenció que en la I.E. César Cohaila Tamayo la mayoría de docentes perciben una gestión administrativa de nivel regular a buena, siendo el 87% quienes señalaron un nivel regular y el 7% uno bueno. En cuanto al clima laboral, el 94% de los docentes lo calificó como medio, mientras que solo el 2% lo consideró eficiente y un 4% bajo. Además, los resultados reflejan que el 68% indicó una buena planificación, el 89% una buena organización, el 65% una dirección adecuada y el 80% un control efectivo. Estas percepciones permiten concluir que, aunque predominan evaluaciones de nivel medio, existe una tendencia positiva hacia una gestión administrativa funcional y un clima laboral aceptable, aunque con espacios para la mejora.

En cuanto al objetivo específico 1, analizar la relación de la gestión administrativa con la conducta laboral en bien de usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes; se encontró que el p valor es $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación positiva y significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente Rho de Spearman= 0.698 con un rango de relación significativa positiva moderada.

Los resultados del estudio evidencian la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la conducta laboral orientada al bienestar de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes. Este hallazgo indica que la forma en que se planifican, organiza y ejecutan los procesos administrativos influye de manera relevante en el comportamiento del personal, especialmente en aspectos vinculados al compromiso, la responsabilidad y la atención brindada a los usuarios.

Asimismo, la relación identificada presenta una intensidad moderada, lo que sugiere que, si bien la gestión administrativa constituye un factor importante en el fortalecimiento de la conducta laboral, esta también se ve influenciada por otros elementos institucionales, como el clima organizacional, la motivación y las políticas de recursos humanos. En conjunto, estos resultados resaltan la necesidad de promover una gestión administrativa eficiente como medio para mejorar el

desempeño del personal y, en consecuencia, elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Por su parte, Pérez (2022) reflejó que, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica, la gestión administrativa fue valorada como buena por el 71,9% de los encuestados, destacando especialmente en las dimensiones de dirección (71,9%), integración (71,9%) y planificación (67,2%). La media obtenida fue de 42.89 puntos, ubicándose en un nivel regular con una alta dispersión ($DE=17.216$). En cuanto a la calidad del servicio, el 60,9% calificó como buena, destacando la capacidad de respuesta (73,4%) y los elementos tangibles (62,5%), mientras que la seguridad (35,9%) y la empatía (34,4%) fueron menos valoradas. Se concluye que, aunque la gestión presenta indicadores positivos, existen dimensiones del servicio que requieren atención para elevar la percepción de calidad.

En tal contexto, con respecto al objetivo específico 2, explicar la relación de la organización con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tumbes; se encontró que el p valor es $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el talento laboral a favor de usuarios. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente Rho de Spearman= $0,708$ con un rango de relación significativa positiva moderada.

Los resultados del estudio permiten explicar que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el talento laboral orientado al beneficio de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes. Este hallazgo evidencia que una gestión administrativa adecuada influye positivamente en el desarrollo y aprovechamiento de las capacidades, conocimientos y habilidades del personal, lo cual se refleja en una mejor atención y servicio al usuario.

Asimismo, la relación identificada presenta una intensidad moderada, lo que indica que, aunque la gestión administrativa constituye un factor relevante para el fortalecimiento del talento laboral, este también depende de otros aspectos institucionales, como las políticas de capacitación, los sistemas de evaluación del desempeño y las oportunidades de desarrollo profesional. En conjunto, estos

resultados resaltan la importancia de consolidar una gestión administrativa eficiente que permita potenciar el talento humano y, en consecuencia, mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios.

En esa línea, Ipanaque (2021) analizó la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, encontrando una correlación positiva alta (Rho de Spearman = 0.876), lo que evidencia una relación significativa entre ambas variables. Respecto a la gestión del talento, se identificaron debilidades en el proceso de incorporación de personal, donde un 48.6% lo calificó como regular y un 25.7% como deficiente, debido a convocatorias inadecuadas y falta de competencias en los seleccionados. En la dimensión de retención, también se observaron deficiencias que afectan el clima organizacional y la calidad del servicio. Aunque en la dimensión de recompensas se percibieron avances (40% lo calificó como eficiente), las demás dimensiones mostraron problemas. En cuanto a la calidad del servicio, las dimensiones “personas” y “evidencias tangibles” fueron calificadas en su mayoría como malas (37.1% y 31.4% respectivamente), debido a falta de capacitación, empatía, supervisión y condiciones físicas deficientes. Estos hallazgos reflejan que una inadecuada gestión del talento impacta negativamente en la percepción de calidad del servicio brindado a los usuarios.

De acuerdo con el objetivo específico 3, describir la relación de la dirección y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes; se reflejó que el p valor es $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la aptitud laboral ante los usuarios. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente Rh de Spearman = 0.718 con un rango de relación significativa positiva moderada. Los resultados del estudio describen la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la aptitud laboral del personal en su interacción con los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes. Este hallazgo pone de manifiesto que una gestión administrativa eficiente contribuye al desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas del personal, las cuales se reflejan en un mejor desempeño laboral hacia los usuarios.

Asimismo, la relación identificada presenta una intensidad moderada, lo que indica que la gestión administrativa influye de manera relevante en la aptitud laboral; sin embargo, esta no depende exclusivamente de los procesos administrativos, sino también de otros factores institucionales como la capacitación continua, la supervisión y las condiciones laborales. En conjunto, estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la gestión administrativa como un medio para mejorar la aptitud laboral del personal y, con ello, optimizar la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Al respecto, Ñahui (2020) evidenció una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una institución pública ($Rho = 0.635$; $p < 0.05$), lo que indica que una mejor gestión administrativa conlleva una mejora en la calidad del servicio. La mayoría de encuestados calificó ambos aspectos en un nivel regular (63.5%). Por dimensiones, planificación, organización y dirección mostraron principalmente niveles regulares, con presencia de niveles malos en más del 24%. La dimensión control fue mejor evaluada, con un 27% en nivel bueno. En cuanto a la calidad del servicio, también predominó el nivel regular en dimensiones como tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con porcentajes de nivel malo que superaron el 25% en varios casos. A nivel de correlaciones específicas, todas las dimensiones de la gestión administrativa presentaron relaciones positivas y significativas con la calidad del servicio, destacando la dimensión control con un $Rho = 0.559$. Estos resultados refuerzan la importancia de fortalecer la gestión administrativa para mejorar la atención al usuario.

En Lima norte, la gestión administrativa global mostró una relación positiva, fuerte y altamente significativa con la satisfacción ciudadana ($Tau-b = 0,822$; $p = 0,000$). En cambio, en la Municipalidad Provincial de Tumbes, solo el control de la gestión administrativa se asoció positivamente, pero con menor intensidad ($Rho = 0,732$; $p < 0,05$), indicando una relación positiva media. Esto sugiere que, mientras en Lima Norte influye el desempeño integral, en Tumbes la evaluación, monitoreo y supervisión específicas son clave, aunque el efecto es menor al ser un componente parcial.

V. CONCLUSIONES

1. Con un Rho de Spearman de 0,730, se determinó una correlación positiva media y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, y con $p = 0,000 < 0,05$ se aceptó la hipótesis alterna. Los resultados revelaron que los usuarios perciben que cuando la municipalidad planifica, organiza, dirige y controla sus procesos de manera articulada, la atención recibida durante sus trámites mejora de forma considerable.
2. Con un Rho de Spearman de 0,698, se determinó una correlación positiva media y significativa entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, con $p = 0,000 < 0,05$. Los resultados evidenciaron que la formulación e implementación efectiva del Plan Operativo Institucional y la adecuada programación presupuestal repercuten directamente en la calidad del servicio percibido por el ciudadano.
3. Con un Rho de Spearman de 0,705, se determinó una correlación positiva media y significativa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, con $p = 0,000 < 0,05$. Los resultados evidencian que una estructura orgánica claramente definida, con documentos de gestión actualizados y canales de comunicación interáreas efectivos, contribuye a que los usuarios reciban una atención más ordenada, sin duplicidades y con responsabilidades bien delimitadas.
4. Con un Rho de Spearman de 0,718, se determinó una correlación positiva media y significativa entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, con $p = 0,000 < 0,05$. Los resultados evidencian que la transparencia en la comunicación de las políticas institucionales, el fomento de un clima laboral positivo y el ejercicio de un liderazgo transformacional influyen de manera directa en la actitud de servicio que el personal proyecta hacia el ciudadano.

5. Con un Rho de Spearman de 0,732, se determinó una correlación positiva media y significativa entre la dimensión control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, con $p = 0,000 < 0,05$, siendo esta la dimensión con el coeficiente más alto entre todas las analizadas. Los resultados evidencian que la evaluación periódica de los planes institucionales, el monitoreo de objetivos a corto y mediano plazo, y la supervisión del desempeño bajo estándares definidos son los factores que mayor influencia ejercen sobre la percepción de calidad del ciudadano en sus trámites municipales.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es necesario que el alcalde y gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Tumbes diseñar e implementar un plan de mejora de la gestión administrativa que integre las cuatro dimensiones planificación, organización, dirección y control como un sistema articulado, estableciendo metas semestrales de satisfacción ciudadana medibles a través de encuestas periódicas aplicadas en los módulos de atención al usuario.
2. Es necesario que la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Tumbes reformular el proceso de elaboración del POI con un enfoque participativo, involucrando a las áreas operativas y a representantes de la sociedad civil, a fin de que los objetivos, metas y la programación presupuestal respondan a las necesidades reales de la población y no exclusivamente a criterios administrativos internos.
3. Es necesario que la Gerencia Municipal disponga la actualización inmediata del ROF, MOF y TUPA o cualquier otro documento de gestión, simplificando los procedimientos administrativos con mayor demanda ciudadana, eliminando requisitos innecesarios y reduciendo los tiempos de atención, en concordancia con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública del Estado peruano, priorizando la digitalización de trámites frecuentes a través de la plataforma de gobierno digital para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios municipales.
4. Es necesario que la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Tumbes ejecute un programa anual de capacitación en liderazgo orientado al servicio público, atención al ciudadano y comunicación asertiva, dirigido a todos los funcionarios y servidores que tienen contacto directo con los usuarios.

5. Es necesario que la Gerencia de Planeamiento, en coordinación con el Órgano de Control Institucional (OCI) de la Municipalidad Provincial de Tumbes, implementen un tablero de control de gestión con indicadores de desempeño orientados al ciudadano, con revisiones mensuales por área y reportes trimestrales públicos, incorporando además un buzón de sugerencias presencial y virtual que permita a los usuarios reportar deficiencias en la atención.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. Arequipa, Perú.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Becerra, J. (2022). Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/b5db02f6-c663-4abd-8f12-8a59e54f88ff>
- Celadita, J. P. (2024). *Gestión administrativa y satisfacción ciudadana*. Tesis de pregrado/maestría, nombre de la universidad. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/151354>
- Coila, M. (2024). Gestión administrativa y clima laboral en la institución educativa Cesar Cohaila Tamayo Tacna, 2023.
<https://hdl.handle.net/20.500.12892/998>
- Córdova, V. (2023). Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64223>
- Cubas, R. (2022). Ejecución presupuestal y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Jamalca, Amazonas, 2021.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9427>
- Domínguez, L. (2022). Ética profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional nombrado en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63564>
- Espinoza, E. (2024). Challenges of university administrative management in the face of the sustainable development agenda.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.108.26>
- Espíritu, R. (2022). La gestión administrativa y su Incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – sede central, 2020. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3005>
- Flores, J. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en

- la Empresa Casa Blanca.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11329>
- Godoy, Y. (2022). La influencia del control interno en la gestión administrativa según la percepción del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Huánuco – 2019.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7696>
- Gonzales, L., y Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018.
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rómulo, C. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Puno.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, C. (2023). Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, 2022.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64663>
- Huacchillo, L. (2021). Programa desarrollo empresarial para la calidad de las micro y pequeñas empresas asociadas a la Cámara Peruana de Desarrollo Empresarial – Piura. Universidad César Vallejo Tesis doctoral UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70049>
- Ibarra, R., y Rios, F. (2023). El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Área de Tesorería de la Zona Registral N° 06 Sede Pucallpa, 2021.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6155>
- Ipanaque, V. (2021). Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9259>

- Jiménez, W. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Laura, C. (2021). Planificación estratégica y gestión institucional en los funcionarios de la Dirección Regional de Educación - Huancavelica, 2018. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10132>
- Lazo, B., y Ramírez, M. (2023). La satisfacción del cliente y la calidad de servicio del click and collect de una empresa del sector retail en Lima Metropolitana. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/18425>
- León, S., Heredia, F., Urbina, L., y Enríquez, R. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobierno locales. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40653/46370>
- Llanos, B. (2023). Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64484>
- Luis, O. (2020). Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz. <https://cdigital.uv.mx/handle/1944/50969>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Mederos, G. (2020). Identidad organizacional y toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho-2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40282>
- Mendoza, Y. (2021). La Gestión administrativa y los sistemas de control de gestión en la Empresa OEM CONTROLS SAC en la ciudad de Lima 2019. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10362>
- Moreno, E. (2021). La población en una investigación. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-lapoblacion.html>.
- Nugraha, L. G. I., Kartikasari, D., & Pratama, D. B. (2024). Evaluation of Audit Quality Control at the Surakarta City Inspectorate. *EKOMBIS REVIEW Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v12i1.4810>

- Ñahui, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64017>
- Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1533>
- Pérez, K. (2022). La gestión administrativa y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica en el año 2018. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/5826c3b2-7ab5-4eea-b24e-9a706c6abf93>
- Pinillos, C., y Salirrosas, L. (2023). Identidad corporativa y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Diamond, Trujillo – 2022. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10097>
- Pisco, D. (2019). La ética profesional y su relación con la planificación educativa de docentes en la unidad educativa “Junta Nueva” Ecuador 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38340>
- Quichiz, C. (2023). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Vegueta, 2019. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7304>
- Rafael, R. (2023). La relación de la gestión administrativa y la calidad de los proyectos de inversión pública ejecutados por Invermet. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/facbb0b2-83ad-4caf-af05-2d323dee5e7e>
- Ramírez, J., Ricopa, D., y Ruiz, E. (2021). Factores de la Gestión Administrativa en la empresa Ajeper del Oriente S.A., del distrito de Callería, 2020. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4995>
- Rivas, K., y Rojas, C. (2020). El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la Municipalidad Provincial de Chulucanas – Morropón y las municipalidades distritales de la provincia de Morropón. <https://repositorio.unp.edu.pe/items/00397bde-3069-4b08-a7b9-ee9077ccd1d2>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). Metodología de la investigación. (1ª. ed). Edicumbre Editorial Corporativa, México.

https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/articloe/view/22/29

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (1ra Edición). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Silva, G. (2019). Planeamiento estratégico y la gestión administrativa de la Unidad de Nivelación y Admisión, “Universidad Nacional de Chimborazo”, ciudad de Riobamba- “Ecuador”. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10668>

Soriano (2021). La ejecución requiere en todo caso un acto administrativo que le sirva de fundamento; es un procedimiento distinto del que deriva el acto administrativo, por lo que no afecta la opción por los medios electrónicos o su obligatoriedad respecto del procedimiento inicia. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/22229>

Tejada, M. (2019). Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa SCI en el área de Contact Center de Lince – 2017. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/828>

Tinco, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17783>

Valencia, D. (2020). La identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10485>

Vásquez, E. (2022). Calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9408>

Vásquez, G. (2022). Análisis del proceso de planificación estratégica y sistemas de control de gestión - Propuesta de un modelo de Balanced Scorecard en pyme de la ciudad de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/items/f7b17701-6a15-4e22-aabc-9aeb8f9b6183>

Veliz, J. (2020). Relación entre gestión administrativa y comunicación interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma – Arequipa, 2020.

<https://repositorio.ucsp.edu.pe/items/99e476cd-25b1-4ea7-9d64-d20ec3d8dc2a>

Verdesoto, O. (2022). Competencias laborales que influyen en la eficiencia en las pymes del cantón Ambato post Covid.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35527#:~:text=Dentro%20de%20los%20resultados%2C%20se,y%20conocimientos%20y%20la%20eficiencia.>

Yarlequé, F. (2020). Competencia laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la Empresa Construction Tech, Trujillo 2019.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59385>

Zárate, G. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de medición
Variable 1: Gestión administrativa	Organización	Estructura Orgánica	1,2, 3	Bajo: 4-9 Medio: 10-15 Alto: 16-20	ORDINAL Escala de Likert
		Documentos de gestión			
	Planificación	POI	4,5,6		
		Programación presupuestal			
	Dirección	Políticas administrativas	7,8,9		
		Cumplimiento de metas			
	Control	Supervisión de procesos administrativos	10,11,12		
		Evaluación del desempeño del personal			
Variable 2: Satisfacción de usuarios	Conducta laboral en bien de usuarios	Código de ética	13,14	Bajo: 4-9 Medio: 10-15 Alto: 16-20	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Valores de formación			
	Talento laboral a favor de usuarios	Conocimiento de gestión pública	17,18		
		Capacitaciones	19,20		
	Aptitud laboral ante los usuarios	Reglamento interno	21,22		
		Funciones asignadas	23,24		

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Metodología	
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.	La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativamente con la satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.	Variable 1: Gestión administrativa	Tipo y diseño de investigación Tipo: Aplicada Descriptiva - Correlacional Diseño: No experimental transversal	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Variable 2: Satisfacción de usuarios	Población 76,758 usuarios de la jurisdicción del distrito de Tumbes entre 18 y 65 años. Muestra 376 usuarios de la jurisdicción del distrito de Tumbes entre 18 y 65 años.
1. ¿Cuál es la relación de la planificación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025? 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025?	1. Analizar la relación de la planificación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025. 2. Explicar la relación de la organización con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025. 3. Describir la relación de la dirección y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.	1. La planificación se relaciona de manera positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025. 2. La organización se relaciona de manera positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025. 3. La dirección se relaciona de manera positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025.			Técnica e instrumento Se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, que permitió obtener información de los usuarios seleccionados.

4. ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025?

4. Describir la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025

4. El control se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025?

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Estimado colaborador, sírvase responder los enunciados del presente instrumento para lograr la obtención de datos del estudio: “Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2025” de acuerdo con las alternativas planteadas, agradeciendo su deferencia.

Referencias del nivel respuestas

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
D1: Planificación						
1	Percibe que el POI establece objetivos y metas alcanzables para el desarrollo de la entidad					
2	Considera que el POI se implementa de manera efectiva para guiar las actividades y proyectos de la entidad					
3	Percibe que la programación presupuestal se ajusta a las necesidades y prioridades de la entidad					
D2: Organización						
4	Considera que la estructura orgánica está claramente definida					
5	Considera que la estructura orgánica actual facilita la comunicación y coordinación entre las distintas áreas					
6	Considera que los documentos de gestión proporcionan una guía clara para llevar a cabo las tareas administrativas					
D3: Dirección						

7	La transparencia de la comunicación de las políticas administrativas dentro de la organización es adecuada					
8	Se propicia un clima laboral positivo para generar un trabajo en equipo					
9	El liderazgo transformacional contribuye a un trabajo efectivo					
D4: Control						
10	Se evalúan los planes con relación a las actividades realizadas					
11	¿Se monitorean los objetivos a corto y mediano plazo?					
12	¿Se supervisan los trabajos en función a los estándares?					

N°	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
D4: Conducta laboral en bien de usuarios						
INDICADOR: Código de ética						
13	Considera que el código de ética proporcionado por la entidad es claro y comprensible					
14	Considera que el código de ética contribuye a mantener los estándares de comportamiento ético					
INDICADOR: Valores de formación						
15	Considera que el personal demuestra coherencia entre los valores inculcados durante su formación y sus acciones en el trabajo.					
16	Considera que los valores transmitidos durante la formación del personal influyen en su capacidad para tomar decisiones éticas en situaciones laborales complejas					
D5: Talento laboral a favor de usuarios						
INDICADOR: Conocimiento de gestión pública						
17	Considera adecuado el conocimiento en gestión pública del personal de la municipalidad					

18	Considera que el conocimiento en gestión pública influye en la capacidad del personal para resolver eficazmente los problemas y satisfacer las necesidades de los usuarios.					
INDICADOR: Capacitaciones						
19	Considera útiles las capacitaciones proporcionadas por la entidad.					
20	Las capacitaciones contribuyen a mejorar la eficiencia y efectividad del personal en la atención y satisfacción de las necesidades de los usuarios.					
D6: Aptitud laboral ante los usuarios						
INDICADOR: Reglamento interno						
21	Considera que el personal cumple con las normativas establecidas en el reglamento interno durante la prestación del servicio al usuario.					
22	Considera importante el conocimiento y la aplicación del reglamento interno por parte del personal.					
INDICADOR: Funciones asignadas						
23	Considera que los trabajadores cumplen con las funciones específicas que le han sido asignadas.					
24	Considera coherente las funciones asignadas a cada trabajador.					

Anexo 4. Análisis de confiabilidad

Variable: **gestión administrativa**

Fiabilidad

Constructos e ítems	Confiabilidad Alpha de Cronbach
1. Percibe que el POI establece objetivos y metas alcanzables para el desarrollo de la entidad	0,715
2. Considera que el POI se implementa de manera efectiva para guiar las actividades y proyectos de la entidad	0,679
3. Percibe que la programación presupuestal se ajusta a las necesidades y prioridades de la entidad	0,734
4. Considera que la estructura orgánica está claramente definida	0,697
5. Considera que la estructura orgánica actual facilita la comunicación y coordinación entre las distintas áreas	0,730
6. Considera que los documentos de gestión proporcionan una guía clara para llevar a cabo las tareas administrativas	0,715
7. La transparencia de la comunicación de las políticas administrativas dentro de la organización es adecuada	0,705
8. Se propicia un clima laboral positivo para generar un trabajo en equipo	0,707
9. El liderazgo transformacional contribuye a un trabajo efectivo	0,727
10. Se evalúan los planes con relación a las actividades realizadas	0,723

11. ¿Se monitorean los objetivos a corto y mediano plazo?	0,705
12. ¿Se supervisan los trabajos en función a los estándares?	0,691

Variable: **Satisfacción del usuario**

Fiabilidad

Constructos e ítems	Confiabilidad Alpha de Cronbach
13. Considera que el código de ética proporcionado por la entidad es claro y comprensible	0.69
14. ¿Considera que el código de ética contribuye a mantener los estándares de comportamiento ético?	0.673
15. ¿Considera que el personal demuestra coherencia entre los valores inculcados durante su formación y sus acciones en el trabajo?	0.739
16. ¿Considera que los valores transmitidos durante la formación del personal influyen en su capacidad para tomar decisiones éticas en situaciones laborales complejas?	0.715
17. ¿Considera adecuado el conocimiento en gestión pública del personal de la municipalidad?	0.711
18. ¿Considera que el conocimiento en gestión pública influye en la capacidad del personal para resolver eficazmente los problemas y satisfacer las necesidades de los usuarios?	0.685

19. ¿Considera útiles las capacitaciones proporcionadas por la entidad?	0.711
20. ¿Las capacitaciones contribuyen a mejorar la eficiencia y efectividad del personal en la atención y satisfacción de las necesidades de los usuarios?	0.692
21. ¿Considera que el personal cumple con las normativas establecidas en el reglamento interno durante la prestación del servicio al usuario?	0.678
22. ¿Considera importante el conocimiento y la aplicación del reglamento interno por parte del personal?	0.712
23. ¿Considera que los trabajadores cumplen con las funciones específicas que le han sido asignadas?	0.745
24. ¿Considera coherente las funciones asignadas a cada trabajador?	0.704

Anexo 5. Informe de opinión de expertos de instrumentos de medición

INFORME DE OPINIÓN EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Apellidos y Nombres del experto	Cargo o Institución donde labora	Mención de grado
Correa Olivares Estefani Jexavel	Universidad Nacional de Tumbes, Oficina de vicerrectorado Académico.	Magister en Gestión Pública
I. TITULO: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2024		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	TITULO	Hace referencia al problema mencionando las variables																				X
2	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
3	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
4	ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																		X		
5	ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																				X
6	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
7	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional																				X
8	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos																				X
9	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																				X
10	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
TOTAL																						100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

MUY BUENA

Autora: Br. Elizabeth Francia Correa Olivares

Lugar y fecha: Tumbes, 10 de enero de 2025

DNI del experto: 71870990

Teléfono del experto N° 991849718

Firma y sello del experto


Mg. Estefani Jexavel Correa Olivares
 DNI:71870990

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

INFORME DE OPINIÓN EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Apellidos y Nombres del experto	Cargo o Institución donde labora	Mención de grado
Lazo Flores, Lyz Marilyn	Psicóloga en Ministerio Público-Fiscalía de la Nación	Magister en Gestión Pública
I. TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2024		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	TÍTULO	Hace referencia al problema mencionando las variables																				X
2	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
3	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
4	ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																				X
5	ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																				X
6	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
7	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional																				X
8	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos																				X
9	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																				X
10	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
TOTAL																						100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

MUY BUENA

Autora: Br. Elizabeth Francia Correa Olivares

Lugar y fecha: Tumbes, 10 de enero de 2025

DNI del experto: 43535861

Teléfono del experto N° 972623089

Firma y sello del experto



Lyz Marilyn Lazo Flores
 PSICÓLOGA
 REPRESENTANTE DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES PSICOLÓGICAS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

INFORME DE OPINIÓN EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Apellidos y Nombres del experto	Cargo o Institución donde labora	Mención de grado
VELA OJEDA JOSE CARLOS	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	Magister en Gestión Pública
I. TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en trámites administrativos de una Municipalidad Provincial del Departamento Tumbes 2024		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	TITULO	Hace referencia al problema mencionando las variables																				X
2	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
3	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
4	ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																				X
5	ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																				X
6	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
7	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional																				X
8	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos																				X
9	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																				X
10	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
TOTAL																						100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

Autora: Br. Elizabeth Francia Correa Olivares

Lugar y fecha: Tumbes, 10 de enero de 2025

DNI del experto: 43994270

Teléfono del experto N° 970975888

Firma y sello del experto


 Jose Carlos Vela Ojeda
 ABOGADO
 I CAL N° 532 S-

Anexo 6. Autorización para ejecución de tesis



"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

CARTA N° 04-2025.G.ADM-SGPER-MPT/AMFP.

PARA : ELIZABETH FRANCIA CORREA OLIVARES
ASUNTO : ALCANZO RESPUESTA
REFERENCIA : SOLICITUD REGISTRO N.° 00127, DEL 03 DE ENERO DEL 2025.
DE : ADHEMIR MARTIN FANARRGA PICHILINGUE
FECHA : TUMBES, 08 DE ENERO DEL 2025.

Estimada señora Correa Olivares,

Por medio de la presente, me permito hacerle llegar un cordial saludo y, a la vez, comunicarle que, en relación con la solicitud de registro N.° 00127, presentada el 03 de enero de 2025, referente a la realización de su proyecto de tesis titulado "*Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2024*", en el área de Recursos Humanos, y en respuesta a su petición, esta Subgerencia ha dispuesto autorizar el desarrollo de dicho proyecto de tesis.

Quedo a su disposición para cualquier consulta adicional o para coordinar los detalles necesarios para la ejecución de este proyecto.

Atentamente. -



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES

BACH. ADHEMIR M. FANARRAGA PICHILINGUE
SUB GERENTE DE PERSONAL

CARTA N° 001-2025-EFCO

Señor
Lic. Hildebrando Antón Navarro
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES
Ciudad



**ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
POSGRADO UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

ATENCIÓN : SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

De mi especial consideración:

Elizabeth Francia Correa Olivares identificada con DNI 46130746 maestranda del programa de Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, acudo a usted para saludarlo y expresar lo siguiente:

Que, para poder alcanzar el grado de Magíster en Gestión Pública, es necesario cumplir con presentar y desarrollar el proyecto de tesis denominado "Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2024" el cual cuenta con un instrumento (cuestionario) que deberá aplicarse mediante la técnica de encuesta en su representada para obtener los resultados de la presente investigación.

En tal sentido, solicito las facilidades del caso para poder aplicar el mencionado instrumento a los trabajadores administrativos de su Representada, en el momento del desarrollo de la tesis.

Sin otro particular, expreso a usted las muestras de especial consideración y alta estima.

Tumbes, 03 de enero de 2025


Elizabeth Francia Correa Olivares
DNI N° 46130746
Celular 931280998

Anexo 7. Evidencias de aplicación de encuesta





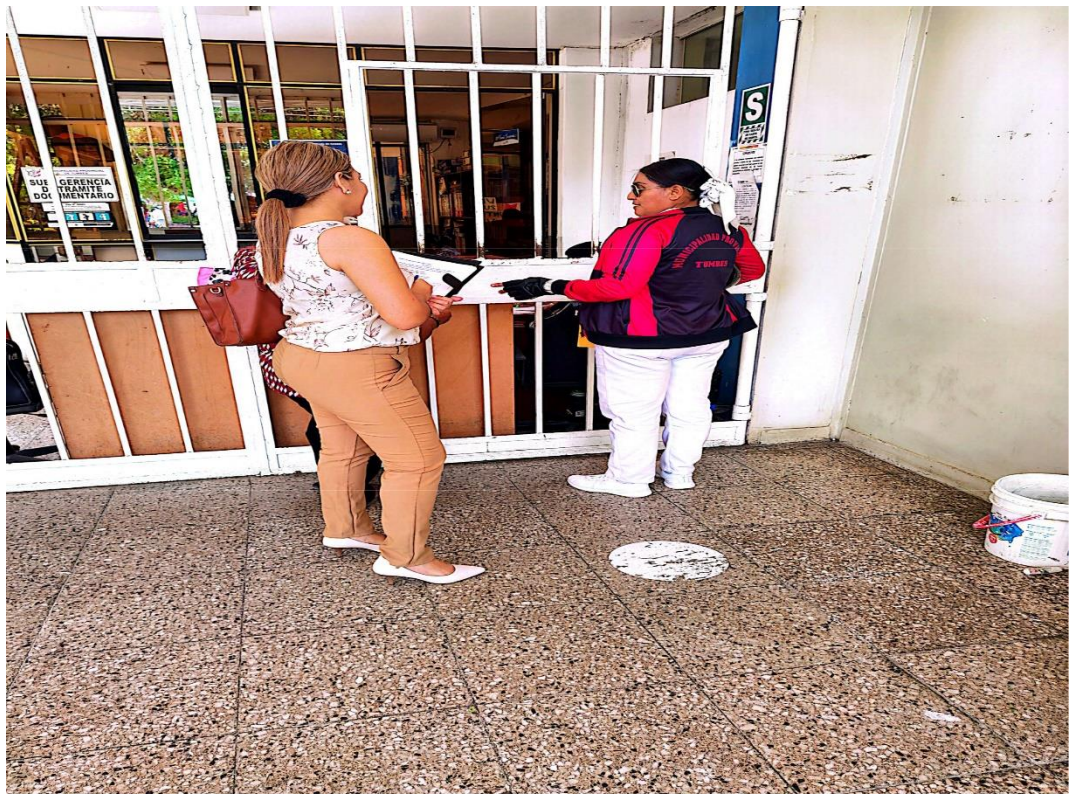
Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner