



**Gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la  
satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de  
Sedapal – El Agustino, en el año 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Fausto Alfredo Balvín Huaman

**ASESOR:**

Dr. Hugo Prado Lopez

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

**PERÚ – 2017**

**Dr. Luis Alberto Nuñez Lira**  
**Presidente**

**Dr. Hector Raúl Santa María Relaiza**  
**Secretario**

**Dr. Hugo Ricardo Prado López**  
**Vocal**

**Dedicatoria**

A mis hijos por su amor, por ser ellos el motor de lucha en cada día de mi vida.

A mi madre, porque todo lo que soy se lo debo a ella.

A la memoria de mi PADRE, por el ejemplo de perseverancia, luchador y amor a su familia. Que Dios lo tenga en su gloria.

El Autor

**Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por darme fuerza y fe para lograr terminar la tesis, a la Universidad Particular Cesar vallejo, que ha hecho posible mi realización en esta parte de mi vida académica.

Agradezco a mi eterna compañera Julyana por su apoyo incondicional en mi formación académica, con mucha perseverancia ante los inconvenientes que suscitaron para realizar esta tesis, estaré eternamente agradecido por haberme ayudado a terminar este trabajo.

## Declaración de Autoría

Yo, Fausto Alfredo Balvín Huamán estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal – El Agustino, 2016”, presentada, en 129 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de febrero de 2017

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos la tesis titulada: Gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal – El Agustino, 2016, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal – El Agustino, en el año 2016. El documento está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete secciones: (a) primera sección Introducción, (b) segunda sección se desarrolla el Marco metodológico, (c) tercera sección se desarrolla los resultados de la investigación, (d) cuarta sección se presenta la discusión de estudio, (e) quinta y sexta sección se presenta las conclusiones y sugerencia y (f) séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor

## Índice

Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	XIII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista	23
1.3. Marco Conceptual	45
1.4. Justificación	46
1.5. Problema	47
1.6. Hipótesis	50
1.7. Objetivos	51
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>52</b>
2.1. Variables	53
2.2. Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	60
2.8. Método de análisis de datos	65

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>67</b>
3.1. Descripción de resultados	68
3.2. Contrastación de la hipótesis a nivel inferencial	78
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>85</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>89</b>
<b>VI. SUGERENCIAS</b>	<b>92</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>95</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>99</b>

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización d 1 la variable gestión administrativa	54
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del cliente interno	55
Tabla 3	Distribución de la población de estudio	58
Tabla 4	Cuadro de Muestreo Probabilístico Estratificado	60
Tabla 5	Relación del Validador	62
Tabla 6	Prueba de confiabilidad de gestión administrativa	62
Tabla 7	Relación del Validador	64
Tabla 8	Prueba de confiabilidad de la satisfacción de los clientes internos	65
Tabla 9	Tabla de contingencia de las variables gestión administrativa y satisfacción de los clientes internos	68
Tabla 10	Tabla de contingencia de la planeación y satisfacción de los clientes internos	70
Tabla 11	Tabla de contingencia de la organización y satisfacción de los clientes internos	72
Tabla 12	Tabla de contingencia de la dirección y satisfacción de los clientes internos	74
Tabla 13	Tabla de contingencia del control y satisfacción de los clientes internos	76
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016	78
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre la planeación del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes de Sedapal en el año 2016	80
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre la organización del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes de Sedapal en el año 2016	81
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre la dirección del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes de Sedapal en el año 2016	82

Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significación entre el control del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes de Sedapal en el año 2016	83
----------	---	----

## Índice de Figuras

	Pág.	
Figura 1	Energía del retorno (retroalimentación) Chiavenato (2001)	25
Figura 2	Proceso administrativo como sistema abierto Chiavenato (2001)	25
Figura 3	Formula de satisfacción Fuente Pérez (2006)	38
Figura 4	Gráfico de la gestión administrativa y satisfacción de los clientes internos	69
Figura 5	Gráfico de la planeación y satisfacción de los clientes internos	71
Figura 6	Gráfico de la organización y satisfacción de los clientes internos	73
Figura 7	Gráfico de la dirección y satisfacción de los clientes internos	75
Figura 8	Gráfico del control y satisfacción de los clientes internos	77

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016. Siendo el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal – El Agustino, en el año 2016?

El tipo de investigación es aplicada, el método empleado fue el hipotético-deductivo, el enfoque es cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo de alcance correlacional de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por 1,143 colaboradores del COP. La Atarjea de Sedapal. Se utilizó el muestreo probabilístico.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se aplicó una prueba de consistencia interna a una muestra piloto de 20 colaboradores y se obtuvo el estadístico Alfa de Cronbach para las variables: gestión administrativa 0,820 y satisfacción de los clientes internos 0,816. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 22. Así mismo los resultados obtenidos evidencia que existe relación baja positiva entre las variables  $Rho\ Spearman=0.165$ .

*Palabra clave: Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente Interno.*

## Abstract

This research aims to determine the relationship between administrative management and Satisfaction of internal customers. As the general problem: What is the relationship between the administrative management of the car rental service and the satisfaction of the internal customers of Sedapal in the year 2016?

The type of research is applied, the method used was hypothetico-deductive, the approach is quantitative, the level of descriptive research correlational scope of non-experimental, transverse design. The population was constituted by 1,143 collaborators of the COP. The Atarjea of Sedapal. Probabilistic sampling was used.

To establish the reliability of the questionnaire, an internal consistency test was applied to a pilot sample of 20 collaborators and the Cronbach Alpha statistic was obtained for the variables: administrative management 0.820 and internal customer satisfaction 0.816. The data were then processed using the SPSS version 22 statistical program. Likewise, the results showed that there is a positive relationship between the variables Rho Spearman = 0.165.

*Keyword: administrative management and Satisfaction of internal customers.*

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos con conducción y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016”, fue desarrollado en siete capítulos, seguido de anexos según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad.

El objetivo de la presente tesis es estudiar y dar respuesta a la siguiente interrogantes: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?

El presente trabajo se ha establecido de la siguiente manera:

El capítulo I: está referido a la introducción, a los antecedentes, a la fundamentación científica, técnica y humanística; además comprende la justificación, los problemas, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

El capítulo II: está integrado por el marco metodológico, donde se desarrolla las variables, la operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño. De igual manera la población, muestra y muestreo. Asimismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y por último los aspectos éticos.

El capítulo III: esta integrada por la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

El capítulo IV: contiene la discusión del trabajo de estudio, donde se ha contrastado los resultados de nuestra investigación con los resultados de las investigaciones señaladas o consideradas en los antecedentes.

El capítulo V: contiene las conclusiones del trabajo de estudio, donde se ha realizado el trabajo de campo; el cual fue procesado con un programa estadístico y de las cuales de acuerdo a cada prueba de hipótesis se han obtenido las conclusiones.

El capítulo VI y VII: contiene las sugerencias y las referencias bibliográficas del trabajo de estudio, según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad.

Finalmente se presenta los anexos recogidos y trabajados en la investigación el cual están organizados en los anexos correspondientes.

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales.**

Gordón (2013), realizó un estudio sobre *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*, presentada en la Universidad Politécnica Estatal de Carchi, Ecuador. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar los aspectos a tomar en cuenta para la implementación óptima de un eficiente modelo de gestión administrativa, el cual se enfoque e influya directamente en la satisfacción de los clientes. En el estudio se utilizó como fuente de información las relaciones que se tenían con los clientes y las necesidades de los mismos, para luego proponer las estrategias a desarrollar con el fin de alcanzar competitividad en el servicio brindado. La investigación se basa en los resultados obtenidos utilizando una muestra de 343 clientes y 45 gerentes del sector de transporte de carga pesada de la ciudad de Tulcán, aplicándose un instrumento para la recopilación de información, evidenciándose claramente que existe un alto grado de insatisfacción en la atención del cliente, así también se observa que los funcionarios de la empresas son conscientes de las deficiencias existentes, por lo que concuerdan en que el diseño e implementación de un modelo gestión enfocado a los clientes, es necesario para mejorar los procesos y resultados de las actividades de las empresas. Por lo que se concluye según la interpretación de los resultados de los instrumentos realizados en el presente estudio, que el grado de satisfacción en el servicio de la Empresa de Transporte se estima que al momento del embarque, recogida y entrega, muchas de las personas tienen inconformidad del servicio por lo que no cumple todas las expectativas, donde se puede observar claramente la insatisfacción de los señores usuarios, de la misma manera y dentro de las funciones administrativas como la planeación, organización, control y dirección de las diferentes empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán, entre ellos no se cuenta con manuales que apoyen su trabajo y que respalden el cumplimiento de metas en un tiempo establecido, y que favorezca por hecho a la mejora de la atención al cliente, lo que viene a ser acciones para una mejor gestión administrativa u obtener resultados con eficiencia, donde se visualiza la existencia de una relación directa entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán.

Mazón (2014), realizó un estudio sobre *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*, presentada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objeto de la presente investigación es definir los aspectos fundamentales que deben contemplarse y desarrollarse para lograr una administración eficiente, con la finalidad que el cliente alcance la completa satisfacción de sus necesidades. El estudio tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo exploratoria y descriptiva, basándose en los resultados obtenidos de una encuesta realizada mediante un cuestionario estructurado, tomando una muestra de 132 clientes y 05 trabajadores de la empresa, utilizaron el modelo estadístico chi-cuadrado. Donde concluye, que la atención recibida según el 36.36% de las respuestas, solo a veces les deja satisfechos, aunque esta atención, en todos los casos se realice con rapidez, oportunidad y especialidad. Según la opinión de los clientes (37.88%), solamente “a veces”, Rey Agro dispone de toda la gama de productos demandados por los clientes siendo un servicio de atención generador de confianza (79.55%). Asimismo, la estrategia administrativa más útil para mejorar la situación negativa de “Rey Agro” y lograr altos niveles de satisfacción de los clientes, según la mayoría de los encuestados, será implementar un plan de mejora de la gestión administrativa para la empresa (45.45%), Finalmente de acuerdo a la contrastación de hipótesis se acepta la hipótesis alternativa, es decir, “la gestión administrativa de la empresa agrícola “rey agro” si está relacionada con la satisfacción del cliente”.

Campos y Loza (2011), realizó un estudio sobre *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el Año 2011*, presentada en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención de los usuarios de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad de Ibarra. A través de un estudio descriptivo porque ayuda a buscar la definición clara del objeto, documental porque se apoya en los documentos para obtener información escrita sobre el tema a estudiar, de campo porque recoge completa información y evidencias directas en el terreno de los hechos, el método utilizado fue científico, analítico sintético se empleó para manejar juicios y la síntesis

considerados los objetos como un todo, inductivo-deductivo porque se empleó luego del análisis de varios casos particulares, la técnica utilizada es la entrevista directa. El estudio se basa en los resultados obtenidos utilizado en una muestra de 302 usuarios de una población de 1,222 usuarios y aplicándose el instrumento cuestionario de 10 preguntas realizada a las Autoridades de la municipalidad de Ibarra, Funcionarios responsables de la biblioteca y usuarios de la biblioteca municipal de Ibarra. Los resultados revelaron que de los usuarios encuestados el 40% conocen poco, el 32% no conoce y el 28 % si conoce los servicios que ofrece la biblioteca municipal de Ibarra. El 100% no conocen las autoridades la existencia de un manual de gestión administrativa, el 67% de los encuestados no son tomados en cuenta para la elaboración de la proforma institucional y el 33% son tomados casi siempre. El 61% manifiestan que siempre el servicio de Internet reemplaza a la biblioteca normal, el 33% sugieren que casi siempre y un 6% indica que nunca se reemplazara la biblioteca normal por el servicio de Internet. Según los encuestados obtienen que el 39% opina casi siempre, el 36% opina que nunca y el 25% opinan que siempre tienen actualizado al fondo bibliográfico. Los servicios que ofrece la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra indica que el 49% son malos, 40% son buenos y el 11% son excelentes, donde concluyen que los usuarios de la Biblioteca Municipal no todos los servicios que presta, asimismo la Biblioteca Municipal no es especializada su fondo bibliográfico es general, no existe participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto departamental, existe la necesidad de formular un manual de gestión administrativa que ayude implementar procesos, el servicio virtual se le considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real y los servicios que presta la biblioteca municipal Moncayo no son de calidad. Finalmente de acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que hay relación entre la incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad de Ibarra y la Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios.

Álvarez (2012), realizó un estudio sobre *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*, presentado en la Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela, para obtener el grado de Magíster en

Sistemas de la Calidad. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo consolidar un modelo productivo socialista autosustentable, que permita satisfacer la demanda nacional de alimentos y garantice la seguridad y soberanía alimentaria a través de un estudio no experimental, investigación de campo, transeccional o transversal porque la recolección de datos se efectuó en un momento determinado, con la utilización de entrevistas estructuradas, observación directa. El estudio tiene una población de 3,993 beneficiarios de la red directa PDVAL en el Distrito Capital y utilizando el muestreo probabilístico estratificado una muestra de 2,950 usuarios de 4 establecimientos estudiados. Donde como resultado de la investigación se determinó que el Índice de Calidad del servicio el cual presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en 25,4% por lo que existen oportunidades de mejora para lograr una satisfacción total. En relación a la dimensión Evidencia Física, Políticas, Interacción Personal, Fiabilidad el cliente menciona que el servicio en PDVAL supera lo esperado, asimismo el cliente percibe que el servicio es peor a lo esperado en cuanto al indicador Tiempo de espera de la dimensión Fiabilidad. Finalmente al haber oportunidades de mejora para lograr una satisfacción total de los clientes y usuarios, hay una relación con las herramientas de gestión para rediseñar o mejorar los procesos.

Aimacaña (2013), realizó un estudio sobre *Procesos de calidad y la satisfacción de los socios, de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay Ltda., de la ciudad de Latacunga*, presentado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fue determinar la influencia de los procesos de calidad, en el nivel de satisfacción de los clientes (socios) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay Ltda." a través de un estudio no experimental, investigación descriptiva y correlacional porque la recolección de datos se efectuó en un momento determinado, con la utilización de entrevistas estructuradas, observación directa. El estudio tiene una población de 4,122 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay Ltda. y utilizando el muestreo probabilístico simple con una muestra de 351 clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay Ltda., los métodos estadísticos de la investigación utilizada fue el chi cuadrado de

homogeneidad y el SPSS, con un nivel de significancia del 5% para el chi cuadrado y donde como resultado de la investigación se obtuvo un valor de 0,00 para el programa estadístico SPSS de manera que se rechaza la hipótesis nula, determinando que los procesos de calidad no incrementa el nivel de satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay Ltda., asimismo el valor obtenido del chi cuadrado fue de 16,873 el mismo que se comparó en la tabla, por lo que nuevamente se comprueba el rechazo de la hipótesis nula, concluyéndose que las variables satisfacción de los socios y procesos de calidad están relacionadas.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Altamirano (2014), realizó un estudio sobre *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente interno de la oficina de administración del hospital Belén de Trujillo*, presentada en la Universidad Cesar Vallejo (UCV), el propósito de la presente investigación fue analizar la influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del Cliente Interno del Hospital Belén de la Ciudad de Trujillo en el año 2014. El nivel de investigación fue correlacional con diseño transversal. La muestra fue de 57 trabajadores no se aplicó ninguna técnica de muestreo, trabajándose con totalidad de la población mencionada. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, que confirmó que la Gestión Administrativa influye positivamente en la Satisfacción del cliente interno de la oficina de administración del hospital belén de la ciudad de Trujillo relación altamente significativa entre las dimensiones de Gestión Administrativa y Satisfacción del cliente interno. Los resultados de la investigación determinaron que, la organización tiene un 11.67% y lo ubica en el rango de bueno a comparación de planificación y dirección quien esta con un 8.33% en un rango regular, en general para la gestión administrativa nos da un porcentaje de 38.38%, lo cual lo ubica en un nivel regular, y para el nivel de la satisfacción del cliente interno da como resultado que el 72% de trabajadores del hospital belén de la ciudad de Trujillo muestra regularmente satisfecho con su trabajo, mientras el 23% se encuentra parcialmente insatisfecho y el 5% muestra una insatisfacción alta y según de acuerdo a estos resultados se aceptan la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, concluyéndose que la gestión administrativa influye

significativamente en la satisfacción laboral del cliente interno del hospital belén de la ciudad de Trujillo.

Comeca (2016), indico en su Tesis *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de OSINERGMIN La Libertad 2015*, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, que el propósito de la investigación fue de conocer la calidad atención de los servicios y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina de Osinergmin, tomando como base temas generales sobre la calidad, servicio y satisfacción del cliente. La calidad, y más concretamente, la calidad de servicios se convierte en estos días en un requisito indispensable, ya que las implicaciones que tienen en la cuenta de resultados, tanto el corto como el largo plazo, son muy positivas para las empresas. La investigación es de tipo descriptiva – transeccional, donde se tiene que población total es de 3,000 usuarios y para la obtención de la muestra se aplicó el método probabilístico, el cual dio como resultado a 517 usuarios, la técnica utilizada fue la observación y la encuesta por elaboración propia del autor. Los resultados de la investigación concluye que, existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, considerando al servicio en general como bueno, el servicio es calificado como aceptable, resaltando aspectos como el trasto, predisposición y tiempo de espera, pero hay aspectos por fortalecer, que darán valor agregado al servicio.

Pérez y Rivera (2015), realizo un estudio *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013*, presentado en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, para obtener el grado de Magíster en Gestión Empresarial. Se ha diseñado un estudio descriptivo correlacional con el objetivo de determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013. El diseño fue no experimental – transeccional y la población está conformada por 148 trabajadores de la Sede Central y la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, donde se tomó una población muestral de 107 trabajadores, la cual se obtuvo aplicando la formula estadística de

población finita y afijación proporcional por áreas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para las dos variables. El análisis inferencial mediante el estadístico de prueba tau-b de Kendall, Gamma, Somers. Donde permitieron concluir que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Periodo 2013, con lo que queda demostrado la hipótesis planteada en la presente investigación, asimismo concluyen que existe un nivel medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013 y también existe un nivel medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Tirado (2014), realizó un estudio en su tesis titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad - Trujillo*, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, la investigación utilizó una muestra de 91 agremiados y 4 trabajadores que brindan servicio en el local institucional de una población total de 1700 agremiados y 04 trabajadores. Para realizar el estudio de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Cliente seleccionadas se utilizó como instrumento la encuesta y entrevista, para la contrastación de la hipótesis se utilizó un diseño de investigación No experimental, transeccional de tipo explicativo correlacional, donde da como resultado que la hipótesis ha sido contrastada o demostrada. En conclusión se confirma que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contrastación de hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas.

Garcés (2015), realizó un estudio en su tesis titulado *Satisfacción del usuario externo y calidad percibida oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria Ministerio Agricultura 2015*, presentada en la Universidad Particular Cesar Vallejo. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar entre la satisfacción del usuario externo y calidad percibida en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión

Documentaria Ministerio de Agricultura y Riego 2015. El diseño del estudio es No experimental y utiliza el corte transeccional. La investigación utilizó una muestra probabilística de 384 personas de una población infinita. Para realizar el estudio de las variables satisfacción del usuario y calidad se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Donde concluyen que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y calidad percibida Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria Ministerio de Agricultura y Riego 2015; debido a que el resultado Rho Spearman fue 0.683 donde indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista**

### **1.2.1. Gestión administrativa.**

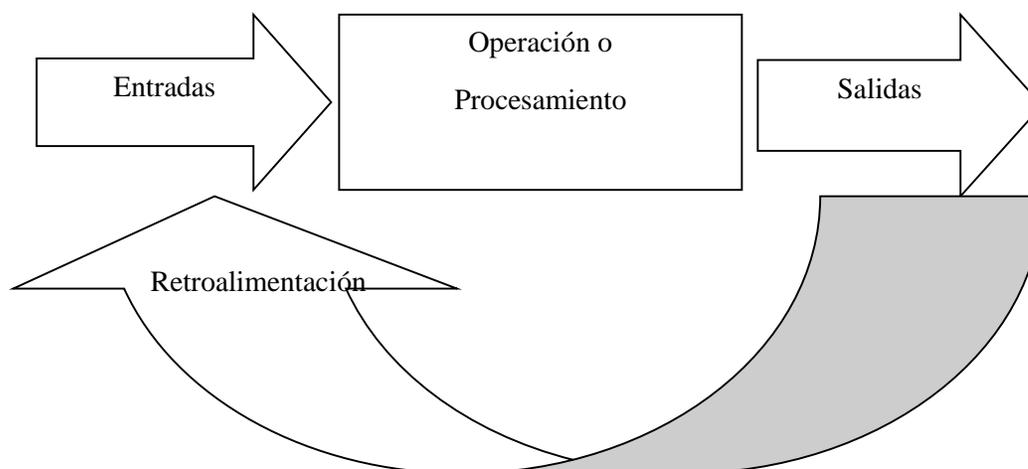
A continuación se precisaran los conceptos de darán fundamento a la primera variable de la presente investigación:

Chiavenato (2007) Introducción a la teoría general de la administración: el fin de la administración es alcanzar los objetivos a través de las personas de forma coherente y eficaz. En las instituciones la efectividad de la labor de los trabajadores para obtener metas comunes tiene que ver con la capacidad de las personas que desempeñan la función administrativa. Independientemente a los adelantos tecnológicos y el avance de los conocimientos humanos en el campo de la administración, por si solos, no generan significado si los individuos organizados no aceptan el uso adecuado de los recursos materiales y humanos. Considerando a la administración, como la esencia de posibles respuestas a los problemas del mundo en términos organizativos. En el pasado, el significado de la palabra administración viene del latín ad (dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro. Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una radical transformación. La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la

Planeación, la organización, la dirección, y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y nivel de la empresa. Por consiguiente, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir, y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos. (p.10).

Chiavenato (2006), afirma que: La administración es una herramienta específica para hacer que las organización sean capaces de generar resultados y satisfacer necesidades”, bajo este concepto podemos referir que la gestión administrativa se basa en la aplicación del proceso administrativo eficiente, que existe no solo para producir resultados en una organización, sino que también para modificarla de manera continua, cuyo éxito depende de los administradores competentes, quienes son agentes de acción e innovación, siendo capaces de cambiar proactivamente a una compañía para adaptarla a un ambiente imprevisible, de manera tal que se encuentre apta para afrontar nuevos retos (p. 496).

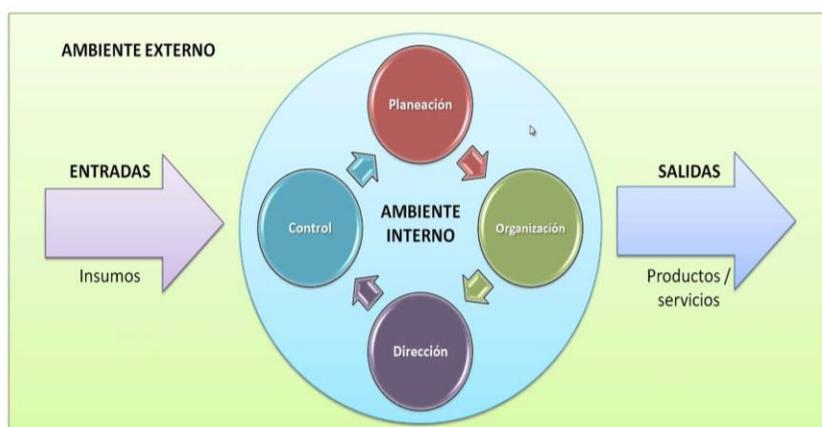
Chiavenato (2001), trata también a las empresas como sistemas abiertos, dicho concepto surge a raíz del estudio de los seres vivos y de su dependencia y adaptabilidad al medio ambiente, ya que tienen entradas y salidas en relación a este. Un sistema es un conjunto de elementos o subsistemas de se encuentran interrelacionados entre sí, de una forma dinámica, para desempeñar funciones cuya finalidad es el alcance de ciertos objetivos. Por lo que un sistema viene a ser un todo organizado lógicamente, que funciona bajo los siguientes parámetros: entradas (inputs), procesamiento, salidas (outputs) y retroalimentación (feedback). (pp. 46-48)



*Figura 1. Energía del retorno (retroalimentación) Chiavenato (2001)*

Según Chiavenato (2001) las estrategias de toda organización son puestas en marcha a través de la acción empresarial, la cual se necesita de un proceso administrativo basado en las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control, cuyas relaciones son dinámicas de mejora constante.

Como bien indica Chiavenato (2001) “El proceso administrativo no es solo una simple secuencia ni un ciclo repetitivo de funciones –planeación organización, dirección y control-, sino que conforma un sistema en el que todo es mayor que la suma de las partes, gracias al efecto sinérgico” (p.132). Es un medio para direccionar las actividades establecidas en las estrategias de la empresa, claramente luego de definir los objetivos.



*Figura 2. Proceso administrativo como sistema abierto Chiavenato (2001)*

Se coincide con Chiavenato, con referencia a la relación que establece sobre la efectividad de los trabajadores de una organización y las personas que desarrollan la función administrativa, obteniendo el cumplimiento de los objetivos de la institución. Dicha función administrativa es también llamada gestión administrativa, que está compuesta de la planeación, organización, dirección y control. Entonces, se llega a la conclusión que la fundamentación teórica de la administración es válida para el uso del término de gestión. Siendo variable de estudio la gestión administrativa.

Anzola (2002), menciona que en toda empresa es necesario tomarse el tiempo y los recursos para establecer e implementar un adecuado proceso administrativo que ayude a planear, organizar, dirigir y controlar de manera eficiente la gestión (p.31).

Según Terry y Franklin (1985), principios de la administración se centra su interés en el proceso de gestión variada, donde explica con mayor énfasis la concepción y función administrativa. Donde describe a la gestión y administración como un proceso único y firme, basado en las funciones de: planeamiento, organización, ejecución y control, donde se debe desarrollar con el fin de obtener objetivos propuestos. La administración es un proceso que transforma el bien físico y humano desordenado en elementos "productivos y eficientes". Es decir la administración es la más grande y difícil tarea de los procesos humanos. La administración llamada también proceso de planeación, organización, ejecución y control, dirige y señala los comportamientos humanos como los bienes físicos, estos en función de alcanzar fines debidamente establecidos, los cuales refieren una formación integral de quien la emprenda o lidere, pues el ámbito de la interacción de la administración es amplia y compleja en cualquiera de sus entornos sea privado o público (pp. 23-25).

Se precisa, que los fundamentos teóricos abordan a la administración como la base del concepto de gestión, ya que esta nace a partir la acción y resultado de administrar. Pues la gestión es poner en marcha las actividades de planear, organizar, dirigir y controlar la estructura administrativa, las cuales tienen que ver con la gestión de cualquier

proceso. En este caso se sustenta la gestión administrativa del servicio de alquiler de vehículos.

Según Sánchez (2012) la empresa es un sistema complejo y organizado, que tiene subsistemas que pueden ser cerrados o abiertos, estos últimos mantienen intercambios externos, reciben entradas y producen salidas, que son los bienes o servicios que ofrece la empresa en un determinado mercado, actividad que afecta al propio universo, así como también al entorno y sociedad (pp. 38-39).

### **Enfoques teóricos de la administración:**

- Enfoque de la administración pública con la nueva gestión pública.

Chica (2010) La propuesta de la gestión por resultados, se ha mostrado en diferentes instituciones del estado y entornos académicos, como un modelo que propone realizar cambios en las formas tipificadas de gestión pública, dándole énfasis en la obtención de resultados e impactos a favor y alcanzando la satisfacción y bienestar de los ciudadanos. La perspectiva de la gestión por resultados, es medir los resultados de la gestión a través de las metas y logros obtenidos, pues esta es efectiva como herramienta de comprobación o fiscalización y priorización, teniendo en cuenta el nivel y el porcentaje del producto o resultado obtenido en beneficio de la población. (p. 66).

Este enfoque de gestión por resultados está directamente relacionado con la modernización del estado, en el ámbito de la administración pública o actualmente llamada gestión pública, teniendo como objetivo, aprovechar al máximo los recursos del estado de forma eficiente y eficaz, realizando obras, proyectos, programas e inversiones que generen impacto. Alineándose a los principios de planificación, ejecución, verificación y análisis, en función del alcance de resultados en bienestar de la ciudadanía.

- Enfoque Neoclásico de la administración.

Chiavenato (2007) el enfoque neoclásico de la administración, demanda la actualización de la escuela clásica, ajustándose a las problemáticas administrativas de las organizaciones de hoy. Fundamentando que la perspectiva neoclásica, es un proceso activo con la tarea de efectuar la planeación, organización, dirección y control. (p.126).

#### **1.2.1.1. Definición de la gestión administrativa.**

Los autores que más fuerza le han brindado a esta materia son: Chiavenato, Anzola, Sánchez, entre otros. Chiavenato fue quien presentó una definición clara, precisa y práctica de la administración, para la cual estableció cuatro funciones específicas que conforman el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control, en las cuales se basan las actividades de las estrategias empresariales, con la finalidad de lograr los objetivos de la organización. Para ampliar la definición de gestión administrativa se citó a los siguientes autores:

Según Chiavenato (2007) indicó: La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales (p.10). Donde, se precisa que al decir administración, también se refiere a gestión, pues este es la acción que se realiza para administrar.

Según Chiavenato (2001) indicó: La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. Por tanto, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia.

Según Anzola (2002), bajo su concepto de que “la administración consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo”, es factible definir a la gestión administrativa como la forma en cómo se llegan a alcanzar los

objetivos empresariales, con el uso de recursos humanos y materiales, así como también del adecuado desempeño de un proceso administrativo que cumpla con las funciones de planeación, organización, dirección y control (p.70).

Según Terry y Franklin (1985) “La administración es un proceso muy particular, consistente en las actividades de planeación, organización ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, a través de trabajo del recurso humano y recursos físicos” (p. 22).

Sánchez (2012) precisa que en toda organización es necesario que todos los elementos involucrados y necesarios (materiales y humanos) cumplan una función determinada que coadyuve al logro de los objetivos empresariales, para lo cual se requiere organizar, gestionar, administrar y direccionar los recursos disponibles de manera concreta y puntual (pp.41).

En concordancia con los autores previamente citados, podemos definir a la gestión administrativa como de vital importancia para todas las organizaciones, sin importar el rubro de negocio al que se dediquen, ya que se encarga del planificar, organizar, dirigir y controlar todos los procesos administrativos y operativos, para lo cual se utilizan los recursos disponibles de manera óptima y eficiente, con el fin de lograr alcanzar los objetivos trazados por la organización, sean estos comerciales, de operación, de gestión, de recursos humanos o logística.

#### **1.2.1.2. Características de la gestión administrativa.**

Teniendo en cuenta a la definición de la administración por Chiavenato, Robbins y Coulter, Koontz y Weihrich y Anzola, podemos afirmar que la las características se deben a su:

- **Universalidad:**

Porque existe en cualquier grupo social y se puede aplicarse lo mismo en una empresa industrial, o cualquier organización, etc., por lo que la administración se

presenta en cualquier organismo social que exista y donde debe haber coordinación sistemática de medios.

- **Valor Instrumental:**

Debido a que su finalidad es eminentemente práctica, resulta ser un medio para obtener un fin.

- **Unidad Temporal:**

Donde existen diferentes etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, es único y se dan durante toda la existencia de una empresa, en resumen todas las partes del proceso administrativo se dan o existen simultáneamente, nunca se deja de realizar.

- **Unidad Jerárquica:**

Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal, todo aquel que tiene carácter de jefe dentro de una organización este participa en todos los grados y modalidades de la misma administración.

- **Especificidad:**

Porque si bien es cierta la administración se auxilia o va acompañada de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan, su carácter es específico.

- **Interdisciplinarietà:**

La administración es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

### **1.2.1.3. Funciones de la gestión administrativa.**

Según Koontz, Wehrich y Cannice (2008), precisan que “al estudiar la administración es necesario desglosarla en cinco funciones gerenciales –planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar- alrededor de las cuales el conocimiento que subyace esas funciones puede organizarse”. A pesar de presentarse diversas formas de llevar un adecuado proceso para la gestión administrativa, muchos autores han adoptado estas funciones o similares aun después de haber experimentado otras alternativas ocasionales.

Robbins y Coulter (2014), establecen como funciones o labores básicas de la administración las siguientes:

- **Planeación:** la cual se encarga de definir objetivos, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar las diversas actividades según las áreas funcionales existentes en una empresa.
- **Organización:** en esta función se determinan que es lo que se tiene que llevar a cabo, como debe realizarse y establece a los responsables de cada actividad.
- **Dirección:** esta función se encarga de motivar, orientar y efectuar cualesquiera otras acciones involucradas básicamente en el manejo del personal.
- **Control:** esta función permite supervisar las actividades para asegurarse de que estas son realizadas de acuerdo a lo planificado, y aplicar la mejora continua o retroalimentación.

Estas funciones ya establecidas para la gestión administrativa, pueden ser aplicadas a cualquier organización, permitiéndoles obtener una clara visión, objetivos específicos y estrategias para obtener resultados positivos en su productividad y rentabilidad.

#### **1.2.1.4. Importancia de la gestión administrativa.**

Siguiendo a Anzola (2002), tenemos que la gestión administrativa es considerado como el proceso más importante para la operatividad de un negocio, cual fuere el giro de este, ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa, además se asegurara el procedimiento adecuado para lograr una gestión eficiente y eficaz en todo el conjunto de la organización, así como también cumple con brindar un soporte administrativo a los procesos las diferentes áreas funcionales de la empresa, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva sobre la competencia, de acuerdo a los objetivos planteados.

La gestión administrativa, no solo tiene como objeto definir una estructura a seguir para las actividades de la empresa, sino que fundamentalmente se debe a mejorar la

productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa a largo plazo.

#### **1.2.1.5. Dimensiones de la gestión administrativa.**

Existen varias definiciones para las dimensiones de la gestión administrativa, pero los expertos coinciden en que las dimensiones nacen de las personas que forman la institución y de las prácticas que estas realizan en su interior:

##### **Dimensión 1: Planeación**

Para Chiavenato (2007) respecto a planeación indica que es la actividad de gestión que define con anterioridad cuáles serán los fines a lograr y que se debe realizar para alcanzarlos. Se inicia por elegir los objetivos y especificar los planes para alcanzarlos. La planeación decide hacia donde queremos llegar, qué se debe hacer, en que momento y en qué orden (p.143). Es decir siempre que se realiza una actividad o actividades, es primordial elaborar su planeación, estableciendo objetivos y planes, para poder alcanzar metas productivas y rentables para la organización, las mismas que son aplicables para todo tipo de proyecto, programa o actividad específica.

Asimismo, respecto a la planeación Chiavenato (1998) señala "la planeación es la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación define a dónde se pretende llegar, lo que debe hacerse, cuándo, cómo y en qué secuencia."

La planeación produce como resultado el plan, y existen distintos tipos según su índole. Al respecto Chiavenato (1998) señala "Un plan es un curso determinado de acción sobre un periodo específico que representa una respuesta y una anticipación al tiempo, con el fin de alcanzar un objetivo formulado. Como un plan describe un curso de

acción, necesita proporcionar respuestas a las preguntas qué, cuándo, cómo, dónde, y por quién. Existen cuatro tipos diferentes de planes:

- Planes relacionados con el método, denominados procedimientos;
- Planes relacionados con dinero, denominados presupuestos;
- Planes relacionados con el tiempo, denominados programas o programaciones;
- Planes relacionados con comportamientos, denominados normas o reglamentos.

## **Dimensión 2: Organización**

Según Chiavenato (2007) la organización, es la actividad de gestión que reúne las tareas indispensables para desarrollar lo planeado. Aquí analizaremos el orden como segunda tarea administrativa, que necesita de la planeación, dirección y control para promover el desarrollo administrativo. Esto quiere decir, disponer las acciones particulares necesarias para alcanzar los fines planeados, unir las actividades en un orden racional y darle las tareas al personal especializado (p. 148). Ahora con relación a la variable de estudio (gestión administrativa) se debe establecer acciones como: contar con presupuesto para estas actividades, así como un lugar para realizarlas. Delimitar autoridad y responsables como: jerarquía de miembros de la organización, así como definición de procedimientos. Estos indicadores ayudan a conducir las actividades de la organización.

Asimismo, Chiavenato (1998) las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización. Por lo tanto, organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

En definitiva organizar es determinar todas las actividades, funciones, o tareas que se desarrollan en una empresa, agrupándolas en diferentes áreas, a la cual se le

asignará un administrador, y las responsabilidades asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas, a fin de optimizar los recursos y lograr los objetivos de una forma eficiente.

### **Dimensión 3: Dirección**

Según Chiavenato (2007), señala la dirección como la actividad administrativa que encamina el comportamiento del recurso humano en relación a las metas planteadas. La dirección trata la puesta en acción de las actividades o tareas y realizarlas. Está alineada con la disponibilidad de las personas de la institución. Las personas de una organización precisan que les indiquen cuál es su cargo y tareas, así como ser preparadas, encaminadas y motivadas para lograr productos que se desean. En conclusión, la tarea de la dirección tiene que ver con la forma de guiar la actividad del recurso humano siendo los que constituyen la organización (p. 149).

### **Dimensión 4: Control**

Según Chiavenato (2007) Control, es la actividad administrativa igual a la planeación, organización y dirección. Su objeto es garantizar que los resultados de la planeación, organización y dirección se adecuen a las metas. La naturaleza del control se centra en constatar si la actividad examinada logra o no los resultados deseados. Que tiene como proceso cuatro periodos que son: primer periodo: creación de modelos o principios, son condiciones que dan medios para determinar que hacer y cuál es el resultado esperado como normal. Estos principios pueden ser el tiempo, calidad, dinero, unidades físicas o a través de indicadores. Segundo periodo: la observación de labores o funciones, esta posibilita adecuar las actividades a estándares determinados. La observación es también llamada verificación de resultado que investiga información detallada sobre el comportamiento administrativo que está controlando. Tercer periodo: comparación de resultados a partir de los estándares elegidos. Cuarto periodo: es la acción disciplinada, siendo la finalidad del control conservar las actividades en un nivel de estándar aceptables (p. 151).

Según Chiavenato (1998), "el control es un proceso cíclico compuesto por cuatro fases: establecimiento de estándares, observación de desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctiva.

En conclusión podemos definir el control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

## **1.2.2. Satisfacción de los clientes internos.**

### **1.2.2.1. Satisfacción.**

Para abordar el estudio de la satisfacción del cliente interno se propone realizar previamente una introducción al concepto de satisfacción del consumidor, que para efectos del presente trabajo será el cliente interno de la organización, recibiendo un servicio que afecta directamente a su productividad, por parte de otra área funcional. Posteriormente analizaremos el nivel de satisfacción que redundará en el cliente interno luego de hacer uso del servicio.

Rivera, Arellano y Molero (2000), indican que partiendo de una base conceptual de marketing cuyo propósito es la satisfacción de las necesidades de los consumidores, es indispensable entender las fuerzas internas y externas que mueven a los individuos, las cuales una vez identificadas deben ser aplicadas a las estrategias y objetivos de la organización con el fin de hacer llegar al cliente un producto o servicio que satisfaga realmente su necesidad (pp. 22-23).

Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001), definen etimológicamente que el término satisfacción proviene del latín "satis" (bastante) y "facere" (hacer), por lo que dicho término se refiere a una sensación de encontrarse saciado, indicando un cumplimiento de las carencias de la persona y la necesidad de saciarlas (pp. 30).

### **1.2.2.2. Satisfacción de los clientes internos.**

La diferencia entre el cliente externo e interno radica en que el primero es quien recibe o adquiere el producto, el cual previamente requiere de un proceso de elaboración y/o fabricación, proceso en el cual interviene el cliente interno, quien opera en cada fase de la prestación del servicio o producción y entrega del bien al cliente externo. Por lo tanto los colaboradores de la empresa son empleados y a la vez clientes.

El beneficio de enfocar los esfuerzos empresariales en la satisfacción del cliente interno, es favorecer la imagen de la empresa, ya que cuando el trabajador como cliente se encuentre satisfecho, será capaz de generar confianza al exterior, es decir, al cliente externo.

Según Klotter & Keller (2006), define que satisfacción es una sensación de placer o de decepción, como resultado de comparar la experiencia del bien o servicio (o los resultados esperados) versus las expectativas. Ahora si los resultados están por debajo a las expectativas, el cliente quedara insatisfecho. Si los resultados están a la misma altura de las expectativas o de lo esperado, el cliente quedara satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144).

Según Grande (2000), se pueden desarrollar estudios para medir el nivel de satisfacción de los clientes, esta medición se puede realizar de múltiples maneras. Una de las primeras es la valoración directa, en la cual los clientes valoran el servicio en una escala de 1 al 10 según la satisfacción que este les brinde. Como segunda valorización tenemos a la derivada, que consiste en comparar lo que esperaba el consumidor con lo recibido. Una tercera forma de medición, es el análisis del problema, donde se solicita a los consumidores sugieran mejoras en el servicio con el fin de aumentar la calidad del mismo. Por último, se cuenta con un procedimiento más sofisticado que lleva a relacionar la importancia de servicios con el grado de satisfacción (p.346).

Según Grande (2000), define que satisfacción de un consumidor viene a ser el resultado de comparar su percepción de los beneficios que recibe del bien o servicio con las expectativas que tenía pensado recibir, donde matemáticamente define como una ecuación, el cual es el siguiente:  $Satisfacción = Percepciones - Expectativas$ .

Grande (2000), también indica que si la percepción supera las expectativas, los consumidores estarán satisfechos y asignaran calidad de servicio, cuando percepción sea igual a la expectativa no existirá satisfacción, pues habrá recibido lo esperado y por consiguiente si la percepción es inferior a las expectativas se producirá insatisfacción. Asimismo, indica que se debería crear un sistema que permita dar a conocer quejas y sugerencias, donde dicho sistema se deben interactuar procedimientos para canalizar información de los consumidores (p.345).

Para Forteza (1971), “un fenómeno característico de nuestra época lo constituye, sin duda, el peso que las actividades laborales ejercen sobre la vida particular y familiar de los individuos y sobre el funcionamiento de la sociedad y de sus instituciones” (pp. 5). Es por ello que se ha vuelto relevante que el cliente interno se encuentre satisfecho en las actividades y responsabilidades encomendadas en su centro de labores, para las cuales necesita hacer uso de recursos y servicios, los cuales deben brindar calidad y facilidad para el colaborador, con la finalidad que este perciba respaldo por parte de sus organización y por consecuencia se encuentre motivado para realizar sus funciones productivamente.

En el contexto empresarial, y siguiendo la terminología de: Berry (1984); Bitner (1990); Barranco (2000); Zeithmal y Bitner (2002); Mendoza y Hernández (2007), citados por Celestino (2012), se han considerado dos vertientes: por una parte la “satisfacción del cliente interno” que en algunos contextos se la cita como satisfacción laboral, y la “satisfacción del cliente externo” también llamada del consumidor. El presente trabajo está enfocado en la satisfacción del cliente interno; sin embargo, para el área funcional que ejerce la administración del servicio requerido y utilizado por los colaboradores de la organización, estos vendrían a ser los consumidores del servicio,

que si bien dicho servicio no es brindado por área funcional de la empresa, si es contratado y supervisado por esta, y por ende la calidad del servicio ofrecido influirá en el nivel de satisfacción del empleado. Entendiéndose con ello que el cliente interno pretende con el desarrollo de su actividad profesional, obtener la satisfacción de una serie de necesidades bien sean de orden social, de relación o de desarrollo personal, por lo que también es necesario comprender las diferentes motivaciones que pueda tener como impulsoras de su comportamiento.

El colaborador o cliente interno de la organización, debe ser considerado como un recurso estratégico, cuya importancia radica en su participación, innovación y motivación en el desarrollo de las otras funciones básicas de la empresa. Por lo que y tal como trata Grande (2000), los colaboradores o empleados que prestan el servicio directamente vienen a ser una fuente de calidad, mucho más para aquellos servicios que no se encuentren estandarizados, debido a ello es que la motivación intrínseca y extrínseca en los empleados es relevante para obtener un servicio de calidad. Si bien la motivación intrínseca es importante para que el trabajador acepte nuevos retos e imponga nuevas ideas, también debe mantener una adecuada motivación extrínseca dentro de las organizaciones, es decir los gerentes y directivos deben ofrecer las condiciones adecuadas para que los empleados ejecuten sus funciones.

Según Pérez (2006), menciona que la satisfacción del cliente asegura una buena calidad en el servicio y consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes, determinando cual es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar esperado. Por lo tanto satisfacción es el resultado de comparar sus expectativas con la percepción del producto (bien o servicio).

$$\text{Satisfacción} = \frac{\text{Percepción del cliente}}{\text{Necesidades y expectativas}}$$

Fuente: Pérez (2006)

Figura 3. Formula de satisfacción Fuente Pérez (2006)

Es decir cuando más positiva sea la percepción del cliente del bien o servicio recibido y supere sus expectativas, mayor será la satisfacción del cliente.

Sánchez (2012), define al cliente interno como el departamento o personal de la misma empresa que recibe parte del trabajo en el proceso productivo u operativo, de otra sección o compañero involucrado. Su importancia radica en que depende del cliente interno, la calidad del producto o servicio que suministramos al mercado, a los clientes externos, lo que obedece también al modo en que se producen los intercambios en el propio ambiente laboral.

Como indica Sánchez (2012) “Si dentro de la organización existe un mal servicio hacia el cliente interno, con mucha probabilidad el cliente externo notara los efectos en un producto o servicio deficiente” (p. 363).

Sánchez (2012), establece como pautas de actuación para dar un buen servicio al cliente interno, las siguientes:

- La comunicación de los miembros de equipo es imprescindible.
- Se necesitan establecer criterios comunes que todos los miembros conozcan y respeten.
- Evitar trabajos y procesos que no tienen ningún aporte de valor.
- El esfuerzo de cada miembro debe ser constante para que su producto o servicio sea correcto.
- Cada miembro debe sentirse orgulloso de su trabajo y experimentar la satisfacción del mismo.
- Cada uno será responsable de la calidad de trabajo de brinda.
- El trabajo es entregado a siguiente eslabón o proceso de la cadena siempre que cumpla con todo lo requerido.
- Cada miembro de buscar facilitar el trabajo a los demás del equipo.
- La calidad individual es imprescindible pero debe garantizar la calidad total.
- La calidad total será alcanzable cuando todos los procesos se hayan cumplido de manera óptima, demostrando el esfuerzo de todo el equipo.

- Cada miembro del equipo deber reconocer y respetar el trabajo de los demás.
- El cumplimiento de todas estas pautas conllevara al desarrollo personal.

Robbins y Coulter (2014), indican "...pero se ha descubierto que las actitudes y los comportamientos de los empleados juegan un papel de gran importancia en la satisfacción del cliente." En esta mención se puede determinar que reconocen la importancia que tienen los empleados o clientes internos de la organización, en el proceso operativo, enfatizando su desempeño en el sector de servicios, ya que es donde se centra la mayor parte de la fuerza laboral, y el trato con el cliente externo es directo, por cuanto sus actitudes y satisfacción laboral tienen implicancia en la calidad de servicio que perciba el cliente externo. (pp. 14-15).

### **1.2.2.3. Características de satisfacción de los clientes internos.**

Como características existen diversos factores o dimensiones que influyen positiva o negativamente en la satisfacción del cliente interno:

- Aspectos personales.

Pueden afectar a la satisfacción, corresponden a determinadas características personales que han sido interpretadas como variables explicativas. En esta línea, Gamero (2005) citado por Celestino (2012) indica que "el resultado más usual es que los asalariados de mayor edad están normalmente más satisfechos que los asalariados jóvenes", aunque es una relación no lineal. Con respecto al género, aunque existen evidencias de discriminación, menos nivel retributivo y de promoción, etc., indica que "los análisis de satisfacción laboral revelan que las mujeres están más satisfechas con sus trabajos que los varones". Sánchez, Fuentes y Artacho (2007), citados por Celestino (2012) confirman mayores niveles de satisfacción en las mujeres. El nivel educativo y el incremento del nivel educativo parecen suponer una mayor satisfacción, posiblemente al aumentar las posibilidades en el campo laboral. La estructura familiar. Aun reconociendo que la estructura familiar puede constituirse como una variable explicativa de la satisfacción, existe una gran variedad en los resultados, se la considera una variable contradictoria.

- Aspectos psicológicos.

Para Cuenca (2001) citado por Celestino (2012), se integran por medio de tres procesos básicos: la percepción, la actitud y la motivación.

Según Delgado (1998) citado por Celestino (2012), indica que “al proceso a través del cual interpretamos la información de los sentidos para darles un significado se lo denomina percepción”. La percepción sirve como conocimiento de nosotros mismos y del entorno que nos rodea.

Así también, Delgado (1998), referente a la actitud, señala que aunque existan tantas definiciones como autores, destacan tres componentes comunes: afectivo, cognitivo y conductual. Asimismo se destaca que por más objetiva que una persona quiera ser, siempre hay factores subjetivos que influirán sobre la evaluación, ya sea en mayor o menor medida y estos factores son: creencias, actitudes e intenciones.

Por último, la motivación según Delgado (1998), comprende “el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos, a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras”.

- Aspectos del trabajo.

Como variables explicativas individuales se citan entre otras:

El salario: que para Ortega (1990) citado por Celestino (2012), señala que es el conjunto de las diferentes remuneraciones que una persona obtiene como contraprestación de los trabajos realizados por cuenta ajena. La remuneración o salario constituye un determinante notorio que afecta por diferentes motivos en la satisfacción del cliente interno.

Horario de trabajo: este factor abarca diferentes exteriores entre los destacan la relación entre horas de trabajo y horas de ocio, posibilidad de reducción, turnos rotativos de trabajo, horario nocturno, etc. Quizás el factor más valorado es el número de horas de trabajo que para Gamero (2005) supone una variable, cuyo incremento puede explicar cierta insatisfacción. Sin embargo, cuando el trabajador se siente satisfecho, está dispuesto a mantenerse un mayor número de horas.

La estabilidad laboral: hace referencia a la preocupación del trabajador por mantenerse en el puesto de trabajo. Supone una garantía de permanencia y se las considera relacionadas con la satisfacción.

Promoción laboral: es el incremento en promoción laboral asociado al incremento en responsabilidad y al desarrollo profesional se ha considerado como un factor positivo sobre la satisfacción.

Condiciones físico-ambientales del lugar de trabajo: trata la ergonomía, temperatura, luminosidad, ventilación, etc. y factores antropométricos, biomecánicos.

Relaciones personales: Alcover y otros (2004), citados por Celestino (2012) indican que al margen de los factores materiales y temporales que existen en el trabajo, las personas se implican en la organización social constituyéndose en unos determinados roles de interdependencia en el equipo formal o informal del trabajo.

- Aspectos psicosociales.

En este aspecto son considerados con mayor énfasis la cultura organizativa, asimismo para Robbins (2004) citado por Celestino (2012), el trabajador asume y participa en la cultura de la organización por medio del compromiso organizacional. Entiende por tal, la identificación de un empleado con la organización, con sus metas y deseos de mantenerse en ella como uno de sus miembros.

#### **1.2.2.4. Funciones de satisfacción de los clientes internos.**

Tratando de estructurar las diferentes funciones que inciden en la satisfacción del cliente interno, encontramos que es factible agruparlas en tres categorías de variables según indica Celestino (2012), que dan origen a un determinado comportamiento y funcionalidad del cliente interno en relación a su satisfacción:

- Variables derivadas del puesto de trabajo: autonomía, seguridad, libertad de iniciativa, retribución, condiciones físicas, promoción y formación, etc.
- Variables derivadas del propio trabajador: interés, responsabilidad, formación, edad, género, situación familiar, etc.
- Variables derivadas de la interacción entre las características del trabajador y de la empresa: tamaño de la empresa, estructura, clima laboral, estilo de mando, etc.

#### **1.2.2.5. Importancia de satisfacción de los clientes internos.**

En concordancia con los autores tratados previamente para definir la satisfacción de los cliente internos, se debe tener en cuenta quien realmente es el cliente interno es necesario aplicar el pensamiento de la gerencia de servicios y buscar los momentos de la verdad, preguntando cómo se siente el supuesto cliente respecto a los resultados del servicio prestado. Sin embargo, para que el cliente interno pueda sacar a relucir estas características es necesario que los empleados tengan en cuenta que el jefe es quien les sirve a ellos ofreciéndoles constantemente liderazgo, motivación, capacitación, formación y facilitándoles instrumentos que los ayuden a mejorar su trabajo. Pero hoy en día en las organizaciones falta bastante este aspecto y no logran resultados en la satisfacción del cliente externo, porque se han olvidado de un cliente muy importante el “cliente interno”. Pero tal vez lo que haga falta es darle una mayor importancia a la relación del cliente interno con el proveedor interno, para facilitar el trabajo y así dar resultados excelentes a corto, mediano o largo plazo, de acuerdo a las expectativas que cada persona tenga.

El proveedor interno son los trabajadores de la empresa que cumplen la función de abastecer de recursos a los distintos departamentos de la organización e incluso a los de su misma área, es decir es todo aquello que provoca que esa persona tenga que desarrollar un trabajo.

Para que haya una buena relación cliente-proveedor es necesario conocer ciertos aspectos indispensables para su buen funcionamiento. Cada integrante de la organización ha de conocer perfectamente, no sólo el funcionamiento su proceso, sino de todos aquellos a los cuales puede influir su trabajo. Ha de tener elementos de medición (generalmente indicadores y feedback con el cliente interno) que le permitan conocer el grado de calidad de su trabajo, si cumple los estándares exigidos por el proceso y el nivel de satisfacción de su cliente interno. Ha de tener perfectamente definidas sus funciones y responsabilidades, como ha de actuar ante desviaciones, qué criterios utilizar, hasta dónde puede llegar, etc.

Si los directivos tienen en cuenta esta relación, la organización no tendrá tan solo un cliente interno satisfecho sino también un cliente externo satisfecho, a la vez.

Todo esto debe partir de un buen proceso de calidad que desarrolle la organización donde se evalúen y se identifiquen constantemente los procesos y sus interacciones, identificar al cliente interno en esos procesos, identificar los productos entregados a esos clientes. El gerente siempre debe tener en cuenta ciertos aspectos que nunca debería dejar del servicio y realizar un proceso de mejora (kaizen).

#### **1.2.2.6. Dimensiones de satisfacción de los clientes internos.**

##### **Dimensión 1: Percepción**

Según Kotler y Keller (2006), definen como el desempeño (entrega de valor) que el cliente siente haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio, en conclusión es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el bien o servicio que adquirió. Asimismo, indica el autor que el rendimiento de la percepción tiene las siguientes características:

- Se determina del punto de vista del cliente y no de la empresa.
- En base a los resultados que obtiene del bien o servicio.
- Se basa en la percepción del cliente y no necesariamente de la realidad.
- Depende del estado de ánimo del cliente y su razonamiento.
- Sufre el impacto de las opiniones de terceras personas que influyan en el cliente.

Se puede concluir que la percepción es la recepción de información tanto del interior como del exterior a través de los estímulos, también podríamos definir como el proceso a través del cual interpretamos la información de los sentidos para darles un significado.

##### **Dimensión 2: Expectativas**

Según Kotler y Keller (2006), menciona que los clientes conforman sus expectativas a través de experiencias de compras anteriores, para este caso sería de

experiencias del servicio utilizado con anterioridad, de consejos de amigos y de información y promesas de la empresa y de la competencia.

Podemos precisar que son puntos de referencia del desempeño para comparar las experiencias del bien o servicio, también las expectativas de los clientes son las características de desempeño que desean recibir en la prestación de un bien o servicio.

### **1.3. Marco Conceptual**

- **Gestión administrativa:**  
Según Anzola (2002), es la forma en cómo se llegan a alcanzar los objetivos empresariales, con el uso de recursos humanos y materiales.
- **Satisfacción al cliente interno:**  
Según Kotler y Keller (2006), la define como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas
- **Característica:**  
Según Perez y Gardey (2011), define que es una cualidad que permite identificar a algo o alguien, distinguiéndolo de sus semejantes. Puede tratarse de cuestiones vinculadas al temperamento, la personalidad o lo simbólico, pero también al aspecto físico.
- **Importancia:**  
Según Pérez y Merino (2010), definen como un término que permite hacer referencia a algo o alguien relevante, destacado o de mucha entidad.
- **Dimensión:**  
Según Pérez y Gardey (2011), definen como un aspecto o una faceta de algo. El concepto tiene diversos usos de acuerdo al contexto. Puede tratarse de una característica, una circunstancia o una fase de una cosa o de un asunto.
- **Planeación:**  
Según Anzola (2002), define planeación como la implicancia del empresario en planear sus objetivos con orden y sentido
- **Organización:**
- **Dirección:**

Según Anzola (2002), indica cómo se debe dirigir a sus colaboradores e influir sobre ellos, de tal manera que contribuyan al logro de los objetivos empresariales.

- Control:

Según Anzola (2002) "la función de control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro."

- Percepción:

Según Klotter (2006), define como el desempeño (entrega de valor) que el cliente siente haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

- Expectativas:

Según Grande (2000), son los puntos de referencia de los consumidores cuando piensan comprar un bien o servicio.

#### **1.4. Justificación**

La importancia del desarrollo de la presente investigación se debe a la necesidad de conocer el nivel de relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción a los clientes internos en Sedapal del COP La Atarjea en el año 2016.

##### **1.4.1. Justificación teórica.**

El presente estudio presenta una propuesta que beneficiara a la entidad con una adecuada y eficiente gestión administrativa, el cual tendrá como resultado un grado alto de satisfacción al cliente interno de Sedapal, asimismo dicho estudio permitirá una planificación, organización y control de programación para la administración del servicio de alquiler de vehículos con conducción.

La presente investigación indaga, mediante la aplicación de las teorías y conceptos de gestión administrativa y satisfacción al cliente, encontrar alternativas de solución para mejorar y lograr los objetivos de la Entidad.

#### **1.4.2. Justificación práctica.**

La importancia del desarrollo del problema de investigación se basa en determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción a los clientes internos en SEDAPAL del COP La Atarjea en el año 2016.

Esta investigación reporta conclusiones y sugerencias, que la Entidad podrá decidir en qué medida podrían ser aplicados.

#### **1.4.3. Justificación metodológica.**

En esta investigación se ha utilizado métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos, sobre las variables de estudio; el cual nos va a permitir diseñar y formular estrategias para ser aplicados en el COP La Atarjea de SEDAPAL. Para así poder lograr los objetivos de dicha Entidad, con una buena y adecuada gestión administrativa y elevado grado de satisfacción de los clientes internos.

### **1.5. Problema**

#### **1.5.1. Realidad problemática.**

Al referirnos a la gestión, estamos refiriendo a la acción o trámite que junto a otros se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa o también conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

El propósito de esta investigación es analizar las acciones y/u operaciones realizadas para la administración del servicio de alquiler de vehículos con conducción en el COP La Atarjea de Sedapal del año 2016.

Sedapal, por ser una entidad pública con derecho privado y su giro de negocio es la producción y distribución de agua potable para Lima y Callao, y que el servicio de alquiler de vehículos con conducción realizado por terceros, el cual tiene la finalidad de trasladar al personal operativo y administrativo en donde la Sedapal desarrolla sus actividades para brindar con eficiencia la producción y distribución de agua potable a la población de Lima y Callao.

Los jefes de equipo y gerentes son designados por el factor político de turno y específicamente dichos puestos son cargos de confianza, sin ser necesario evaluar las habilidades cognitivas, técnicas y la experiencia del personal que ocupara dichos puestos de nivel jerárquico alto. Por ese motivo es que todas las jefaturas que han tenido a cargo la administración del servicio de alquiler de vehículos con conducción, han pasado buen tiempo aprendiendo el manejo del área, por lo que en todos los casos observados se ha podido concluir que por la falta de experiencia en el manejo administrativo y de supervisión es decir en una buena gestión administrativa para una empresa estatal no ha sido posible establecer y/o implementar y estandarizar antes de culminar cada de jefatura de turno, una adecuada y eficiente gestión administrativa para poder alcanzar la satisfacción del cliente interno de la empresa.

Principalmente por falta de liderazgo, deberá tener la experiencia necesaria, para guiar a sus colaboradores a realizar una gestión para la mejora de los procesos, la cual debería incluir dentro otros una adecuada y eficiente gestión administrativa para poder obtener la satisfacción de los clientes internos.

Uno de los problemas que se presentan en SEDAPAL con relación al Servicio de Alquiler de Vehículos con Conducción realizado por terceros, es el mal servicio brindado por el Contratista, debido a muchos factores entre ellos: vehículos en mal estado, no realizan un mantenimiento preventivo adecuado a sus unidades, no cuentan con el combustible necesario para el recorrido diario, pago a destiempo a sus conductores de las unidades asignadas, tardanzas, inasistencias del vehículo y conductor, asimismo el costo del servicio brindado por el Contratista está por debajo que ofrece el mercado y por ende el Contratista viene ganando los procesos de selección que convoca la entidad bajo la normatividad de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento para este servicio en los últimos 15 años. Todos estos elementos se admiten como parte de una eficiente gestión administrativa.

De esta manera existen insatisfacción, descontentos, quejas, reclamos, no conformidades de los clientes internos de SEDAPAL o llamados usuarios finales a que

algunos trabajadores no están satisfechos con la labor asignada, por lo tanto no se identifican con el puesto, sienten que no tiene mucha trascendencia en sus vidas y tampoco sienten que tienen autonomía para ejecutar sus labores.

Finalmente, luego de analizar la información correspondiente al presente estudio, se concluye que no existe una adecuada y eficiente planificación, organización, dirección y control es decir una buena gestión administrativa para la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el COP La Atarjea 2016, siendo imposible gestionar a tiempo con los termino de referencia del proceso de selección que corresponde, lo cual trae a consecuencia una deficiente adjudicación para la prestación del servicio antes mencionado, motivo por el cual la ejecución de los servicios de alquiler de vehículos con conducción, lo cual origina luego altos costos en la realización de los trabajos programados por Sedapal, por no haber planificado y realizado oportunamente dicho servicio.

Conforme a la fundamentación expuesta antes en párrafos anteriores se expresa el siguiente problema de investigación.

### **1.5.2. Formulación del problema.**

#### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?

#### **Problemas Específicos**

##### **Problema específico 1**

¿En qué medida el planeamiento del servicio alquiler de vehículos se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?

##### **Problema específico 2**

¿En qué medida la organización del servicio alquiler de vehículos se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?

### **Problema específico 3**

¿En qué medida la dirección del servicio alquiler de vehículos se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?

### **Problema específico 4**

¿En qué medida el control del servicio alquiler de vehículos se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general.**

Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

### **1.6.2. Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis Específicas 1**

Existe relación directa entre planeamiento del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

#### **Hipótesis Específicas 2**

Existe relación directa entre la organización del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

#### **Hipótesis Específicas 3**

Existe relación directa entre la dirección del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

#### **Hipótesis Específicas 4**

Existe relación directa entre el control del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

#### **Objetivos Específicos 1**

Determinar la relación entre el planeamiento del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

#### **Objetivos Específicos 2**

Determinar la relación entre la organización del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

#### **Objetivos Específicos 3**

Determinar la relación entre la dirección del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

#### **Objetivos Específicos 4**

Determinar la relación entre el control del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1. Variables**

Para el presente estudio se identificaron las siguientes variables:

### **2.1.1. Definición de la variable gestión administrativa.**

Según Chiavenato (2007) indicó: La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales (p.10). Donde, se precisa que al decir administración, también se refiere a gestión, pues este es la acción que se realiza para administrar.

Según Chiavenato (2001) indicó: La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos.

### **2.1.2. Definición de la variable satisfacción de los clientes internos.**

Según Kotler y Keller (2006), la satisfacción al cliente define como: una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144).

## **2.2. Operacionalización de variables**

Según Valderrama, (2002) “La operacionalización de variables es el proceso mediante el cual se transforman las variables de conceptos abstractos a unidades de medición. Es decir viene a ser la búsqueda de los componentes o elementos que constituyen dichas variables, para precisar las dimensiones e indicadores; estas operan mediante definición conceptual” (p.160).

### 2.2.1. Gestión administrativa.

De acuerdo a Chiavenato (2007), la gestión administrativa es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia (p.10), donde los ítems pueden ser resueltos con la escala de Likert (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5). El instrumento consta de 21 preguntas, el cual ha permitido medir las dimensiones en los niveles de positivo, relativo y negativo.

Tabla 1

#### *Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o Rangos
<b>Planeación</b>	Presupuesto	1,2		
	Objetivos	3		Deficiente 21 – 45
	Procedimientos	4,5,6		
<b>Organización</b>	Diseño organizacional	7,8	1:Nunca	
	Infraestructura	9	2: Casi nunca:	Moderadamente
	Tecnología	10,11	3: A veces:	Eficiente 46– 74
<b>Dirección</b>	Programación de servicio	12,13,14	4: Casi siempre:	
	Eficiencia productiva	15	5: Siempre	
<b>Control</b>	Medidas de control	16,17,18		Eficiente 75– 105
	Calidad de servicio	19		
	Quejas y sugerencias	20,21		

### 2.2.2. Satisfacción de los clientes internos.

De acuerdo a Kotler y Keller (2006), índico que satisfacción al cliente interno se podría dividir en dos componentes: atención al cliente y grado de satisfacción, donde los ítems pueden ser resueltos con la escala de Likert (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5). El instrumento consta de 20 preguntas, el cual ha permitido medir las dimensiones en los niveles de alto, moderado y bajo (pp.144).

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción de los clientes internos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles o Rangos
Percepción	Atención del servicio	1,2,3,4		Bajo
	Reclamaciones	5,6,7	1: Nunca	20 – 45
	Sanciones	8,9,10	2: Casi nunca	
Expectativas	Atención del servicio	11,12,13,14	3: A veces	Medio
			4: Casi siempre	46 – 74
	Reclamaciones	15,16,17	5: Siempre	Alto
	Sanciones	18,19,20		75 – 100

### 2.3. Metodología

El presente trabajo es una investigación **aplicada**, el nivel de investigación es **descriptivo** de alcance **correlacional** y el diseño que se utilizó es **no experimental y transversal**, finalmente el enfoque es cuantitativo.

### 2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación gestión administrativa y satisfacción a los clientes internos de Sedapal en el COP La Atarjea del año 2016 es aplicada.

Es aplicada. Al respecto Zorrilla (1993, p.43), indica que “guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar”. El presente estudio es aplicado, dado que se pretende determinar la relación entre las variables.

Es cuantitativo, porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y en el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Batista (2010, pp. 4).

Es descriptivo, porque trata de evaluar o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se describen, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Batista (2010, pp. 80).

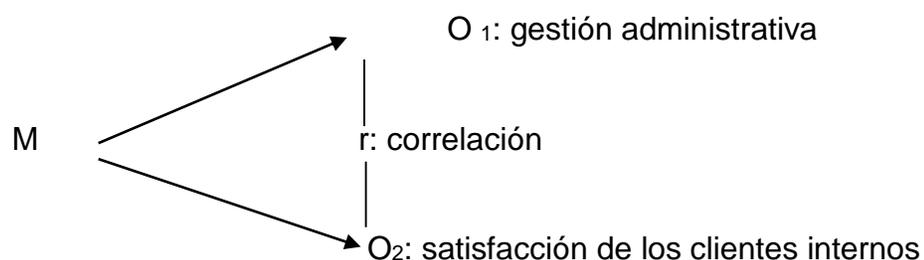
Y es correlacional, porque tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contenido en particular, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Batista (2010, pp. 81)

El presente estudio tiene como objetivo conocer la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción a los clientes internos de SEDAPAL en el COP La Atarjea.

## **2.5. Diseño**

El diseño de la presente investigación es no experimental y de corte transversal. La investigación **no experimental** es la que se realiza sin manipular intencionadamente variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, (Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.149).

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su fin es describir variables y observar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.151).



M: Muestra

O<sub>1</sub>: Observación de la variable gestión administrativa

r : Relación entre las variables. Coeficiente de correlación

O<sub>2</sub>: Observación de la variable satisfacción de los clientes internos

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población.

La población son el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivos de investigación. Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, pp.206).

El marco poblacional del presente estudio está constituido por 1,143 trabajadores del Centro Operativo Principal La Atarjea de Sedapal.

Tabla 3

*Distribución de la población de estudio*

AREAS FUNCIONALES	CANTIDAD
Gerencia General	33
Gerencia de Producción y Distribución Primaria	350
Gerencia de Gestión de Aguas Residuales	176
Gerencia de Proyectos y Obras	160
Gerencia de Recursos Humanos	80
Gerencia de Finanzas	79
Gerencia de Asuntos Legales y Regulación	50
Gerencia de Auditoria Interna	17
Gerencia de Logística y Servicios	90
Gerencia de Desarrollo e Investigación	108
<b>Total</b>	<b>1,143</b>

**2.6.2. Muestra.**

La muestra es el subconjunto de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos. Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, pp.206) y es de tipo probabilístico porque, puede calcularse con anticipación teniendo en cuenta las características de la población o universo y es estratificado, porque se ha considerado un extracto de la población. Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.211).

La Fórmula de muestreo global (Aleatorio Simple Probabilístico)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	1143
Alfa (Máximo error tipo I)	A	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2$	0.975
Z de $(1 - \alpha/2)$	Z $(1 - \alpha/2)$	1.960
Proporción de rpta en una categoría	P	0.500
Complemento de p	Q	0.500
Precisión	D	0.050

Tamaño de la muestra	n	287.70

### 2.6.3. Muestreo.

El tipo de muestreo utilizado es probabilístico, donde los elementos se seleccionan al azar y cada una de ellas tiene la probabilidad de ser elegida.

Según Gomero (1997) cita a Rojas Soriano, quien sostiene como muestreo probabilístico a las unidades de análisis u observación (personas, viviendas, etc.) son seleccionadas en forma aleatoria, es decir, al azar, cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido y es posible conocer el error de muestreo, ósea, la diferencia entre el estimador y el parámetro (p.189).

Según lo señalado por el autor podemos entender que el método de muestreo probabilístico, indica que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída.

El muestreo estratificado, se empleó la siguiente fórmula:

Fórmula estratificada  $F_h : n/N;$

Donde  $n = 288$  y  $N = 1,143$

Obteniendo como resultado la fracción de extracto:  $F_h = 288 / 1,143 = 0.2519685$

Luego para cada extracto se aplicó:  $n_h = (N_h)(F_h)$

Tabla 4

*Cuadro de muestreo probabilístico estratificado*

<b>Especialidad</b>	<b>Nh</b>	<b>Fh</b>	<b>nh</b>
Gerencia General	33	0.2519685	08
Gerencia de Producción y Distribución Primaria	350	0.2519685	88
Gerencia de Gestión de Aguas Residuales	176	0.2519685	45
Gerencia de Proyectos y Obras	160	0.2519685	40
Gerencia de Recursos Humanos	80	0.2519685	20
Gerencia de Finanzas	79	0.2519685	20
Gerencia de Asuntos Legales y Regulación	50	0.2519685	13
Gerencia de Auditoría Interna	17	0.2519685	04
Gerencia de Logística y Servicios	90	0.2519685	23
Gerencia de Desarrollo e Investigación	108	0.2519685	27
<b>SUB TOTALES</b>	<b>1,143</b>		<b>288</b>

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnicas**

Para el presente estudio se utilizó la técnica de la Encuesta y como instrumento el Cuestionario, el cual se ha realizado a los colaboradores del COP La Atarjea de Sedapal.

Según Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, pp.171), las técnicas e instrumentos de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e información necesaria para probar o constatar las hipótesis planteadas en la investigación.

### **Ficha técnica del cuestionario gestión administrativa**

Nombre de la prueba : Cuestionario de la gestión administrativa

Autor : Alfredo Balvín Huaman

Año de Publicación : 2017

Procedencia : Lima – Perú

Aplicación : Individual

Duración : 15 minutos aproximadamente

Objetivo : Determinar la percepción de la gestión del servicio de alquiler de vehículos del COP La Atarjea de Sedapal

### **Instrumentos**

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

Para la variable gestión administrativa se tomó el cuestionario de Cerna y Estrada (2012, pp.90), los cuales fueron adaptados de acuerdo a los indicadores de las variables del presente estudio.

### **Descripción**

El cuestionario para la variable gestión administrativa consiste en 21 ítems, 06 para la dimensión planeación, 05 para la dimensión organización, 04 para la dimensión dirección y 06 para control.

Estos ítems midieron la variable en escala de Likert. La escala usada fue del 1 al 5, donde se representa de la siguiente manera:

- 1 “Nunca”,
- 2 “Casi Nunca”,
- 3 “A veces”,
- 4 “Casi siempre” y
- 5 “Siempre”

## Validación y confiabilidad del instrumento

### Validación

La validez, es la pertinencia de un instrumento de medición, lo que indica la eficiencia del instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador. Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.180).

La validación en esta oportunidad se ha considerado la opinión de juicio de experto quien respondió al cuestionario de consulta que examinaron la validez del instrumento propuesto, quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 5

*Validador*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Hugo Prado López	Aplicable

### Confiabilidad del instrumento

Para la validez y confiabilidad del instrumento se procedió a realizar el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable.

Para Egg (2002, pp.44), el término confiabilidad se refiere a "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir.

Tabla 6

*Prueba de confiabilidad de gestión administrativa*

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.820	21

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80, lo que indicaría que el grado de confiabilidad del cuestionario gestión administrativa presenta una alta fiabilidad y coherencia interna.

### Ficha técnica del cuestionario satisfacción de los clientes internos

Nombre de la prueba	: Cuestionario de la satisfacción de los clientes internos
Autor	: Alfredo Balvín Huaman
Año de Publicación	: 2017
Procedencia	: Lima – Perú
Aplicación	: Individual
Duración	: 15 minutos aproximadamente
Objetivo	: Medir la percepción de la satisfacción de los clientes internos de La Atarjea Sedapal

### Instrumentos

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

Para la variable satisfacción al cliente interno se tomó el cuestionario de Oyola (2014, p.117), los cuales fueron adaptados de acuerdo a los indicadores de las variables del presente estudio.

## Descripción

El cuestionario para la variable satisfacción al cliente interno consiste en 20 ítems, 10 para la dimensión expectativas y 10 para la dimensión percepción.

Estos ítems midieron la variable en escala de Likert. La escala usada fue del 1 al 5, donde se representa de la siguiente manera:

- 1 “Nunca”,
- 2 “Casi Nunca”,
- 3 “A veces”,
- 4 “Casi siempre” y
- 5 “Siempre”

## Validación y confiabilidad del instrumento

### Validación

La validez, es la pertinencia de un instrumento de medición, lo que indica la eficiencia del instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador. Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.180).

La validación en esta oportunidad se ha considerado la opinión de juicio de expertos quienes respondieron al cuestionario de consulta que examinaron la validez del instrumento propuesto, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad.

Según Morles (2000), la validación de instrumentos es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para la cual está definido.

Tabla 7

*Relación del Validador*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Hugo Prado López	Aplicable

### Confiabilidad del instrumento

Para la validez y confiabilidad del instrumento se procedió a realizar el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable.

Para Ander-Egg (2002, pp.44), el término confiabilidad se refiere a "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir.

Tabla 8

*Prueba de confiabilidad de la satisfacción de los clientes internos.*

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Válidos		20	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.816	20

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80, lo que indicaría que el grado de confiabilidad del cuestionario satisfacción del cliente interno presenta una alta fiabilidad y coherencia interna.

**2.8. Método de análisis de datos**

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva y siendo las variables en el estudio cualitativas ordinales la prueba que corresponden son no paramétricas.

Para el presente estudio se utilizó el método hipotético-deductivo, porque permite ir desde la hipótesis a la deducción para confirmar la verdad o falsedad de los hechos procesados. Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.101).

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de Resultados

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

En este capítulo se presenta los datos recolectados, teniendo en cuenta el objetivo de estudio: “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016”.

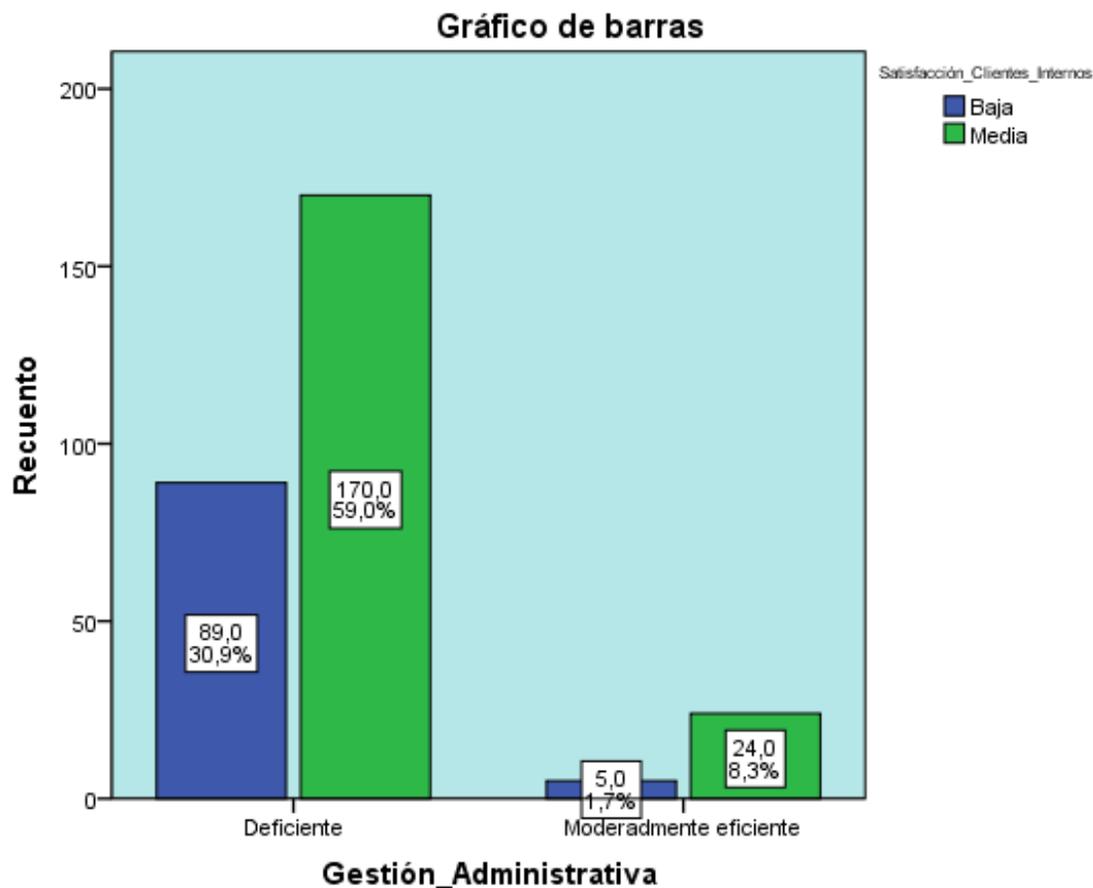
A continuación, se presentan los resultados:

Tabla 9

*Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos.*

		Tabla de contingencia Gestión Administrativa * Satisfacción Clientes Internos			Total
		Satisfacción Clientes Internos			
		Baja	Media		
Gestión Administrativa	Deficiente	Recuento	89	170	259
		% del total	30,9%	59,0%	89,9%
	Moderadamente eficiente	Recuento	5	24	29
		% del total	1,7%	8,3%	10,1%
Total	Recuento	94	194	288	
	% del total	32,6%	67,4%	100,0%	

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro Operativo Principal La Atarjea de Sedapal.



*Figura 4. Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos*

**Sobre la gestión administrativa:** en la tabla 9 y figura 4 observamos que existe un grupo mayoritario de 259 trabajadores (89,9%) quienes afirman que la gestión administrativa se encuentra en el nivel deficiente y 29 trabajadores (10,1%) señala que la gestión administrativa en el Centro Operativo Principal La Atarjea de Sedapal se encuentran en el nivel Moderadamente eficiente.

**Sobre la satisfacción de los clientes internos:** en la tabla 9 y en la figura 4 observamos que existe un grupo representativo de 194 trabajadores (67,4 %) demuestran un nivel medio sobre la satisfacción de los cliente y 94 trabajadores (32,6%) demuestran un nivel bajo sobre satisfacción de clientes internos en el Centro Operativo Principal La Atarjea de Sedapal.

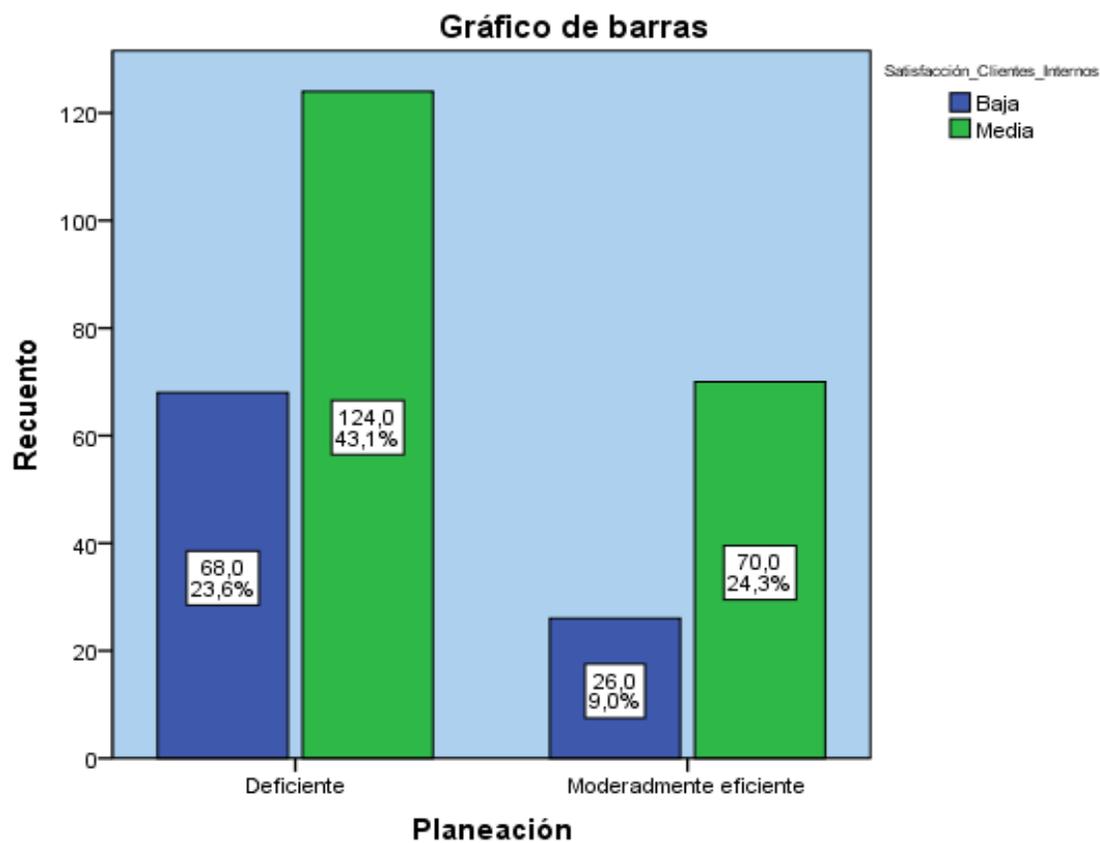
### Descripción de los resultados de la dimensión planeación.

Tabla 10

*Planeamiento del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos.*

		Satisfacción Clientes Internos		Total	
		Baja	Media		
Planeación	Deficiente	Recuento	68	124	192
		% del total	23,6%	43,1%	66,7%
	Moderadamente eficiente	Recuento	26	70	96
		% del total	9,0%	24,3%	33,3%
Total		Recuento	94	194	288
		% del total	32,6%	67,4%	100,0%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro Operativo Principal La Atarjea de Sedapal.



*Figura 5.* Planeamiento del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos.

En la tabla 10 y en la figura 5, observamos que existe un grupo de 26 trabajadores (9,0%) que señalan que el planeamiento del servicio de alquiler de vehículos se encuentran en un nivel moderadamente eficiente y a la vez demuestran un nivel bajo con respecto a la satisfacción de los clientes internos. Finalmente, 124 trabajadores que representan al (43,1%) demuestran un nivel deficiente sobre el planeamiento del servicio de alquiler de vehículos y a la vez, manifiestan que la satisfacción de los clientes internos es de nivel medio.

## Descripción de los resultados de la dimensión organización.

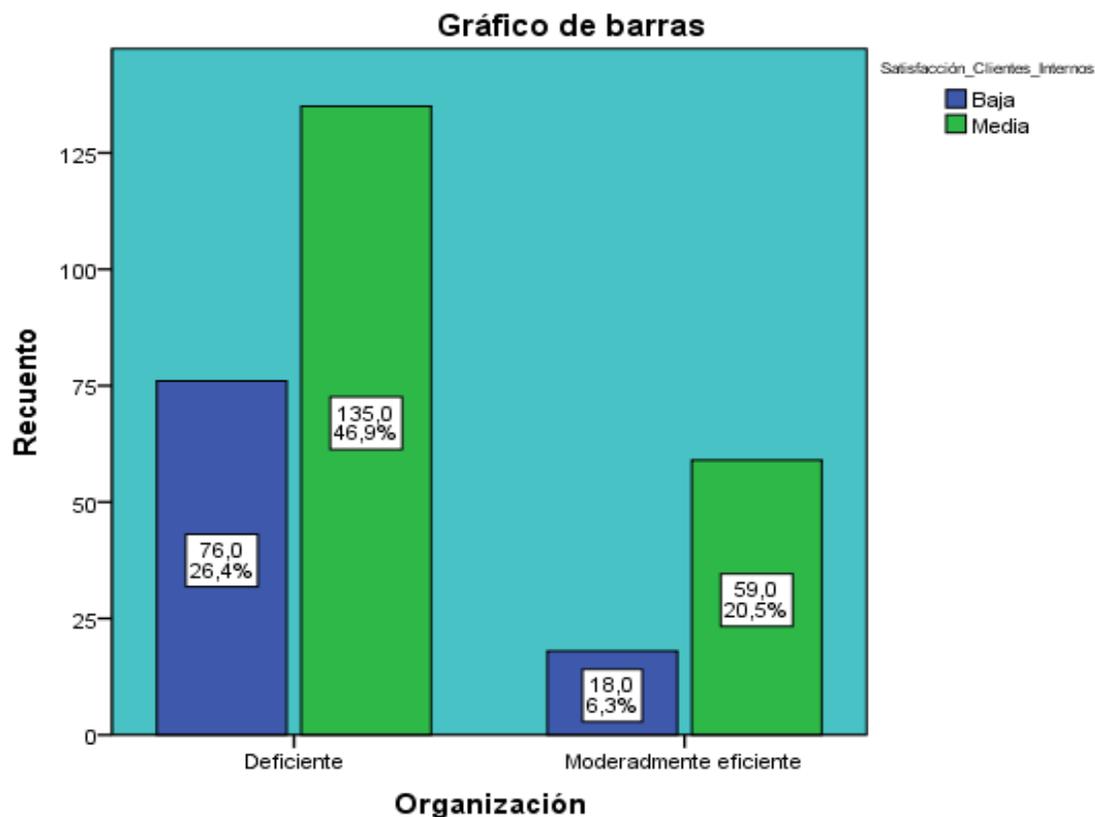
Tabla 11

*Organización del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos.*

**Tabla de contingencia Organización \* Satisfacción Clientes Internos**

			Satisfacción Clientes Internos		Total
			Baja	Media	
			Organización	Deficiente	
% del total	26,4%	46,9%			73,3%
Moderadamente eficiente	Recuento	18		59	77
	% del total	6,3%		20,5%	26,7%
Total		Recuento	94	194	288
		% del total	32,6%	67,4%	100,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro Operativo Principal La Atarjea de Sedapal.*



*Figura 6.* Organización del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos.

En la tabla 11 y figura 6, observamos que existe un grupo de 18 trabajadores (6,3%) que señalan que la organización del servicio de alquiler de vehículos se encuentran en un nivel moderadamente eficiente y a la vez demuestran un nivel bajo con respecto a la satisfacción de los clientes internos. Finalmente, 135 trabajadores que representan al (46,9%) demuestran un nivel deficiente sobre la organización del servicio de alquiler de vehículos y asimismo, manifiestan que la satisfacción de los clientes internos es de nivel medio.

## Descripción de los resultados de la dimensión dirección.

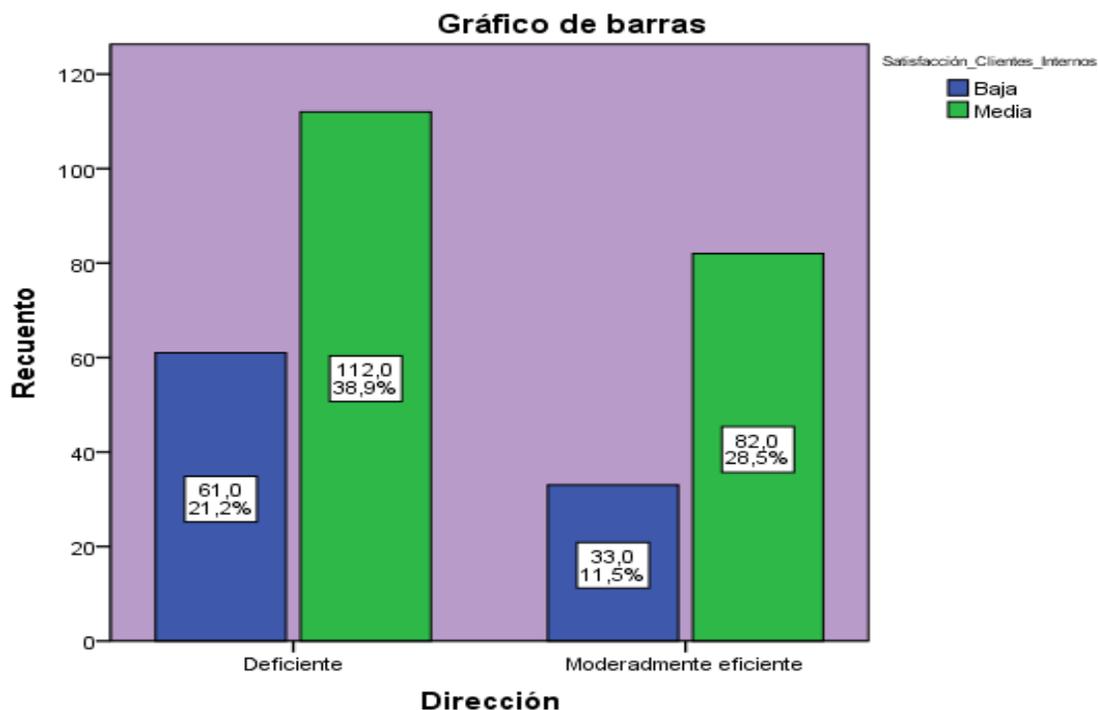
Tabla 12

*Dirección del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos*

**Tabla de contingencia Dirección \* Satisfacción Clientes Internos**

		Satisfacción Clientes Internos		Total	
		Baja	Media		
			Recuento		61
Dirección	Deficiente	% del total	21,2%	38,9%	60,1%
	Moderadamente eficiente	Recuento	33	82	115
		% del total	11,5%	28,5%	39,9%
Total		Recuento	94	194	288
		% del total	32,6%	67,4%	100,0 %

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro Operativo Principal La Atarjea de Sedapal.



*Figura 7.* Dirección del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos.

En la tabla 12 y figura 7, observamos que existe un grupo de 33 trabajadores (11,5%) que señalan que la dirección del servicio de alquiler de vehículos se encuentran en un nivel moderadamente eficiente y a la vez demuestran un nivel bajo con respecto a la satisfacción de los clientes internos. Finalmente, 112 trabajadores que representan al (38,9%) demuestran un nivel deficiente sobre la dirección del servicio de alquiler de vehículos y asimismo, manifiestan que la satisfacción de los clientes internos es de nivel medio.

## Descripción de los resultados de la dimensión control.

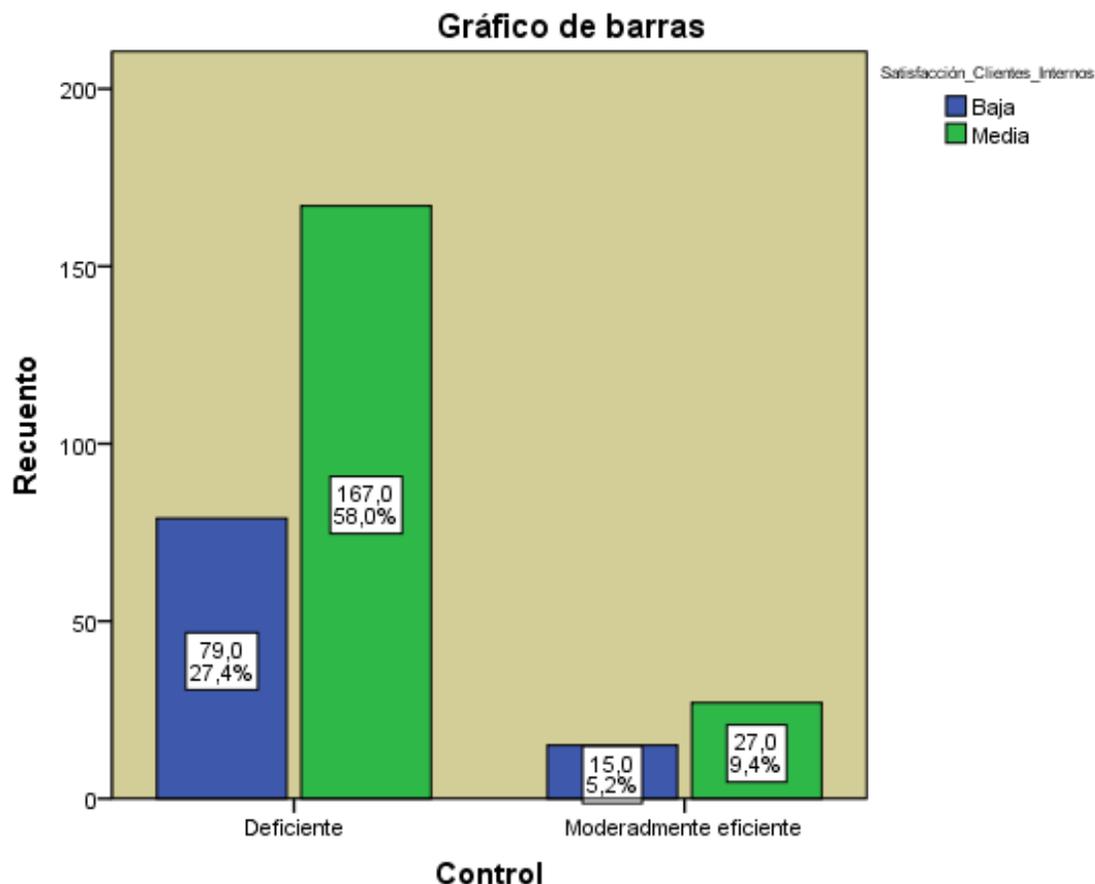
Tabla 13

*Control del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos.*

**Tabla de contingencia Control \* Satisfacción Clientes Internos**

		Satisfacción Clientes Internos			Total
		Baja	Media		
Control	Deficiente	Recuento	79	167	246
		% del total	27,4%	58,0%	85,4%
I	Moderadamente eficiente	Recuento	15	27	42
		% del total	5,2%	9,4%	14,6%
Total		Recuento	94	194	288
		% del total	32,6%	67,4%	100,0%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro Operativo Principal La Atarjea de Sedapal.



*Figura 8.* Control del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos.

En la tabla 13 y figura 8, observamos que existe un grupo de 15 trabajadores (5,2%) que señalan que el control del servicio de alquiler de vehículos se encuentran en un nivel moderadamente eficiente y a la vez demuestran un nivel bajo con respecto a la satisfacción de los clientes internos. Finalmente, 167 trabajadores que representan al (58,0%) demuestran un nivel deficiente sobre el control del servicio de alquiler de vehículos y asimismo, manifiestan que la satisfacción de los clientes internos es de nivel medio.

### 3.2. Contrastación de la hipótesis a nivel inferencial

#### Hipótesis general de la investigación

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho.

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha.

Tabla 14

*Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016.*

			<b>Gestión administrativa</b>	<b>Satisfacción clientes internos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.165**
		Sig. (bilateral)	.	.005
	Satisfacción cliente interno	N	288	288
		Coeficiente de correlación	.165**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.
		N	288	288

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

De acuerdo a la tabla 14, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación baja ( $r_s = 0.165$ ) entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación baja y como el valor de probabilidad ( $p = 0.005$ ) es menor que el valor crítico ( $= 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confianza la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016.

## **Hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 1**

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ha: Existe relación directa entre planeamiento del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Ho: No existe relación directa entre planeamiento del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho.

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha.

Tabla 15

*Grado de correlación y nivel de significación entre la planeación del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes de Sedapal en el año 2016.*

		Planeamiento	Satisfacción clientes internos	
<b>Rho de Spearman</b>	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1.000	.120*
		Sig. (bilateral)	.	.042
		N	288	288
	Satisfacción cliente interno	Coeficiente de correlación	.120*	1.000
		Sig. (bilateral)	.042	.
		N	288	288

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 15, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación baja ( $r_s = 0.120$ ) entre el planeamiento de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación baja y como el valor de probabilidad ( $p = 0.042$ ) es menor que el valor crítico ( $\alpha = 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confianza el planeamiento de la gestión administrativa se relaciona positivo y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016.

### **Hipótesis específica 2**

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ha: Existe relación directa entre la organización del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Ho: No existe relación directa entre la organización del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho.

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha.

Tabla 16

*Grado de correlación y nivel de significación entre la organización del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes de Sedapal en el año 2016.*

			Organización n	Satisfacción clientes internos
<b>Rho de Spearman</b>	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.125*
		Sig. (bilateral)	.	.034
		N	288	288
	Satisfacción cliente interno	Coeficiente de correlación	.125*	1.000
		Sig. (bilateral)	.034	.
		N	288	288

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 16, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación baja ( $r_s = 0.125$ ) entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación baja y como el valor de probabilidad ( $p = 0.034$ ) es menor que el valor crítico ( $\alpha = 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confianza, la organización de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016.

### Hipótesis específica 3

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ha: Existe relación directa entre la dirección del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Ho: No existe relación directa entre la dirección del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho.

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha.

Tabla 17

*Grado de correlación y nivel de significación entre la dirección del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes de Sedapal en el año 2016.*

		Dirección	Satisfacción clientes internos
<b>Rho de Spearman</b>	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	288
	Satisfacción cliente interno	Coefficiente de correlación	.118*
		Sig. (bilateral)	.045
		N	288

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 17, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación prácticamente baja ( $r_s = 0.118$ ) entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente internos, lo cual indica que existe un nivel de

correlación baja y como el valor de probabilidad ( $p = 0.045$ ) es menor que el valor crítico ( $\alpha = 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confianza, la dirección de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

#### Hipótesis específica 4

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ha: Existe relación directa entre el control del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Ho: No existe relación directa entre el control del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula Ho.

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 18

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes de Sedapal en el año 2016.*

			<b>Control</b>	<b>Satisfacción clientes internos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Control	Coeficiente de correlación	1.000	.073
		Sig. (bilateral)	.	.218
		N	288	288
	Satisfacción cliente interno	Coeficiente de correlación	.073	1.000
		Sig. (bilateral)	.218	.
		N	288	288

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 18, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación prácticamente baja ( $r_s = 0.073$ ) entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación prácticamente baja y como el valor de probabilidad ( $p = 0.218$ ) es mayor que el valor crítico ( $\alpha = 0.05$ ), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confianza, el control de la gestión administrativa se relaciona positiva pero no significativamente con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.

## **IV. Discusión**

De los hallazgos encontrados el resultado del Rho de Spearman ( $r_s=0.165$ ), indica que existe relación entre las variables de gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016, además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.005<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; donde se concluye que: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción del cliente interno del COP. La Atarjea de Sedapal, en el 2016.

Con respecto a la hipótesis específica 1 de nuestra investigación referida a la planeación, se aprecia en la tabla los resultados estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ( $r_s = 0.120$ ), significa que existe una baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p = 0.042 < 0.05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación significativa positiva entre planeamiento del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016. Al respecto Gordón (2013), en su investigación “La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tucán”. El nivel de investigación fue correlacional con diseño transversal. La muestra fue de 343 clientes y 45 gerentes del sector. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fue el cuestionario, para la gestión administrativa y satisfacción al cliente interno. En el análisis estadístico de los datos se empleó gráficas, barras circulares, columnas y su interpretación que confirmó la relación altamente significativa entre gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tucán, por lo que la presente investigación corrobora lo planteado por Gordon (2013), ya que coincide en afirmar que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes, evidenciándose claramente que existe un alto grado de insatisfacción en la atención del cliente, así también se observa que los funcionarios de la empresas son conscientes de las deficiencias existentes, por lo que concuerdan en que el diseño e implementación de un modelo gestión enfocado a los clientes, es necesario para mejorar los procesos y resultados de las actividades de las empresas, donde se coincide con dicho autor.

Asimismo, con relación a la hipótesis específica 2 de nuestra investigación referida a la organización se aprecia en la tabla los resultados en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ( $r_s = 0,125$ ), significa que existe una baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p = 0.034 < 0.05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Concluyendo que la organización de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016. Al respecto Aimacaña (2013), en su investigación “Procesos de calidad y la Satisfacción de los Socios, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., de la Ciudad de Latacunga”. La investigación tuvo como muestra de 351 clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay Ltda. de una población total de 4,122 socios, objeto en estudio fue determinar la influencia de los procesos de calidad, en el nivel de satisfacción de los clientes (socios) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay Ltda.”, se utilizó la estadística descriptiva y correlacional para así describir los datos y puntuaciones obtenidas en cada variable y aplicó estadísticas de correlación como el chi cuadrado de homogeneidad y el SPSS en que analizaremos el grado de relación entre las variables de investigación y los datos sociodemográficos, donde concluyen que de acuerdo a los resultados de análisis estadístico que si existe relación entre las variables del objeto de estudio, se corrobora lo planteado por Aimacaña.

Asimismo, con relación a la hipótesis específica 3 de nuestra investigación referida a la dirección se aprecia en la tabla los resultados del análisis estadístico la existencia de una relación prácticamente baja por el Rho de Spearman ( $\rho = 0.118$ ) entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno, lo cual indica que existe un nivel de correlación baja y como el valor de probabilidad ( $p = 0.045$ ) es menor que el valor crítico ( $\alpha = 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que, la dirección de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal en el año 2016. Al respecto Comeca (2016), presentó su Tesis “Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios

en la oficina regional de Osinergmin La Libertad 2015”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, dicha investigación es de tipo descriptiva – transeccional, donde se tiene que población total es de 3,000 usuarios y para la obtención de la muestra se aplicó el método probabilístico, el cual dio como resultado a 517 usuarios, la técnica utilizada fue la observación y la encuesta por elaboración propia del autor. Los resultados de dicha investigación difieren con el presente trabajo, ya que el autor de dicha investigación concluye que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, considerando al servicio en general como bueno, el servicio es calificado como aceptable, resaltando aspectos como el trato, predisposición y tiempo de espera, pero hay aspectos por fortalecer, que darán valor agregado al servicio.

Por último, con relación a la hipótesis específica 4 de nuestra investigación referida a la control se aprecia en la tabla los resultados del análisis estadístico la existencia de una relación prácticamente baja ( $r_s = 0.073$ ) entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los cliente internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación prácticamente baja y como el valor de probabilidad ( $p=0.218$ ) es mayor que el valor crítico ( $\alpha = 0.05$ ), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, lo que se demuestra que el control de la gestión administrativa se relaciona positiva pero no significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP La Atarjea de Sedapal en el año 2016. Al respecto Garcés (2015), realizó un estudio en su tesis titulado “Satisfacción del usuario externo y calidad percibida oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria Ministerio Agricultura 2015”, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, dicho estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, de nivel descriptivo de alcance correlacional y de corte transversal. La investigación utilizó una muestra probabilística de 384 usuarios de una población infinita, aplicó estadísticas de correlación Rho Spearman y estadística SPSS. Los resultados de dicha investigación difieren con el presente trabajo debido a que dicho autor tiene como conclusión que existe una relación significativa entre todas sus hipótesis específicas.

## **V. Conclusiones**

**Primera conclusión:** Con referencia al objetivo general que es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016, se concluye que, existe una relación baja ( $r_s=0.165$ ) entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación baja y con valor de probabilidad ( $p=0.005$ ), lo que se demuestra a través del coeficiente de correlación Rho Spearman que la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP La Atarjea de Sedapal en el año 2016.

**Segunda conclusión:** Con relación al primer objetivo específico que es determinar la relación entre el planeamiento del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016, se concluye que, existe una relación baja ( $r_s=0.120$ ) entre el planeamiento de la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación baja y con valor de probabilidad ( $p=0.042$ ), lo que se demuestra a través del coeficiente de correlación Rho Spearman que el planeamiento de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP La Atarjea de Sedapal en el año 2016.

**Tercera conclusión:** Con referencia al segundo objetivo específico que es determinar la relación entre la organización del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016, se concluye que, existe una relación baja ( $r_s=0.125$ ) entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación baja y con valor de probabilidad ( $p=0.034$ ), lo que se demuestra a través del coeficiente de correlación Rho Spearman que la organización de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP La Atarjea de Sedapal en el año 2016.

**Cuarta conclusión:** Con referencia al tercer objetivo específico que es determinar la relación entre la dirección del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de

los clientes internos de Sedapal en el año 2016, se concluye que, existe una relación baja ( $r_s=0.118$ ) entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación baja y con valor de probabilidad ( $p =0.045$ ), lo que se demuestra a través del coeficiente de correlación Rho Spearman que la dirección de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP La Atarjea de Sedapal en el año 2016.

**Quinta conclusión:** Con referencia al cuarto objetivo específico que es determinar la relación entre el control del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016, se concluye que, existe una relación prácticamente baja ( $r_s=0.073$ ) entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos, lo cual indica que existe un nivel de correlación prácticamente baja y con valor de probabilidad ( $p =0.218$ ), lo que se demuestra a través del coeficiente de correlación Rho Spearman que el control de la gestión administrativa se relaciona positiva pero no significativamente con la satisfacción de los clientes internos del COP La Atarjea de Sedapal en el año 2016.

## **VI. Sugerencias**

**Primera sugerencia:** Se sugiere bajo el enfoque de gestión, que los encargados de la administración o supervisión del servicio de alquiler de vehículos tengan en consideración la reformulación del planeamiento de los procesos, organización un grupo de trabajo estructurado, así como también de dirigir y controlar eficientemente a los conductores del servicio para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes internos del COP La Atarjea de Sedapal, así obtener calidad de servicio.

**Segunda sugerencia:** En cuanto al planeamiento del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal, se debe sincerar y rediseñar el planeamiento de todos los procesos que conforman el servicio, asimismo como el presupuesto, objetivos y procedimientos que tengan a bien de contribuir con el desarrollo de las actividades propias del servicio de alquiler de vehículos, con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal.

**Tercera sugerencia:** Con relación a la organización del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos, se sugiere la conformación u organización de un grupo de trabajo idóneo para la supervisión del servicio, de la misma manera se deberá contar con una infraestructura adecuada para de desarrollo del grupo de trabajo, adicionalmente se recomienda la implementación de un software o aplicativo para los usuarios y supervisores de manera que sea amigable para optimizar los recursos disponibles y lograr la eficiencia en dicho servicio, obteniendo como resultado la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal.

**Cuarta sugerencia:** Se sugiere que dentro de la dirección del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos, deberá contar con una programación diaria, semanal y mensual del servicio, el cual debe estar interrelacionado con un aplicativo o software, de manera que el servicio sea eficiente en horario de atención. Asimismo, el personal asignado para la supervisión del servicio, deberá contar con las capacitaciones adecuadas para implementar y

desarrollar una adecuada y optima dirección de las actividades del servicio alquiler de vehículos con conducción.

**Quinta sugerencia:** Se sugiere que dentro del control del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos, deberá contar con acciones o medidas de control que sean drásticas y ejemplares de manera que mejore el desempeño del servicio, adicionalmente se deberá estandarizar o implementar un medio formal de quejas y sugerencias, para que puedan tomar las medidas correctivas que pudieran suscitarse, dando como resultado una mejora continua en la calidad del servicio.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* (Tesis de maestría) Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de: <http://bit.ly/2iyIU1>
- Aimacaña, I. (2013). *Procesos de calidad y la satisfacción de los socios, de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., de la Ciudad de Latacunga* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://bit.ly/2yP55V1>
- Altamirano, K. (2014). *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente Interno de la Oficina de Administración del Hospital Belén de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://bit.ly/2gFIIfb>
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. Cuauhtémoc, México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Ander-Egg, E. (2002). *Metodología y práctica de desarrollo de la comunidad*. Argentina: Editorial lumen.
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la Ciudad de Ibarra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el Año 2011* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Recuperado de: <http://bit.ly/2gGB96H>
- Chiavenato, I. (1998). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Chica, S. (2010). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. Administración y desarrollo*. Bogotá, D.C.: Escuela Superior de Administración Pública.
- Comeca, J. (2016). *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de OSINERGMIN La Libertad 2015* (Tesis de

- pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad. Recuperado en: <http://bit.ly/2h5xDjt>
- Celestino, A. (2012). La satisfacción del cliente interno, su aplicación en organizaciones de actividad física. *Alto Rendimiento*. Recuperado de: <http://bit.ly/2i0zYfd>
- Forteza, J. (1971). *La motivación en el trabajo: factores extrínsecos e intrínsecos en la satisfacción laboral*. Recuperado en: <http://bit.ly/2i0zYfd>
- Garcés, E. (2015). *Satisfacción del usuario externo y calidad percibida oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria ministerio agricultura 2015*, (Tesis de maestría) Universidad Particular Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Gomero, G. y Moreno, J. (1997). *Proceso de la investigación científica*. Lima: Fakir editores.
- Gordon, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tucán* (Tesis de pregrado) Universidad Politécnica Estatal de Carchi, Ecuador. Recuperado en: <http://bit.ly/2y2oNxt>
- Grande, I. (2000). *Marketing de los servicios*. Madrid, España: ESIC editorial.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <http://bit.ly/2ixrlqX>
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. México, D.F.: Pearson Education
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill interamericana S.A.
- Martínez-Tur, V., Ramos, J. y Peiró, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado en: <http://bit.ly/2i0zYfd>
- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado en: <http://bit.ly/2zLV9JU>
- Ñaupá, H., y otros (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Colombia: Ediciones de la U.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2011). *Definición de característica*. Recuperado de: <http://bit.ly/2vbSWWs>
- Pérez, J. y Merino, M. (2010). *Definición de importancia*. Recuperado de: <http://bit.ly/1ljRtvT>

- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013* (Tesis de magister) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado en: <http://bit.ly/2yKXzZ8>
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención del cliente, pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas propias editorial.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson educación S.A.
- Rivera, J., Arellano, R., y Molero, V. (2000). *Conducta del consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. Madrid, España: ESIC editorial 2000.
- Sánchez, M. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, España: Editorial Editex S.A.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado en: <http://bit.ly/2yNPQLP>
- Terry, G., y Franklin, S. (1985). *Principios de administración*. México: Editorial continental.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Perú: Editorial San Marcos.
- Zorilla, A. (1993). *Introducción a la metodología de la información*. México: Aguilar, León y Cal editores.

## **VIII. Anexos**

## Apéndice A: Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ALQUILER DE VEHÍCULOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS DEL COP. LA ATARJEA DE SEDAPAL – EL AGUSTINO, 2016					
AUTOR:					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGIA
<b>Problema principal:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Gestión Administrativa</b>		<b>TIPO:</b> Aplicada de nivel descriptivo de alcance correlacional.  <b>DISEÑO:</b> No experimental - Transversal <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Población:</b> 1,143 trabajadores <b>Tipo de muestra:</b> Probabilístico <b>Tamaño de la muestra:</b> 288 trabajadores <b>Técnica:</b> Encuesta
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.	Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presupuesto</li> <li>▪ Objetivos</li> <li>▪ Procedimientos</li> </ul>	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño organizacional</li> <li>▪ Infraestructura</li> <li>▪ Tecnología</li> </ul>	
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Variable 2: Satisfacción del Cliente Interno</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programación del servicio</li> <li>▪ Eficiencia</li> </ul>	
¿En qué medida el planeamiento del servicio alquiler de vehículos se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?	Determinar la relación entre el planeamiento del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.	Existe relación directa entre planeamiento del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Medidas de control</li> <li>▪ Calidad de servicio</li> <li>▪ Quejas y sugerencias</li> </ul>	
¿En qué medida la organización del servicio alquiler de vehículos se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?	Determinar la relación entre la organización del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.	Existe relación directa entre la organización del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016			
¿En qué medida la dirección del servicio alquiler de vehículos se relaciona con la satisfacción de	Determinar la relación entre la dirección del servicio de	Existe relación directa entre el control del servicio alquiler de vehículos y la	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención del servicio</li> <li>▪ Sanciones</li> <li>▪ Reclamaciones</li> </ul>	

<p>los clientes internos de Sedapal en el año 2016? ¿En qué medida el control del servicio alquiler de vehículos se relaciona con la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016?</p>	<p>alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016. Determinar la relación entre el control del servicio de alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.</p>	<p>satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016. Existe relación directa entre la dirección del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos de Sedapal en el año 2016.</p>	<p>Expectativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desempeño</li> <li>▪ Rendimiento</li> <li>▪ Resultados</li> </ul>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario con escala de Likert</p>
---	--	---	---------------------	--	--

## Apéndice B: Cuestionario gestión administrativa y satisfacción al cliente interno

Cuestionario sobre gestión administrativa						
<b>Instrucciones:</b>						
Este cuestionario se usará para conocer la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos con conducción.						
Este documento se aplicará en un solo acto, a los trabajadores por eso al contestar el cuestionario, deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.						
Dimensiones e Items		Escala de calificación				
Item	Planeación	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
1	El presupuesto asignado para la contratación del servicio de alquiler de vehículos es el adecuado.					
2	El monto de la contraprestación del servicio de alquiler de vehículos permite obtener un servicio de calidad					
3	Los objetivos del servicio están vinculados con las necesidades de los clientes internos					
4	Se aplican los procedimientos establecidos para la supervisión del servicio alquiler de vehículos					
5	Existen procedimientos para el uso adecuado del servicio por los clientes internos					
6	Se respetan los procedimientos de contingencia para la continuidad del servicio.					
<b>Organización</b>						
7	El personal asignado para la supervisión del servicio es suficiente en cantidad para atender los requerimientos oportunamente.					
8	El personal que realiza la supervisión del servicio es idóneo en capacidad de respuesta.					
9	La infraestructura instalada para el desarrollo, programación y distribución del servicio de alquiler de vehículos es la adecuada.					
10	Sería de utilidad la implementación de un software especializado para la automatización del servicio.					
11	Se hace uso del servicio de GPS para monitorear las unidades asignadas al servicio					
<b>Dirección</b>						
12	La programación diaria de las unidades vehiculares alquiladas considera al 100% los requerimientos de los clientes internos.					
13	Se cumple con la programación diaria del servicio alquiler de vehículos, de acuerdo a los requerimientos de los clientes internos.					
14	El servicio alquiler de vehículos cuenta con la capacidad para atender requerimientos emergentes.					
15	La comunicación es efectiva en la operatividad del servicio de alquiler de vehículos					
<b>Control</b>						
16	El usuario hace uso de medidas de control para la unidad vehicular asignada a su área.					
17	Se observan medidas de control por parte de los supervisores del servicio					
18	Se realiza un seguimiento y control a las unidades alquiladas en la ejecución del servicio					
19	Se encuentra satisfecho con la calidad del servicio percibida.					
20	Las quejas o sugerencias son atendidas por los supervisores del servicio					
21	Se tiene estandarizado un medio formal de quejas o sugerencias					

<b>Cuestionario sobre satisfacción al cliente interno</b>						
<b>Instrucciones:</b>						
Este cuestionario se usará para conocer la gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos con conducción.						
Este documento se aplicara en un solo acto, a los trabajadores por eso al contestar el cuestionario, deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.						
<b>Dimensiones e Items</b>		<b>Escala de calificación</b>				
<b>Item</b>	<b>Percepción</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Casi Nunca 2</b>	<b>A veces 3</b>	<b>Casi Siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
1	El tiempo de respuesta para la atención del servicio alquiler de vehículos es óptimo					
2	El trato y la atención en la prestación del servicio alquiler de vehículos, es la adecuada.					
3	Los conductores y las unidades vehiculares asignadas para el inicio del servicio, cumplen con los aspectos de presentación e higiene.					
4	La atención del servicio se realiza por personal calificado y con experiencia garantizada.					
5	Los usuarios o clientes internos comunican sus quejas y reclamos a través de un medio formal.					
6	Reciben algún tipo de respuesta hacia sus quejas y sugerencias formuladas.					
7	Se perciben las medidas correctivas frente a la quejas y sugerencias realizadas.					
8	Se verifica alguna sanción por incumplimiento al contratista que presta el servicio de alquiler de vehículos.					
9	Las sanciones sirven para enmendar o corregir el incumplimiento por parte del contratista del servicio alquiler de vehículos.					
10	La tabla de penalidades del contrato, como medida de sanción por incumplimiento, es la adecuada para asegurar la calidad del servicio.					
<b>Expectativas</b>						
11	El desempeño en la ejecución del servicio es el esperado por el usuario o cliente interno.					
12	La eficiencia en la prestación del servicio de alquiler de vehículos por parte del conductor es la adecuada para el usuario o cliente interno.					
13	Los conductores del servicio tienen conocimiento necesario para el recorrido de las rutas de tránsito, que permita optimizar el tiempo en el desarrollo de las actividades del cliente interno.					
14	Se sienten conformes los conductores con su empresa, para lograr un alto desempeño en el servicio.					
15	El rendimiento de las horas asignadas de la unidad vehicular esta acorde a la programación de las actividades propias del usuario.					
16	El servicio alquiler de vehículos cumple con el horario programado, de acuerdo al requerimiento del cliente.					
17	El paquete de horas mensuales asignadas a las áreas usuarias, son de utilidad y beneficio para el completo desarrollo de sus actividades.					
18	El resultado de la ejecución del servicio alquiler de vehículos cumple con las expectativas del cliente.					
19	Como resultado del servicio de vehículos, este supera las expectativas del usuario o cliente interno.					
20	El servicio tiene como resultado asegurar el nivel del logro de las actividades de los clientes internos.					

### Apéndice C: Base de datos de la variable cultura organizacional y compromiso organizacional

Base de datos de la variable Gestion Administrativa

	Planeación						Organización					Dirección					Control					General	DIMENSIONES			
	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	suma	Plan	Org	Direc	Con
Enc_1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	45	14	11	9	11
Enc_2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	50	15	14	7	14
Enc_3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	49	14	13	9	13
Enc_4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	45	15	11	9	10
Enc_5	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	45	13	11	9	12
Enc_6	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	41	13	10	7	11
Enc_7	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	43	14	10	8	11
Enc_8	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	2	43	13	10	7	13
Enc_9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	43	12	10	10	11
Enc_10	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	52	16	13	10	13
Enc_11	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	48	13	13	10	12
Enc_12	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	48	14	13	10	11
Enc_13	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	13	14	9	12
Enc_14	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	51	15	12	11	13
Enc_15	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	48	14	12	11	11
Enc_16	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	13	12	8	12
Enc_17	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	45	13	11	9	12
Enc_18	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	47	13	12	10	12
Enc_19	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	46	11	11	9	15
Enc_20	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	52	13	12	11	16
Enc_21	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	44	9	10	10	15
Enc_22	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	47	11	10	10	16
Enc_23	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	50	13	11	10	16
Enc_24	2	3	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	47	12	11	10	14
Enc_25	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	48	14	10	10	14
Enc_26	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	40	12	9	10	9
Enc_27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	36	12	9	7	8
Enc_28	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	42	10	12	8	12
Enc_29	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	1	2	1	43	12	10	11	10
Enc_30	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	2	1	2	1	3	1	43	13	11	9	10

Enc_31	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	3	1	1	1	44	14	10	10	10
Enc_32	3	2	2	3	1	1	3	1	1	3	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1	40	12	10	8	10
Enc_33	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	41	10	11	11	9
Enc_34	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	47	12	10	9	16
Enc_35	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	45	13	8	9	15
Enc_36	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	41	8	8	9	16
Enc_37	2	3	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	1	3	2	1	43	12	11	8	12
Enc_38	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	40	14	9	8	9
Enc_39	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	35	10	9	7	9
Enc_40	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	32	9	7	7	9
Enc_41	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	32	10	6	8	8
Enc_42	2	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	2	3	1	3	1	2	2	1	40	12	9	9	10
Enc_43	2	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	38	12	9	8	9
Enc_44	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	46	12	12	10	12
Enc_45	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	37	12	9	7	9
Enc_46	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	1	3	44	14	10	9	11
Enc_47	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	43	13	11	8	11
Enc_48	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	43	12	10	11	10
Enc_49	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	33	11	7	8	7
Enc_50	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	45	13	11	9	12
Enc_51	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	46	11	12	11	12
Enc_52	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	2	1	2	3	3	2	2	1	44	13	13	5	13
Enc_53	1	3	1	3	3	1	1	2	3	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	37	12	8	9	8
Enc_54	1	2	1	3	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	39	9	10	8	12
Enc_55	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	43	12	9	10	12
Enc_56	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	49	14	13	9	13
Enc_57	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	1	44	13	10	11	10
Enc_58	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	43	11	11	11	10
Enc_59	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	1	1	1	45	11	11	12	11
Enc_60	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	48	14	12	11	11
Enc_61	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	3	1	2	1	36	12	7	8	9
Enc_62	2	2	1	1	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	33	12	8	5	8
Enc_63	2	3	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	45	13	8	10	14
Enc_64	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	42	11	10	10	11

Enc_65	2	3	1	3	2	2	3	3	3	5	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	48	13	15	8	12
Enc_66	1	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	1	39	12	10	6	11
Enc_67	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	2	3	2	2	1	51	17	13	8	13
Enc_68	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	47	15	13	7	12
Enc_69	1	2	3	2	2	3	2	1	1	1	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	38	13	8	8	9
Enc_70	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	43	15	10	8	10
Enc_71	2	3	4	3	2	1	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	41	15	9	8	9
Enc_72	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	1	42	13	10	7	12
Enc_73	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	48	13	12	11	12
Enc_74	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	37	11	9	8	9
Enc_75	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	1	1	48	15	12	9	12
Enc_76	2	2	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	47	13	12	11	11
Enc_77	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	43	10	12	10	11
Enc_78	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	1	44	10	11	10	13
Enc_79	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	52	14	12	10	16
Enc_80	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	49	12	10	11	16
Enc_81	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	46	9	12	9	16
Enc_82	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	43	12	11	10	10
Enc_83	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	44	13	11	10	10
Enc_84	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	46	15	11	10	10
Enc_85	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	1	1	47	14	13	9	11
Enc_86	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	46	12	10	10	14
Enc_87	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	47	13	11	9	14
Enc_88	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	49	14	13	8	14
Enc_89	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	46	15	10	9	12
Enc_90	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	47	14	12	9	12
Enc_91	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	41	12	10	8	11
Enc_92	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	35	13	9	5	8
Enc_93	2	3	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	40	13	10	6	11
Enc_94	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	38	14	11	5	8
Enc_95	2	3	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	41	14	10	7	10
Enc_96	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	39	12	11	7	9
Enc_97	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	33	11	9	5	8
Enc_98	2	3	4	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	35	14	7	5	9

Enc_99	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	2	2	43	14	10	9	10
Enc_100	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	2	34	11	7	9	7
Enc_101	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	47	14	12	11	10
Enc_102	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	42	11	11	9	11
Enc_103	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	46	13	12	10	11
Enc_104	2	3	5	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	17	12	9	12
Enc_105	3	2	4	3	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	41	14	8	10	9
Enc_106	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	34	10	6	6	12
Enc_107	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	2	1	46	14	12	8	12
Enc_108	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	40	13	7	8	12
Enc_109	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	48	12	13	10	13
Enc_110	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	39	11	10	9	9
Enc_111	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	34	11	7	7	9
Enc_112	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	32	14	6	6	6
Enc_113	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	3	1	3	2	1	2	3	3	1	40	11	9	8	12
Enc_114	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	3	41	10	9	8	14
Enc_115	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	39	11	8	8	12
Enc_116	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	38	8	8	11	11
Enc_117	2	3	2	1	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	39	13	9	8	9
Enc_118	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	45	13	11	9	12
Enc_119	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	1	37	10	9	9	9
Enc_120	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	3	1	43	11	10	11	11
Enc_121	2	3	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	35	11	9	6	9
Enc_122	1	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	38	12	9	8	9
Enc_123	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	43	10	11	11	11
Enc_124	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	43	11	7	9	16
Enc_125	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	3	1	2	3	3	2	1	43	11	11	9	12
Enc_126	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	44	13	7	9	15
Enc_127	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	45	12	10	7	16
Enc_128	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	3	1	3	2	41	10	9	8	14
Enc_129	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	53	14	13	10	16
Enc_130	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	2	3	1	48	17	11	8	12
Enc_131	3	2	4	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	48	15	12	9	12
Enc_132	2	4	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	46	15	8	10	13

Enc_133	2	4	4	4	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	51	20	11	9	11
Enc_134	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1	44	11	11	11	11
Enc_135	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	1	49	14	13	9	13
Enc_136	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	47	17	11	8	11
Enc_137	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	2	1	47	13	12	8	14
Enc_138	1	4	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	41	14	8	9	10
Enc_139	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	4	3	1	2	2	2	1	2	2	46	14	11	10	11
Enc_140	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	46	14	9	11	12
Enc_141	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	46	11	11	11	13
Enc_142	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	43	11	13	8	11
Enc_143	4	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	52	19	11	10	12
Enc_144	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	49	12	13	11	13
Enc_145	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	45	12	10	10	13
Enc_146	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	44	10	11	11	12
Enc_147	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	48	12	14	10	12
Enc_148	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	43	10	11	10	12
Enc_149	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	42	7	12	11	12
Enc_150	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	41	11	10	9	11
Enc_151	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	1	1	38	10	10	9	9
Enc_152	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	32	9	6	7	10
Enc_153	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	40	10	8	9	13
Enc_154	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	1	3	2	2	1	43	12	11	8	12
Enc_155	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	1	45	13	9	10	13
Enc_156	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	1	2	3	1	3	3	1	42	11	8	10	13
Enc_157	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	31	9	6	9	7
Enc_158	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	51	14	13	10	14
Enc_159	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3	1	42	14	9	7	12
Enc_160	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	1	3	3	3	1	1	2	46	13	12	8	13
Enc_161	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	3	2	3	3	1	47	14	10	10	13
Enc_162	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	44	10	11	10	13
Enc_163	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	50	14	14	8	14
Enc_164	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	2	47	15	11	9	12
Enc_165	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	47	12	13	10	12
Enc_166	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	3	1	1	1	44	15	11	8	10

Enc_167	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	1	2	1	48	14	13	11	10
Enc_168	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	47	14	9	10	14
Enc_169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1	3	1	44	12	11	10	11
Enc_170	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	42	12	9	9	12
Enc_171	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	53	14	13	11	15
Enc_172	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	44	11	10	9	14
Enc_173	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	48	13	12	9	14
Enc_174	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	40	13	9	9	9
Enc_175	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	44	12	11	9	12
Enc_176	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	42	12	10	10	10
Enc_177	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	1	48	14	13	9	12
Enc_178	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	48	13	11	11	13
Enc_179	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	46	13	11	9	13
Enc_180	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	45	13	9	10	13
Enc_181	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	1	2	41	11	10	9	11
Enc_182	2	3	2	3	2	2	1	3	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	1	44	14	11	8	11
Enc_183	1	3	5	2	3	2	2	2	3	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	2	46	16	10	8	12
Enc_184	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	49	13	12	12	12
Enc_185	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	45	14	10	11	10
Enc_186	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1	41	11	9	12	9
Enc_187	2	3	3	3	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	3	2	1	42	14	9	8	11
Enc_188	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	34	11	7	8	8
Enc_189	3	3	1	1	3	2	2	2	3	1	2	1	3	3	1	3	2	1	2	3	1	43	13	10	8	12
Enc_190	3	2	2	3	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	37	13	9	5	10
Enc_191	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	47	15	7	12	13
Enc_192	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	42	16	11	5	10
Enc_193	3	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	40	13	10	7	10
Enc_194	3	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	39	10	8	10	11
Enc_195	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	47	17	11	8	11
Enc_196	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	43	12	9	11	11
Enc_197	2	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	1	43	15	10	7	11
Enc_198	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	46	15	10	7	14
Enc_199	3	2	2	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	2	3	3	2	1	3	1	1	41	14	7	9	11
Enc_200	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	37	12	8	7	10

Enc_201	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	47	18	12	7	10
Enc_202	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	1	40	11	10	10	9
Enc_203	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	40	11	8	8	13
Enc_204	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	46	14	12	7	13
Enc_205	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	39	15	9	6	9
Enc_206	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	43	12	10	9	12
Enc_207	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	38	13	8	8	9
Enc_208	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	42	11	10	11	10
Enc_209	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	46	13	12	8	13
Enc_210	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	38	13	8	8	9
Enc_211	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	47	11	11	11	14
Enc_212	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	48	14	14	7	13
Enc_213	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	45	13	12	10	10
Enc_214	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	49	15	11	10	13
Enc_215	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	1	2	1	45	13	12	8	12
Enc_216	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	44	12	10	10	12
Enc_217	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	48	14	13	8	13
Enc_218	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	40	9	6	11	14
Enc_219	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	41	12	8	10	11
Enc_220	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	3	2	1	1	33	8	6	8	11
Enc_221	2	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	1	1	1	1	41	11	12	9	9
Enc_222	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1	1	41	14	8	8	11
Enc_223	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	3	1	41	11	10	10	10
Enc_224	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	1	41	10	9	10	12
Enc_225	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	48	14	10	10	14
Enc_226	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	40	15	9	8	8
Enc_227	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	50	16	13	9	12
Enc_228	2	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	1	46	16	9	9	12
Enc_229	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	39	10	9	9	11
Enc_230	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	1	46	13	14	10	9
Enc_231	4	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	43	15	10	8	10
Enc_232	3	2	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	49	12	13	11	13
Enc_233	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	42	12	8	10	12
Enc_234	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	42	11	12	8	11

Enc_235	2	3	1	3	2	2	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	43	13	10	10	10
Enc_236	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	50	14	13	10	13
Enc_237	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	1	46	14	10	9	13
Enc_238	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	48	13	13	11	11
Enc_239	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	45	13	9	10	13
Enc_240	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	2	1	43	14	9	11	9
Enc_241	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	3	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	46	12	15	10	9
Enc_242	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	38	11	9	10	8
Enc_243	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	2	1	1	1	1	43	13	12	11	7
Enc_244	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	3	1	43	10	11	11	11
Enc_245	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	48	14	12	9	13
Enc_246	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	48	14	10	10	14
Enc_247	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	47	12	12	11	12
Enc_248	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	46	12	11	10	13
Enc_249	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	53	14	13	11	15
Enc_250	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	47	11	11	11	14
Enc_251	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	48	14	11	10	13
Enc_252	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	1	47	15	11	8	13
Enc_253	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	50	12	13	11	14
Enc_254	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	44	13	9	10	12
Enc_255	4	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	41	12	8	9	12
Enc_256	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	43	13	9	9	12
Enc_257	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	45	14	11	9	11
Enc_258	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	42	11	11	9	11
Enc_259	2	3	3	2	2	2	1	3	3	1	3	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	44	14	11	10	9
Enc_260	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	1	45	14	10	11	10
Enc_261	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	1	1	2	46	12	13	9	12
Enc_262	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	2	39	11	8	9	11
Enc_263	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1	3	3	3	2	1	2	45	14	11	6	14
Enc_264	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	1	3	2	3	3	2	45	12	9	10	14
Enc_265	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	1	3	1	44	12	11	8	13
Enc_266	2	3	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	41	12	11	6	12
Enc_267	1	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	1	42	13	10	9	10
Enc_268	3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	36	12	9	8	7

Enc_269	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	34	11	8	8	7
Enc_270	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	34	11	8	4	11
Enc_271	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	50	14	14	9	13
Enc_272	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	52	13	14	10	15
Enc_273	4	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	47	15	10	9	13
Enc_274	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	39	10	10	9	10
Enc_275	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	1	3	1	1	1	44	14	13	8	9
Enc_276	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1	45	14	11	10	10
Enc_277	4	3	1	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	1	1	44	14	11	9	10
Enc_278	3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	1	41	13	11	8	9
Enc_279	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	38	12	9	6	11
Enc_280	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	1	1	39	12	8	10	9
Enc_281	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	3	40	11	10	9	10
Enc_282	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	33	11	7	7	8
Enc_283	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	2	1	42	13	11	7	11
Enc_284	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	39	10	11	10	8
Enc_285	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	43	13	10	10	10
Enc_286	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	42	11	12	9	10
Enc_287	1	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	46	12	15	9	10
Enc_288	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	2	44	15	11	9	9

Base de datos de la variable Satisfacción del clientes interno

	Percepción										Expectativas										General	DIMENSIONES	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	suma	Percep	Expect
Enc_1	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	52	28	24
Enc_2	4	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	52	26	26
Enc_3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	52	28	24
Enc_4	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	48	25	23
Enc_5	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	49	26	23
Enc_6	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	42	19	23
Enc_7	1	2	2	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2	44	20	24
Enc_8	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	1	48	25	23
Enc_9	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	1	3	3	2	42	22	20
Enc_10	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	56	27	29
Enc_11	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	24	30
Enc_12	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	48	26	22
Enc_13	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	50	25	25
Enc_14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	52	28	24
Enc_15	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	50	25	25
Enc_16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	43	20	23
Enc_17	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	45	24	21
Enc_18	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	53	28	25
Enc_19	3	2	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	45	23	22
Enc_20	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	2	53	28	25
Enc_21	4	3	3	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	1	44	22	22
Enc_22	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	47	23	24
Enc_23	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52	23	29
Enc_24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	59	30	29
Enc_25	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	3	1	2	3	2	38	16	22
Enc_26	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	1	3	3	4	1	3	2	47	21	26
Enc_27	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49	20	29
Enc_28	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	46	22	24
Enc_29	2	2	1	2	4	1	3	1	2	4	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	43	22	21
Enc_30	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	37	21	16
Enc_31	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	44	23	21
Enc_32	4	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2	2	42	25	17
Enc_33	2	4	4	3	3	1	1	4	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	47	28	19
Enc_34	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	55	29	26

Enc_35	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	46	24	22
Enc_36	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	2	44	23	21
Enc_37	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	52	27	25
Enc_38	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	47	23	24
Enc_39	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	1	3	1	2	3	3	1	2	3	2	41	20	21
Enc_40	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	50	25	25
Enc_41	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	2	47	26	21
Enc_42	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53	26	27
Enc_43	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	46	25	21
Enc_44	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	38	20	18
Enc_45	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	40	25	15
Enc_46	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3	4	4	56	29	27
Enc_47	2	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	47	24	23
Enc_48	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	52	29	23
Enc_49	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	21	28
Enc_50	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	50	23	27
Enc_51	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	50	27	23
Enc_52	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	50	24	26
Enc_53	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	57	26	31
Enc_54	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	49	21	28
Enc_55	4	2	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	52	27	25
Enc_56	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	52	25	27
Enc_57	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	53	26	27
Enc_58	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	1	55	28	27
Enc_59	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	52	29	23
Enc_60	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	51	24	27
Enc_61	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	28	31
Enc_62	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	55	28	27
Enc_63	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	44	24	20
Enc_64	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	50	27	23
Enc_65	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	47	25	22
Enc_66	2	2	1	3	2	2	3	1	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	48	23	25
Enc_67	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	50	25	25
Enc_68	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	52	25	27
Enc_69	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	52	25	27
Enc_70	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	53	22	31

Enc_71	2	2	2	1	1	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	34	18	16
Enc_72	3	3	3	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	3	1	42	21	21
Enc_73	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	44	20	24
Enc_74	1	1	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	38	17	21
Enc_75	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	54	30	24
Enc_76	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	4	3	4	50	23	27
Enc_77	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	47	24	23
Enc_78	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	46	25	21
Enc_79	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	52	26	26
Enc_80	3	3	3	4	3	2	3	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	49	26	23
Enc_81	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	49	25	24
Enc_82	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	50	25	25
Enc_83	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	50	27	23
Enc_84	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	50	23	27
Enc_85	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	54	29	25
Enc_86	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	46	22	24
Enc_87	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	46	21	25
Enc_88	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	48	24	24
Enc_89	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	49	26	23
Enc_90	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55	26	29
Enc_91	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	52	29	23
Enc_92	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	50	24	26
Enc_93	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	52	27	25
Enc_94	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	51	29	22
Enc_95	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	47	21	26
Enc_96	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	45	21	24
Enc_97	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	50	25	25
Enc_98	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	51	24	27
Enc_99	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	42	22	20
Enc_100	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	1	2	3	3	2	55	29	26
Enc_101	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	46	23	23
Enc_102	5	2	2	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	3	1	1	3	2	40	22	18
Enc_103	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	52	25	27
Enc_104	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	43	19	24
Enc_105	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	51	26	25
Enc_106	1	1	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	2	34	18	16
Enc_107	2	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	51	20	31
Enc_108	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	54	29	25
Enc_109	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	4	3	1	1	3	2	42	22	20
Enc_110	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	44	22	22

Enc_111	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	36	20	16
Enc_112	3	1	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	38	22	16
Enc_113	3	4	3	2	3	3	1	3	2	3	2	1	3	3	1	4	3	3	3	3	53	27	26
Enc_114	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	54	27	27
Enc_115	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	39	20	19
Enc_116	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	36	19	17
Enc_117	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	1	1	2	1	3	1	44	25	19
Enc_118	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	44	22	22
Enc_119	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	45	21	24
Enc_120	1	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	47	24	23
Enc_121	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	51	25	26
Enc_122	2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	50	23	27
Enc_123	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	50	24	26
Enc_124	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	53	25	28
Enc_125	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	42	23	19
Enc_126	2	2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	42	23	19
Enc_127	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	44	26	18
Enc_128	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	2	45	22	23
Enc_129	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	40	20	20
Enc_130	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	41	18	23
Enc_131	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	45	20	25
Enc_132	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	1	3	1	1	1	3	2	40	22	18
Enc_133	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	56	27	29
Enc_134	2	2	2	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	50	25	25
Enc_135	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	56	29	27
Enc_136	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	51	28	23
Enc_137	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	43	21	22
Enc_138	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	51	23	28
Enc_139	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	53	26	27
Enc_140	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	51	28	23
Enc_141	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	49	27	22
Enc_142	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	55	27	28
Enc_143	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	41	22	19
Enc_144	2	1	1	3	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	41	18	23
Enc_145	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	56	29	27
Enc_146	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	58	31	27
Enc_147	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	54	28	26
Enc_148	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	3	2	1	1	3	44	25	19
Enc_149	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	49	25	24
Enc_150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59	30	29

Enc_151	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	45	21	24
Enc_152	2	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	44	23	21
Enc_153	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	4	1	3	2	52	27	25
Enc_154	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	2	48	20	28
Enc_155	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	56	29	27
Enc_156	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	48	22	26
Enc_157	1	1	1	3	4	1	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	47	23	24
Enc_158	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	2	57	29	28
Enc_159	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	25	29
Enc_160	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	58	29	29
Enc_161	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	60	31	29
Enc_162	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	3	1	3	2	3	3	2	55	32	23
Enc_163	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	2	1	2	4	3	1	2	1	3	2	53	32	21
Enc_164	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53	26	27
Enc_165	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	53	28	25
Enc_166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	55	30	25
Enc_167	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	42	22	20
Enc_168	3	3	3	4	1	1	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	53	26	27
Enc_169	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	41	22	19
Enc_170	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	48	23	25
Enc_171	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	52	27	25
Enc_172	2	2	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	50	23	27
Enc_173	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	55	28	27
Enc_174	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	55	28	27
Enc_175	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	48	24	24
Enc_176	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	57	28	29
Enc_177	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	47	25	22
Enc_178	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	46	21	25
Enc_179	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	53	26	27
Enc_180	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	48	25	23
Enc_181	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	3	53	29	24
Enc_182	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	3	3	2	40	17	23
Enc_183	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	31	15	16
Enc_184	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	1	2	3	1	1	3	44	25	19
Enc_185	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	48	25	23
Enc_186	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	2	3	1	2	3	3	1	4	3	2	41	17	24
Enc_187	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53	24	29
Enc_188	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	49	25	24
Enc_189	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	37	16	21
Enc_190	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	2	41	20	21

Enc_191	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	44	20	24
Enc_192	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	56	29	27
Enc_193	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	47	22	25
Enc_194	4	4	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	51	22	29
Enc_195	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	28	30
Enc_196	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	60	31	29
Enc_197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	57	30	27
Enc_198	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	51	22	29
Enc_199	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	57	28	29
Enc_200	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	45	23	22
Enc_201	2	1	2	3	1	3	2	4	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	51	22	29
Enc_202	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	49	29	20
Enc_203	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	56	26	30
Enc_204	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	3	41	22	19
Enc_205	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	50	25	25
Enc_206	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	51	23	28
Enc_207	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	56	29	27
Enc_208	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	46	22	24
Enc_209	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	57	30	27
Enc_210	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	53	26	27
Enc_211	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	52	25	27
Enc_212	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	56	29	27
Enc_213	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	52	24	28
Enc_214	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56	27	29
Enc_215	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	46	22	24
Enc_216	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	59	28	31
Enc_217	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	54	26	28
Enc_218	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	50	22	28
Enc_219	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55	26	29
Enc_220	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	46	22	24
Enc_221	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	47	22	25
Enc_222	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	56	27	29
Enc_223	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	54	25	29
Enc_224	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	56	27	29
Enc_225	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	53	25	28
Enc_226	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53	24	29
Enc_227	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	57	28	29
Enc_228	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	56	24	32
Enc_229	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	58	26	32
Enc_230	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56	27	29

Enc_231	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	46	22	24
Enc_232	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	60	27	33
Enc_233	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	46	22	24
Enc_234	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	68	35	33
Enc_235	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	60	29	31
Enc_236	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	67	36	31
Enc_237	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	56	29	27
Enc_238	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	62	33	29	
Enc_239	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	46	22	24
Enc_240	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	26	29
Enc_241	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	58	29	29	
Enc_242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	51	30	21	
Enc_243	4	4	4	1	4	3	3	4	1	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	56	32	24
Enc_244	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	52	25	27
Enc_245	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	46	22	24
Enc_246	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	48	23	25
Enc_247	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	44	21	23
Enc_248	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	49	26	23
Enc_249	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	52	25	27
Enc_250	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	46	26	20
Enc_251	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	48	24	24
Enc_252	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	46	25	21
Enc_253	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53	26	27
Enc_254	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	4	1	3	2	50	26	24
Enc_255	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	50	25	25
Enc_256	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	48	24	24
Enc_257	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	47	23	24
Enc_258	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	53	26	27
Enc_259	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	51	25	26
Enc_260	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	50	29	21
Enc_261	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	48	22	26
Enc_262	2	2	2	2	2	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	45	22	23
Enc_263	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	45	21	24
Enc_264	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3	49	28	21
Enc_265	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	43	22	21
Enc_266	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	43	26	17
Enc_267	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	48	25	23
Enc_268	1	3	4	3	1	1	2	2	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	44	20	24
Enc_269	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	44	27	17
Enc_270	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	51	26	25

Enc_271	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	52	25	27
Enc_272	1	2	2	2	1	3	2	2	2	4	2	2	3	3	4	2	4	3	3	4	51	21	30
Enc_273	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	42	17	25
Enc_274	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	1	43	24	19
Enc_275	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	46	19	27
Enc_276	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	43	23	20
Enc_277	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	40	22	18
Enc_278	2	3	3	1	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	41	19	22
Enc_279	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	39	15	24
Enc_280	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	46	21	25
Enc_281	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	1	3	1	2	47	26	21
Enc_282	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	47	24	23
Enc_283	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	47	24	23
Enc_284	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	44	20	24
Enc_285	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	2	42	22	20
Enc_286	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	47	26	21
Enc_287	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	49	26	23
Enc_288	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	47	20	27

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El presupuesto asignado para la contratación del servicio de alquiler de vehículos es el adecuado.	/		/		/		
2	El monto de la contraprestación del servicio de alquiler de vehículos permite obtener un servicio de calidad	/		/		/		
3	Los objetivos del servicio están vinculados con las necesidades de los clientes internos	/		/		/		
4	Se aplican los procedimientos establecidos para la supervisión del servicio alquiler de vehículos	/		/		/		
5	Existen procedimientos para el uso adecuado del servicio por los clientes internos	/		/		/		
6	Se respetan los procedimientos de contingencia para la continuidad del servicio.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal asignado para la supervisión del servicio es suficiente en cantidad para atender los requerimientos oportunamente.	/		/		/		
8	El personal que realiza la supervisión del servicio es idóneo en capacidad de respuesta.	/		/		/		
9	La infraestructura instalada para el desarrollo, programación y distribución del servicio de alquiler de vehículos es la adecuada.	/		/		/		
10	Sería de utilidad la implementación de un software especializado para la automatización del servicio.	/		/		/		
11	Se hace uso del servicio de GPS para monitorear las unidades asignadas al servicio	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La programación diaria de las unidades vehiculares alquiladas considera al 100% los requerimientos de los clientes internos.	/		/		/		
13	Se cumple con la programación diaria del servicio alquiler de vehículos, de acuerdo a los requerimientos de los clientes internos.	/		/		/		
14	El servicio alquiler de vehículos cuenta con la capacidad para atender requerimientos emergentes.	/		/		/		
15	La comunicación es efectiva en la operatividad del servicio de alquiler de vehículos	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El usuario hace uso de medidas de control para la unidad vehicular asignada a su área.	/		/		/		



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Percepción</b>							
1	El tiempo de respuesta para la atención del servicio alquiler de vehículos es óptimo	✓		✓		✓		
2	El trato y la atención en la prestación del servicio alquiler de vehículos, es la adecuada.	✓		✓		✓		
3	Los conductores y las unidades vehiculares asignadas para el inicio del servicio, cumplen con los aspectos de presentación e higiene.	✓		✓		✓		
4	La atención del servicio se realiza por personal calificado y con experiencia garantizada.	✓		✓		✓		
5	Los usuarios o clientes internos comunican sus quejas y reclamos a través de un medio formal.	✓		✓		✓		
6	Reciben algún tipo de respuesta hacia sus quejas y sugerencias formuladas.	✓		✓		✓		
7	Se perciben las medidas correctivas frente a las quejas y sugerencias realizadas.	✓		✓		✓		
8	Se verifica alguna sanción por incumplimiento al contratista que presta el servicio de alquiler de vehículos.	✓		✓		✓		
9	Las sanciones sirven para emendar o corregir el incumplimiento por parte del contratista del servicio alquiler de vehículos.	✓		✓		✓		
10	La tabla de penalidades del contrato, como medida de sanción por incumplimiento, es la adecuada para asegurar la calidad del servicio.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Expectativas</b>							
11	El desempeño en la ejecución del servicio es el esperado por el usuario o cliente interno.	✓		✓		✓		
12	La eficiencia en la prestación del servicio de alquiler de vehículos por parte del conductor es la adecuada para el usuario o cliente interno.	✓		✓		✓		
13	Los conductores del servicio tienen conocimiento necesario para el recorrido de las rutas de tránsito, que permita optimizar el tiempo en el desarrollo de las actividades del cliente interno.	✓		✓		✓		
14	Se sienten conformes los conductores con su empresa, para lograr un alto desempeño en el servicio.	✓		✓		✓		
15	El rendimiento de las horas asignadas de la unidad vehicular está acorde a la programación de las actividades propias del usuario.	✓		✓		✓		
16	El servicio alquiler de vehículos cumple con el horario programado, de acuerdo al requerimiento del cliente.	✓		✓		✓		

17	El paquete de horas mensuales asignadas a las áreas usuarias, son de utilidad y beneficio para el completo desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓	
18	El resultado de la ejecución del servicio alquiler de vehículos cumple con las expectativas del cliente.	✓		✓		✓	
19	Como resultado del servicio de vehículos, este supera las expectativas del usuario o cliente interno.	✓		✓		✓	
20	El servicio tiene como resultado asegurar el nivel del logro de las actividades de los clientes internos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Diego López AVO Ricardo DNI: 43313069

Especialidad del validador: Psicólogo

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....25 de 02 del 2017

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.