

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3808](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3808)

## Gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la municipalidad del Rímac, 2021

Ricardo Rafael Rubio Castelli

[rubiocaste@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rubiocaste@ucvvirtual.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-7355-3616>

Antonia Fortunata, Auris Ñañez

[lic\\_antoniaa@hotmail.com](mailto:lic_antoniaa@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-5598-2644>

Otto Victor Hurtado Guevara

<https://orcid.org/0000-0002-3288>

[Ottohurtadoguevara@gmail.com](mailto:Ottohurtadoguevara@gmail.com)

### RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión Administrativa incide en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional causal, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 120 clientes. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados de la tabla 9, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los seis niveles de gestión Administrativa el más bajo que es  $10,111 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,030 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente incide significativamente en la satisfacción del cliente básicamente en el nivel por cuanto  $Wald 31,888 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión Administrativa incide en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021

**Palabras claves:** *gestión administrativa; satisfacción del cliente*

Correspondencia: [rubiocaste@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rubiocaste@ucvvirtual.edu.pe)

Artículo recibido 15 setiembre 2022 Aceptado para publicación: 15 octubre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Rubio Castelli , R. R., Auris Ñañez , A. F., & Hurtado Guevara , O. V. (2022). Gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la municipalidad del Rímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5248-5263. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3808](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3808)

## Administrative management in customer satisfaction in the municipality of Rímac, 2021

### ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine how Administrative management affects customer satisfaction in the Rímac 2021 District Municipality. The method used was hypothetical deductive, the type of investigation was basic, of a causal correlational level, of a quantitative approach. ; cross-sectional non-experimental design. The population consisted of 120 clients. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The results of table 9, taking into account the Wald score in the six levels of Administrative management, the lowest, which is  $10,111 > 4$ , which is the cut-off point for ordinal regression, proves that there is an incidence and taking into account the value of  $p : 0.030 < \alpha: 0.05$  allows us to reject the null hypothesis and accept that the independent variable significantly affects customer satisfaction, basically at the level since  $Wald 31.888 > 4$  and  $p: 0.000 < \alpha: 0.05$ , so it is inferred that: Administrative management affects customer satisfaction in the District Municipality of Rímac, 2021

**Keywords:** *administrative management; customer satisfaction*

## INTRODUCCIÓN

Álvarez (2015). El desarrollo de una localidad, de un distrito o de una provincia es producto de su eficiente gestión municipal producto de buen compromiso organizacional, de la implementación y ejecución de diversos servicios y proyectos en su jurisdicción con una gobernabilidad democrática ante sus trabajadores y ciudadanos y estas acciones se vea realmente día a día, es decir que se vea el gran desarrollo local en sus aspectos económicos, sociopolítica y ambiental. En consecuencia, (Begoña, Goñi y Modorran, 2000). Además, las organizaciones enfrentan desafíos con fuerzas de trabajo diversas, debido a que algunas se sienten desmotivadas y otras están dispuestas a colaborar para alcanzar una meta en particular, por lo que se necesita crear internamente una unidad eficiente y de calidad. Así mismo, según (Meyer, J., & Natalie , 2015). Finalmente, este estudio tuvo conclusiones y sugerencias a partir de sus resultados y decisión tomada serán tomadas para aquellas autoridades en vías de mejorar y practicar una gestión municipal y eficiente y eficaz, en consecuencia, tener desarrollos locales que la población en su conjunto vea los grandes cambios reales y evitar así combatir los malos manejos de los ingresos económicos de una región, distrito, localidad o provincia. Asimismo, Pastrana. (2017), ha manifestado que la calidad de gestión puede implementarse tomando ejemplos de prácticas extranjeras y llevarlos a la localidad una vez que se haya estudiado la invención y el modelo administrativo, ya que es necesario poder suplir las necesidades de los individuos de la municipalidad, es por eso que es necesario que se reconozcan las nuevas ideas de implementación.

Considerando a Chiavenato (2010). Un principio de las gestiones municipales es la manera en cómo manejan los recursos según los roles por los diferentes sectores de los beneficiarios y los satisfactores de las necesidades en cuanto a los bienes de consumo (Hernández, 2014). Según, Arraíza (2016) mencionan que son actividades que ejecutan los gobiernos a nivel local para atender las necesidades y peticiones de las comunidades, permitiendo la transformación y desarrollo una calidad de vida de todos sus miembros. Abordamos las dimensiones de gestión administrativa: La Planificación, la cual requiere del determinar las metas a alcanzar utilizando diversas estrategias y garantizándole a los empleados estabilidad para que se enfoquen en sus labores con el fin de que el ciclo transcurra correctamente cumpliendo con las normativas globales que permitan el alcance de los propósitos a futuro. (Armas. (2018). Organización. Según Armas. (2018).).

Organizar, es la forma en la que se determinan las actividades a cumplir, aclarando cuales son los individuos que lo llevarán a cabo y cuál es el procedimiento que deben seguir. También se dictamina quienes son los responsables de que la actividad se lleve a cabo correctamente, por lo que se forma una estructura organizativa asignando cargos específicos y aclarando cuales son los recursos que se utilizarán. Dirección. Armas. (2018). Sostuvo que el liderar trata de que se coordinen todas las tareas de la labor profesional que se cumplen en una empresa, comprometiendo a todos aquellos individuos que fungen como colaboradores a que participe a conseguir aquellos propósitos que fueron establecidos en la visión de la compañía e impulsando a estos individuos que trabajen con voluntad para un bienestar general y Control. Para Armas. (2018)., se trata de monitorear todas aquellas actividades que se encuentran sucediendo dentro de la empresa, al igual de cómo se encuentran desempeñando los trabajadores dentro de la misma y si aquellas acciones que están ejecutando están cumpliendo con los reglamentados laborales, por lo que controlar significa verificar que se encuentran mejorando las metas trazadas.

Respecto a satisfacción del cliente, para Eliyana, (2019), afirma que mantener satisfecho al consumidor es un punto relevante, ya que de ello depende el incremento de las ventas de un establecimiento. Los puntos de vista de los clientes. Es importante resaltar que la insatisfacción del cliente no significa que la calidad del producto o servicio sea de mala calidad, esto se atribuye en muchos casos a que la expectativa del cliente es mayor respecto al producto o servicio. Según Eliyana, (2019), lo conceptualiza como el individuo que necesita o bien requiere de la disposición de una compañía, en donde las necesidades nacen de un estímulo interno o externo, por lo tanto, el individuo siempre será un cliente potencial cuando sus necesidades dictaminan que es lo que requiere para solventar la necesidad o saciar su deseo o interés, es por esa razón que las empresas fijan sus objetivos en crear estrategias que los lleven a satisfacer todos los requerimientos de sus usuarios. Satisfacción del usuario, Según Kruse (2013), menciona que se trata de cumplir con aquellas peticiones que el cliente informa y si el bien o servicio que están obteniendo genera estímulos satisfactorios puede lograr fidelizar al cliente. Siendo las dimensiones de la satisfacción del cliente. Según Kruse (2013),, Acceso a la atención: Es la utilización oportuna de los servicios que brinda la municipalidad con el objeto de que los resultados de gestión mejoren continuamente brindando garantía a la atención con una respuesta

rápida y accesible dejando críticas de calidad, Acceso a la atención. las malas condiciones de los materiales y mala ubicación de la oficina de atención al cliente esta situación hace que haya insatisfacción de ambas partes, por un lado, el ciudadano que se queja de que los servicios son deficientes con respecto a la seguridad, limpieza y por otro lado la Municipalidad que tiene pocos recursos para poder cumplir con sus funciones (Cantú, 2001). Trato al usuario: Como forma en la que se brindan los servicios a la comunidad y que son diseñados específicamente en consideración a sus necesidades, por lo que el usuario ha de recibir humanidad en el trato que se les da y gozar de los derechos de ley, por lo que su dignidad no debe recibir agravio, por tal motivo la municipalidad ha acogido en sus prácticas el concepto de lo que significa trato adecuado (Cantú, 2001). Recomendación: Presenta un estrecho vínculo con la evaluación de satisfacción global. (Cantú, 2001). Expectativas: Cada ciudadano hace comparaciones entre los atributos que se le presentan en sus estímulos, bien sea negativo o positivo, generando una expectativa y formando un juicio de valor que va desde las experiencias afectivas a las cognitivas y de esa forma se forman evaluaciones de acuerdo a las contrastaciones de acuerdo a la experiencia vivida y Satisfacción global: Se considera un factor importante en la relación que hay entre satisfacción global y la atención recibida, ya que estos formarán una gestión de calidad según la información recibida de los consumidores y la percepción sobre la atención primaria.

justificación del estudio se realiza con la intención de confrontar las teorías más relevantes sobre las variables de investigación y para darle sustento a los resultados, de tal manera que los hallazgos constituyan un aporte a lo existente en cuanto a los conocimientos. Así mismo estos sirvan de base teórica y antecedentes futuras para otros próximos estudios relacionados a estas variables, la hipótesis general: La gestión Administrativa incide significativamente en la satisfacción del cliente en la municipalidad distrital del Rímac 2021

## **MÉTODOLÓGÍA**

El estudio muestra un enfoque cuantitativo, acorde con Hernández (2014) ya que los planteamientos establecidos presentan un carácter específico, y las hipótesis planteadas fueron contrastadas estadísticamente, empleando el razonamiento deductivo y bases numéricas; además, es de nivel explicativo, ya que se determinó la incidencia de la variable competencias digitales sobre la variable formación investigativa y sus

dimensiones. Según Valderrama (2015) la investigación es de tipo básica, pues pretende contribuir a la comunidad científica brindando y demostrando teorías, como la incidencia de las competencias digitales sobre la formación investigativa, para poder comprender mejor este fenómeno.

Por otro lado, para Hernández et al (2014), la investigación siguió una metodología hipotética ya que se instauraron como punto de inicio para nuevas deducciones, se realizaron predicciones las cuales fueron contrastadas y si se detectó correspondencia, se procedió con la validación de la hipótesis inicial. Acorde con carrasco (2007), el estudio muestra un diseño transeccional y no experimental, debido a que no se realizó manipulación de ninguna de las variables de estudio.

Finalmente, acorde con Tamayo (2008) el muestreo fue de tipo probabilístico simple, pues se eligieron características uniformes al azar entre los estudiantes de docencia de la universidad, en donde este cada individuo tuvo la misma posibilidad de ser elegido, seleccionándose así a 120 clientes de una población de 92. Para el proceso de recolección de datos se empleo la técnica de la encuesta y dos cuestionarios que median gestión administrativa, y satisfacción del cliente con sus respectivas dimensiones agrado por la investigación, como instrumentos para medir gestión administrativa, y satisfacción del cliente; éstos a su vez fueron validados por juicio de expertos, adicionalmente se estimó su confiabilidad mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, lo cual resultó en valores de 0.941 y 0.925, respectivamente, lo que comprobaron un nivel de confiabilidad muy alto. Finalmente, se evaluaron las dimensiones de la variable satisfacción del cliente, las cuales fueron acceso a la atención, trata al usuario, recomendación, expectativa y satisfacción global.

## RESULTADOS

Posteriormente se muestran los resultados inferenciales, los cuales constan de dos pruebas preliminares, la primera la bondad de ajuste que permite ver si los modelos de análisis se ajustan para el análisis de los datos y la segunda la prueba de variabilidad.

***Se realizó la prueba de ajuste global, desviación y razón de verosimilitudes, partiendo de la regla de decisión:***

H<sub>0</sub>: El modelo es adecuado sólo con la constante

H<sub>1</sub>: El modelo no es adecuado sólo con la constante

### Regla de decisión

Los resultados de esta prueba entre las variables explicativas con la dependiente y sus dimensiones se muestran en la tabla 1, los que permitieron tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

**Tabla 1.** Prueba de bondad de ajuste de la gestión Administrativa en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

Gestión Administrativa en:		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Satisfacción del cliente	Pearson	31,959	8	,000
	Desvianza	19,118	8	,014
Acceso a la atención	Pearson	27,885	8	,000
	Desvianza	15,281	8	,054
Trata al usuario	Pearson	26,669	8	,001
	Desvianza	13,469	8	,097
Recomendación	Pearson	27,012	8	,001
	Desvianza	19,769	8	,011
Expectativa	Pearson	20,632	8	,008
	Desvianza	13,701	8	,090
Satisfacción global	Pearson	15,934	8	,043
	Desvianza	15,000	8	,059
Función de enlace: ogit.				

En la tabla 1, la prueba de bondad de ajuste teniendo en cuenta los valores de chi-cuadrado de Pearson que varía entre 15,934 y 31,959 y los valores de p: 0,000, 0,000; 0,001; 0,001; 0,008 y 0,043 < 0,05 indican que los datos registrados en las variables gestión Administrativa en la satisfacción del cliente con sus dimensiones se adecuan bien para aplicar el modelo de regresión ordinal.

Prueba de variabilidad del Pseudo R cuadrado

**Tabla 2.** Prueba de variabilidad de la gestión Administrativa en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

Gestión Administrativa en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Satisfacción del cliente	,638	,736	,503
Acceso a la atención	,607	,704	,470
Trata al usuario	,578	,675	,444
Recomendación	,508	,585	,349
Expectativa	,544	,632	,398
Satisfacción global	,635	,731,	,496
Función de enlace: ogit			

Los resultados de la tabla 2, la prueba de variabilidad en la gestión Administrativa y Calidad de Atención en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac, según el puntaje de Nagelkerke la variación en la variable dependiente es del 73,6%; en acceso a la atención 70,4%; en Trata al usuario, 67,5%; en Recomendación 58,5%, en expectativa 63,2% y en Satisfacción global el 73,1%; resultados que evidencian que la gestión Administrativa y Calidad de Atención contribuye en la satisfacción del cliente : La gestión Administrativa en la satisfacción del cliente.

### Regla de decisión

Para esta prueba se plantearon las hipótesis:

Ho: La gestión Administrativa no incide significativamente en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

H1: La gestión Administrativa incide significativamente en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

**Tabla 3.** Prueba paramétrica de gestión Administrativa en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATISFCLIEN = 1]	-8,589	1,521	31,888	1	,000	-11,570	-5,608
	[SATISFCLIEN = 2]	-2,922	,810	13,015	1	,000	-4,510	-1,335
Ubicación	[GESTADMIN=1]	-4,881	1,147	18,101	1	,000	-7,129	-2,632
	[GESTADMIN=2]	-3,749	,940	15,923	1	,000	-5,591	-1,908
	[GESTADMIN=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Función de enlace: Logit.								
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.								

Los resultados de la tabla 3, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los tres niveles de gestión Administrativa del más bajo que es  $15,923 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,030 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente incide significativamente en la satisfacción del cliente básicamente en el nivel por cuanto  $Wald\ 31,888 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión Administrativa incide en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021

**Gestión administrativa en acceso a la atención**

Ho: La gestión Administrativa y Calidad de Atención no incide en el acceso a la atención en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021.

H1: La gestión Administrativa y Calidad de Atención incide en el acceso a la atención en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

**Tabla 4.**

*Prueba paramétrica de gestión Administrativa en el acceso a la atención en la Municipalidad Distrital del Rímac*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[ACCEATENC = 1]	-7,912	1,303	36,855	1	,000	-10,467	-5,358
	[ACCEATENC = 2]	-2,393	,666	12,918	1	,000	-3,698	-1,088
Ubicación	[GESTADMIN=1]	-4,567	1,073	18,120	1	,000	-6,669	-2,464
	[GESTADMIN=2]	-3,292	,844	15,219	1	,000	-4,946	-1,638
	[GESTADMIN=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Función de enlace: Logit.								
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.								

Los resultados de la tabla 4, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los tres niveles de gestión Administrativa el más bajo que es  $15,219 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,002 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente incide significativamente en acceso a la atención básicamente en el nivel por cuanto  $Wald\ 36,855 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión Administrativa incide en acceso a la atención en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021

**Gestión administrativa en trata del usuario**

Ho: La gestión Administrativa no incide en trata al usuario en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021.

H1: La gestión Administrativa incide en trata al usuario en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021.

**Tabla 5.** Prueba paramétrica de gestión Administrativa en trata del usuario en la Municipalidad Distrital del Rímac

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TRATUSUAR = 1]	-7,472	1,186	39,695	1	,000	-9,796	-5,147
	[TRATUSUAR = 2]	-2,011	,582	11,934	1	,001	-3,152	-,870
Ubicación	[GESTADMIN=1]	-4,394	1,040	17,867	1	,000	-6,432	-2,357
	[GESTADMIN=2]	-2,968	,797	13,880	1	,000	-4,530	-1,407
	[GESTADMIN=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados de la tabla 5, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los tres niveles de gestión Administrativa el más bajo que es  $13,880 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,003 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente incide significativamente en trata del usuario básicamente en el nivel por cuanto  $Wald\ 39,695 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión Administrativa incide en trata del usuario en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021

### Gestión administrativa en la recomendación

Ho: La gestión Administrativa no incide en la recomendación en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

H1: La gestión Administrativa incide en la recomendación en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

**Tabla 6.** Prueba paramétrica de gestión Administrativa en la recomendación en la Municipalidad Distrital del Rímac

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[RECOMEND = 1]	-5,752	,855	45,257	1	,000	-7,427	-4,076
	[RECOMEND = 2]	-1,535	,492	9,722	1	,002	-2,499	-,570
Ubicación	[GESTADMIN=1]	-3,563	,964	13,647	1	,000	-5,453	-1,672
	[GESTADMIN=2]	-2,568	,722	12,635	1	,000	-3,984	-1,152
	[GESTADMIN=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados de la tabla 6, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los tres niveles de gestión Administrativa el más bajo que es  $12,635 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,016 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente incide significativamente en la recomendación básicamente en el nivel por cuanto  $Wald 45,257 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión Administrativa incide en la recomendación en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021

### Gestión administrativa y expectativa

Ho: La gestión Administrativa no incide en la expectativa en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

H1: La gestión Administrativa incide en la expectativa en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

**Tabla 7.** Prueba paramétrica de gestión Administrativa en la expectativa en la Municipalidad Distrital del Rímac

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[EXPEXTAT = 1]	-6,663	1,062	39,376	1	,000	-8,744	-4,582
	[EXPEXTAT = 2]	-1,452	,488	8,852	1	,003	-2,409	-,495
Ubicación	[GESTADMIN=1]	-3,663	1,008	13,200	1	,000	-5,639	-1,687
	[GESTADMIN=2]	-2,487	,753	10,896	1	,001	-3,964	-1,010
	[GESTADMIN=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Función de enlace: Logit.								
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.								

Los resultados de la tabla 7, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los tres niveles de gestión Administrativa el más bajo que es  $10,896 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,005 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente incide significativamente en la expectativa básicamente en el nivel por cuanto  $Wald 39,376 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión Administrativa incide en la expectativa en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021

### Gestión administrativa en la satisfacción global

Ho: La gestión Administrativa no incide en la satisfacción global en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

H1: La gestión Administrativa incide en la satisfacción global en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021

**Tabla 8.**

*Prueba paramétrica de gestión Administrativa en la satisfacción global en la Municipalidad Distrital del Rímac*

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATISFGLOV = 1]	-8,107	1,384	34,329	1	,000	-10,818	-5,395
	[SATISFGLOV = 2]	-2,286	,646	12,513	1	,000	-3,553	-1,019
Ubicación	[GESTADMIN=1]	-5,689	1,160	24,060	1	,000	-7,962	-3,416
	[GESTADMIN=2]	-4,039	,945	18,285	1	,000	-5,891	-2,188
	[GESTADMIN=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados de la tabla 8, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los tres niveles de gestión Administrativa el más bajo que es  $18,285 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,010 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente incide significativamente en la satisfacción global básicamente en el nivel por cuanto  $Wald\ 34,329 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión incide en la satisfacción global en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021

## DISCUSIONES

Los hallazgos para la hipótesis general, los resultados de la tabla 3, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los dos niveles de gestión administrativa, calidad de atención del más bajo que es  $15,923 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente inciden significativamente en satisfacción del cliente, básicamente en el nivel por cuanto  $Wald\ 31,888 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021.- Se adhiere Arteaga, palacios y Vera (2020) Gestionar a las personas dentro del trabajo en función del cumplimiento de los objetivos de la municipalidad es una tarea que implica estudio, dedicación, persistencia y sensibilidad, enfocados en los valores humanos. Concluye que

el compromiso organizacional es exclusivo del departamento de Recursos Humanos y no son atendidos hasta que desencadenan en crisis difíciles de atenuar (Chiavenato, 2009; García, 2011) que comprometen el porvenir de las instituciones y llevan a resultados negativos.

Del mismo modo los resultados de la hipótesis específica 1, en la tabla 4, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los dos niveles de gestión administrativa y calidad de atención del más bajo que es  $15,219 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,002 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que las variables independientes inciden significativamente en el acceso a la atención, básicamente en el nivel por cuanto Wald  $36,855 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión administrativa significativamente en el acceso a la atención en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021. Se adhiere Carvajal (2018). Tuvo como objetivo determinar la relación entre plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC. Concluye que para llegar a los resultados planteados será a través de la comunicación asertiva de lo contrario no se podrán ejecutar los procesos con la debida coordinación que permitan fortalecer lo afectivo de la cultura organizacional

Igualmente los hallazgos para la hipótesis específica 2, la tabla 5, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los dos niveles de gestión administrativa el más bajo que es  $13,880 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,003 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que las variables independientes inciden significativamente en trata del usuario básicamente en el nivel por cuanto Wald  $39,695 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión administrativa incide significativamente en trata del usuario en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021 . Se adhiere Camino (2019). Tuvo como objetivo determinar la relación entre *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua* Concluyo que: la aplicación de estrategias de comunicación organizacional es muy alta en la empresa de producción, ya que facilita el nivel de información rápida y precisa en el proceso de elaboración de productos, con el fin de garantizar productos de calidad; además brindar lo que el cliente busca, y no lo que la empresa ve conveniente, basado en experiencias vividas aumentará el compromiso normativo

También se evidencian los resultados de la hipótesis específica 6, según la tabla 8, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los dos niveles de gestión administrativa y calidad de atención del más bajo que es  $12,635 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,016 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente inciden significativamente en recomendación básicamente en el nivel por cuanto Wald  $45,257 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión administrativa incide significativamente en la recomendación en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021. Se adhiere Por ello Zhang, (2019), aborda analíticamente el concepto de gestión pública en el mundo globalizado, basado en la gobernanza y el aporte que puede lograr en un buen gobierno; por otra parte, resalta la importancia del involucramiento civil en la gestión y el desarrollo humano inspirados en la libertad política y civil. Se adhiere Waite, (2016) La investigación gira en relación a los grupos de poder y su influencia en las políticas de planificación y toma de decisiones con impacto social en Estambul, y la interacción de poder y política como factores de suma importancia en la práctica del planeamiento estratégico con el fin de generar más ganancias al sector privado, arrebatando recursos y oportunidades que generen un compromiso continuo.

También se evidencian los resultados de la hipótesis específica 4, según la tabla 13, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los dos niveles de gestión administrativa el más bajo que es  $10,896 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,016 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente inciden significativamente en expectativa, básicamente en el nivel por cuanto Wald  $39,376 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión administrativa incide significativamente en la expectativa en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021. Se adhiere Por ello Zhang, (2019), aborda analíticamente el concepto de gestión pública en el mundo globalizado, basado en la gobernanza y el aporte que puede lograr en un buen gobierno; por otra parte, resalta la importancia del involucramiento civil en la gestión y el desarrollo humano inspirados en la libertad política y civil. Se adhiere Waite, (2016) La investigación gira en relación a los grupos de poder y su influencia en las políticas de planificación y toma de decisiones con impacto social en Estambul, y la interacción de poder y política como factores de suma importancia en la práctica del planeamiento estratégico con el fin de generar más

ganancias al sector privado, arrebatando recursos y oportunidades que generen un compromiso continuo.

También se evidencian los resultados de la hipótesis específica 5, según la tabla 8, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los dos niveles de gestión administrativa y calidad de atención del más bajo que es  $18,285 > 4$  que es el punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de  $p: 0,010 < \alpha: 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que la variable independiente inciden significativamente en satisfacción global, básicamente en el nivel por cuanto Wald  $34,329 > 4$  y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que se infiere que: la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción global en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2021.

### CONCLUSIONES

La presente investigación permite evidenciar la necesidad de las municipalidades por capacitar a sus trabajadores en gestión administrativa, así como de metodologías de administración acordes con las formas de trabajo y aprendizaje; ya que se comprobó la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de una municipalidad, así como de con sus respectivas dimensiones; y de esta manera despertar el interés en sus trabajadores, pues las mejores fuentes de información se encuentran en bases de datos virtuales, y el trabajador debe sentirse con las capacidades y motivación suficientes para desarrollar sus labores, y de esta forma fortalecer el recurso humano en la sociedad. Asimismo, se recomienda a las autoridades municipales tener en consideración los resultados del presente estudio, centrándose en la incidencia significativa de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente y su potencial impacto en los indicadores de producción científica, lo cual generará una mejora significativa en la gestión administrativa de la municipalidad.

### REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2015). Gestión de procesos y gestión municipal. Recursos de conocimiento para la gestión municipal. *Cegesti gestión municipal Vol. 5 (5)*. Recuperado de [http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo\\_05\\_060515.pdf](http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_05_060515.pdf)
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). 77.The measurement and antecedents of.pdf. In *Journal of Occupational Psychology* (Vol. 63).

- Armas, G. (2016). La gestión Municipal. Seminario Universidad. Premio nacional de Periodismo. Recuperado de <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Arraiza, N. (2016). *Manual de gestión municipal*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Cima, Primera edición.
- Begoña, S., Goñi, L. y Madorrán, G. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de dirección y economía de la empresa*, 9(1), 139-149.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos, Primera Edición.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración. Proceso administrativo*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Eliyana, A., Ma'arif, S. & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. doi: <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mc Graw- Hill. México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Educación
- Kruse, Kevin, (2013) how do you measure engagement. *Revista Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes>
- Meyer, J., & Natalie, A. (2015). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management*, 61–89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of
- Pastrana, M. (2017). *Gestión administrativa Municipal y Cumplimiento de la Regularización Urbana del distrito de Carabayllo 2017*. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo, Lima.
- Valderrama, S. (2013). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: Limusa.
- Valle Flórez, M. M. (2016). *Organizational communication research in Antioquia – Colombia*