



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una UGEL de
la Región Ica – 2022**

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

AUTORA:

Arias Barrios, Peggy Elises (ORCID: 0000-0002-7389-4573)

ASESOR:

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis abuelos Darío y Marina quienes con su amor y esfuerzo me permitieron cumplir mis sueños, gracias por inculcar en mí su ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades, porque Dios me acompaña siempre.

Agradecimiento

Expresar mi agradecimiento a mis abuelos de quienes recibí una formación sólida en valores y principios

Arias Barrios, Peggy Elises

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población	14
Tabla 2 Fiabilidad de los instrumentos	16
Tabla 3 Gestión administrativa en una UGEL de Ica	18
Tabla 4 Satisfacción del usuario en una UGEL de Ica	19
Tabla 5 Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una UGEL de Ica	20
Tabla 6 Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad	21
Tabla 7 Gestión administrativa y la dimensión seguridad	22
Tabla 8 Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta	23
Tabla 9 Gestión administrativa y la dimensión empatía	24
Tabla 10 Prueba de normalidad	25
Tabla 11 Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario	26
Tabla 12 Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad	26
Tabla 13 Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad	27
Tabla 14 Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta	28
Tabla 15 Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión empatía	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel de la Gestión Administrativa	18
Figura 2 Nivel de Satisfacción del usuario	19
Figura 3 Barras agrupadas de la gestión administrativa y satisfacción del usuario	20
Figura 4 Barras agrupadas de la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad	21
Figura 5 Barras agrupadas de la gestión administrativa y la dimensión seguridad	22
Figura 6 Barras agrupadas de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	23
<u>Figura 7 Barras agrupadas de la gestión administrativa y la dimensión empatía</u>	24

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. La investigación fue de tipo básica, cuantitativa, con método hipotético-deductivo y con un diseño no experimental, transversal, correlacional, con una muestra aleatoria de 33 usuarios a las que se les aplicó dos instrumentos: cuestionario de gestión administrativa y un cuestionario de satisfacción usuario. Ambos instrumentos fueron sometidos a validez y confiabilidad. Previo a ello se contó con el consentimiento informado de los participantes en el estudio que se consideró en el instrumento que fue impartido mediante el formulario Google. Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva y moderada ($Rho=0.648$) entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. Concluyendo que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa ($p=0.000 < 0.01$) con la satisfacción de usuarios en una UGEL de la Región Ica.

Palabras clave: Administración, gestión, satisfacción, usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in a UGEL in the Ica Region - 2022. The research was basic, quantitative, with a hypothetical-deductive method and a non-experimental, cross-sectional, correlational design, with a random sample of 33 users to whom two instruments were applied: an administrative management questionnaire and a user satisfaction questionnaire. Both instruments were subjected to validity and reliability tests. Prior to this, informed consent was obtained from the participants in the study, which was considered in the instrument that was administered by means of the Google form. The results showed that there is a positive and moderate relationship ($Rho=0.648$) between administrative management and user satisfaction in a UGEL in the Ica Region - 2022. Concluding that administrative management is significantly related ($p=0.000 < 0.01$) with user satisfaction in a UGEL of the Ica Region.

Keywords: Administration, management, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

En las estructuras organizativas en las entidades públicas los canales de comunicación e información son importantes en la administración escolar (Chávez & Paucar, 2017): por ello, debido a los grandes cambios originados por la pandemia las gestiones públicas han tenido que innovar un modelo de atención enfocado en los ciudadanos; pues es responsabilidad de las organizaciones generar valor en los servicios que brindan para lograr la calidad en los usuarios y cubrir sus expectativas con un buen nivel de satisfacción (Lapita & Connie, 2020).

En España, el liderazgo es parte fundamental en la gestión educativa, considerando el nivel de confianza y la participación de manera colaborativa de los integrantes del equipo de trabajo (García-Martínez et al., 2020); mientras que en un contexto latinoamericano, los ciudadanos desde su percepción se encuentran insatisfechos con la administración pública (Schröder, 2001).

En contexto peruano, el Ministerio de Educación considera que para tener buenos resultados en la gestión educativa, los gerentes deben poseer competencias directivas que le permitan tomar decisiones pertinentes en favor de lograr aprendizajes favorables en el estudiantado (Minedu, 2014). Sin embargo, gran parte de las organizaciones del estado, enfrenta serios inconvenientes en relación a la falta de personal calificado que pueda desempeñarse con eficacia en la gestión pública (Campos & Barros, 2020), tomando en cuenta que toda organización tiene como objetivo brindar calidad en el servicio para lograr que sus usuarios alcancen un nivel óptimo de satisfacción al necesitar los servicios de alguna entidad (Morillo & Morillo, 2017).

En este sentido, partiendo de lo mencionado anteriormente el Ministerio de educación tiene la responsabilidad de implementar políticas que atiendan a las brechas existentes en el sistema educativo; ello se lograra con directivos con capacidad de liderazgo pedagógico, administrativo y gerencial, beneficiando la gestión administración de recursos que otorga el estado con la finalidad de atender las necesidades educativas. En el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), esta institución se dedica a la administración del servicio educativo escolar de su jurisdicción, y su gestión se rige en base a las normativas y políticas enmarcadas por el Ministerio de Educación.

Cabe resaltar, que la UGEL de la Región Ica, a raíz de la pandemia implemento diversos canales de atención no presenciales para los usuarios; sin embargo, este cambio repentino origino que muchos de ellos desconozcan sus funcionamiento especialmente en el uso de plataformas virtuales, lo que origino en los usuarios en principio presenten dificultades en la adaptación del manejo de estos aplicativos, originando que esta entidad educativa no pueda cubrir las solicitudes de todos los usuarios en las modalidades que atiende actualmente.

En este sentido, resulta importante implementar una política de modernización en la UGEL, que permita fortalecer la gestión administrativa para un pertinente uso de recursos dirigidos al público y lograr que los usuarios se muestren satisfechos con los resultados a nivel de esta organización del estado.

Por todo lo expuesto anteriormente, se plantearon las preguntas de investigación para el estudio, siendo la principal: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022?; y en las específicas: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022?.

En relación con la justificación teórica, el estudio se basa en realizar un análisis en base a la revisión de una literatura existente sobre las variables de estudio, la cual fueron relacionadas para obtener resultados y a partir de ellas dar soluciones a la problemática planteada. Las teorías descritas en la investigación serán fundamentales para que el investigador realice un análisis reflexivo que serán considerados en sus conclusiones finales.

En relación con la justificación metodológica, la investigación hace uso de instrumentos para conocer el comportamiento de las variables en el ámbito donde se estudiará; las cuales, han sido sometido a un proceso de validez y confiabilidad antes de ser aplicado a la población de estudio. Los resultados obtenidos serán valiosos para futuros investigadores que pretendan abordar las variables consideradas en la investigación. Finalmente, en la justificación práctica, los hallazgos de la investigación servirán de base para futuros investigadores lo tomen en cuenta para dar soluciones a problemáticas existentes en relación a la gestión administrativas y satisfacción del usuario en la UGEL.

Se formularon los objetivos para la investigación, siendo el general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022; y en los específicos: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Asimismo, se determinaron las hipótesis de la investigación, siendo el principal: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022; y en las específicas: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron estudios previos relacionados al estudio, en el ámbito internacional se toma en cuenta la investigación de Patrón-Cortés (2021) en su investigación tuvo como finalidad de conocer desde la percepción de estudiantes como se brinda la calidad de servicio. La investigación fue exploratoria y descriptiva, se aplicó entrevistas mediante técnicas de focus group. Sus resultados revelaron que el servicio que ofrece la entidad educativa es adecuado y de calidad (4.12%) desde la percepción de los estudiantes. En las dimensiones capacidad de respuesta y empatía presentan calificaciones bajas (3.48%), debido a la actitud de poca amabilidad, de disposición y tiempo que asume el personal de la entidad. En vista a estos resultados el estudio propone que la entidad educativa fomente una cultura que se sensibilice con el servicio brindado.

Eremie & Agi (2020) ejecutaron un estudio acerca de las TIC y una adecuada gestión de las escuelas de Nigeria. Fue un estudio descriptivo, como colaboradores tuvo a 255 directivos a quienes se le aplicó dos cuestionarios relacionados a habilidades hacia las TIC y gestión eficiente de los recursos educativos. Como resultado evidenció que la mayoría de los directivos (95.4%) están de acuerdo en que las TIC favorecen la mejora de la gestión; además, es eficiente para la administración de los recursos en las escuelas públicas del estado de Rivers.

Arbeláez & Mendoza (2019) desarrollaron una investigación para conocer cómo se relaciona la gestión del director y la satisfacción de usuario externo. Estudio correlacional. Participaron nueve directores y 652 usuarios de un centro entidad de salud de Ecuador. Como resultado evidenció que la gestión del director tuvo un 56% de apreciación con un nivel regular, mientras que la insatisfacción del usuario fue de 89%. Además, existió una correlación directa significativa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario (0,28 y 0,16).

Por su parte, Pacheco-Granados et al. (2018) analizaron la gestión administrativa de escuelas rurales de Santa Marta, Colombia, en las cuales considero aspectos relacionados al enfoque administrativo, gestión y toma de decisiones. La investigación es de nivel descriptivo, considero 25 escuelas rurales. Los resultados revelan que no existe un enfoque administrativo predominante en las escuelas de zonas rurales, un nivel moderado en el uso de técnicas de gestión.

Asimismo, 72% de directivos carecen de soportes para tomar decisiones, el 48% no toma en cuenta referentes teóricos.

Finalmente, Montiel & Bracho (2018) realizó una investigación con la finalidad de conocer la relación entre el liderazgo que ejerce el director y la gestión administrativa en los colegios de una Municipalidad en Mara. La investigación fue correlacional. Su población fueron 115 individuos (directivos y docentes). Sus resultados evidenciaron mediante el coeficiente de correlación de Pearson (0.05) existiendo una relación muy baja, por lo que se infiere que a medida que se desarrolle el liderazgo directivo, también se desarrollara la gestión administrativa.

En relación a las investigaciones nacionales, es considerado el estudio de Melgarejo (2021) quien tuvo como objetivo conocer sobre cómo afecta el control interno en la forma de gestionar la administración en una entidad constructora de vías. Su estudio fue cuantitativo, tuvo como población a 120 trabajadores. En sus resultados se evidenciaron que cuando hay presencia de efectos significativos del control interno en la forma de gestión, el porcentaje disminuye, siendo un indicador que la causa es originado por diversos factores que superan el 80%. Además, se demostró que existe una influencia de nivel bajo (índice de Nagelkerke= ,288) sobre la variable dependiente.

Rodríguez (2021) realizó una investigación para conocer cómo se relaciona el trabajo remoto y la gestión administrativa en una UGEL de Lima. La investigación fue cuantitativo, correlacional. Su población lo conformó 53 colaboradores. Se tomo a la muestra dos cuestionarios. Entre sus hallazgos encontró una relación fuerte (Rho Spearman =,413). Además, el 94.3% y 90.6% de los participantes consideran en un nivel alto a ambas variables.

Arriaga (2021) realizó una investigación para conocer cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios de una UGEL de Ucayali. Fue una investigación correlacional causal. Su población fueron 100 trabajadores de la entidad educativa. Los resultados mostraron una relación positiva entre las variables (Rho=0.955). Concluyendo que si la gestión administrativa mejora esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario.

. Alba (2021) realizó una investigación para determinar la relación entre la capacidad de gestión del administrador y la satisfacción laboral en los colaboradores de una Ugel de Lima. Fue básico-correlacional-transversal. Su

técnica la encuesta y cuestionarios validados por expertos. Una muestra de 252 colaboradores. Sus resultados mostraron una relación positiva y moderada ($Rho=0.501$ y $p=0.000$) entre las variables de estudio en una Ugel de Lima.

Finalmente, Alvarado (2018) en su estudio pretendió hallar la relación causal entre la gestión en el proceso educativo y personal en la satisfacción de los docentes. Su diseño fue correlacional explicativo, con una población integrada por 110 maestros y 30 administrativos. Los resultados dieron a conocer una relación entre los inconstantes antecedentes relacionados a la forma de gestionar el proceso educativo y personal y la consecuente relacionada a la satisfacción del docente, presentando un nivel de variabilidad de 74.1%.

La variable gestión administrativa se respalda en la teoría clásica de la gestión, sus representantes fueron Henry Fayol, James Money y Luther Gulick, quienes establecen una estructura formal para las organizaciones, considerando lo siguiente: (a) Segmentación y especialización del trabajo, refiere que al perfeccionamiento de las labores de los colaboradores mejora los estándares de la productividad; (b) Ejercicio de la autoridad, los gerentes deben tener la capacidad de suministrar órdenes a los subordinados, considerando su principio de autoridad; (c) Disciplina, los colaboradores deben obedecer y acatar normas establecidas para el desarrollo de la organización, logrando un buen nivel disciplinario en las actividades empresariales; (d) Unidad de mando, un colaborador solo debería recibir órdenes de otro trabajador con un nivel jerárquico (Torres, 2014).

Almanza et al. (2018) mencionó que la psicología organizacional estuvo enfocada en el trabajador, en aquello que lo motiva; la cual se desarrolla para crear lazos sociales positivos dentro de la organización; generando condiciones de trabajo que conduzcan a generar mayor productividad, tomando como punto el empoderamiento, participación y trato positivo. Además, una comunicación asertiva adecuada en la organización conduce a fortalecer las relaciones interpersonales entre todos los miembros.

La teoría burocrática propuesta por Weber (1977) es importante considerar en el campo administrativo, en ella se contempla reglas, controles y jerarquía que ayudan a dar soluciones racionales a aquellos problemas complejos que se puedan presentar en las organizaciones. Estas deben ejercer cierto poder con el objetivo de que los empleados cumplan sus labores y las ordenes sin resistirse y

considerarlas como parte de sus funciones; así mismo, las organizaciones deben ejercer autoridad para supervisar que las actividades sean cumplidas por el trabajador, la cual debe ser ejercida con carisma y componentes racionales Sandoval (2015).

En relación a la gestión administrativa para Chiavenato (2017) se evidencia en cada actividad emprendida que implica sumar esfuerzos entre los integrantes de las organizaciones para lograr alcanzar las metas u objetivos, en la cual el empleado demuestre su desenvolvimiento en su labor relacionado con planeaciones, organizaciones, direcciones y controles. Asimismo, considera que el desarrollo de la gestión está relacionado con la capacidad de fijar metas, las cuales deben concretarse en obras formales que han sido previamente organizados en conjunto con los empleados considerando su ubicación y circunstancias con la finalidad de conseguir resultados favorables para la organización.

La gestión administrativa es la ciencia o tecnología relacionado con la realización de actividades y sus elementos son: planificar, organizar, dirigir y controlar aquellos recursos e insumos para que ciudadanos logren mejorar su calidad de vida en la sociedad. También implica que el proceso de gestión se realice de manera eficiente y a la vez eficaz, a través de la planificación, organización, integración de recursos, gestión y control (Luna, 2015). Asimismo, la gestión administrativa incluye cuatro aspectos fundamentales básicos: planificar, organizar, dirigir y controlar González et al. (2018).

Se definen las dimensiones, en relación a la primera dimensión planeación Chiavenato (2017) considera que es un proceso que implica realizar una selección de metas y proyectos, para lo cual es necesario considerar el propósito o tareas propias de la organización. Estas metas seleccionadas están relacionadas con las políticas de gestión de la entidad, las cuales están consideradas en un plan estratégico previsto realizar en un futuro.

Para Bernal & Sierra (2008) la planeación consiste en un proceso que consiste en establecer los objetivos y estrategias a realizar para lograrlas; además, se diseñan programas con la finalidad de conseguir que las acciones a ejecutar se integren y coordinen oportunamente.

Por su parte, Robbins & Coulter (2012) la planeación es establecer metas a nivel de la organización y diseñar estrategias en miras de lograrlas, estableciendo métodos con rigurosidad para realizar las actividades de la organización. Este proceso es responsable de los fines, relacionado al “Que hay que hacer”; así como los medios “Cómo hay que hacerlo”.

En relación a la segunda dimensión organización, Chiavenato (2017) lo expone como un proceso que permite organizar la entidad tomando en cuenta el plan estratégico elaborado considerando el modelo organizativo y la estructura interna. También indica, que es integrar y estructurar los recursos de las áreas involucradas en la gestión, asignándolas responsabilidades a cada una de ellas relacionadas con la administración de recursos y la coordinación de esfuerzos.

Para Bernal & Sierra (2008) es un proceso que implica establecer las tareas que se necesitan para lograr lo planeado, las cuales deben ser diseñadas según los puestos especificando sus funciones; asimismo, se debe crear una estructura en la organización con procedimientos adecuados y asignar recursos.

Por su parte, Robbins & Coulter (2012) considera que toda organización debe considerar tres aspectos: (a) Organización, relacionada a construir la organización; (b) Estructura organizacional, relacionada con la distribución de los empleos dentro de la organización; (c) Diseño organizacional, relacionado con la remodelación de la organización.

En relación a la tercera dimensión dirección, Chiavenato (2017) considera que es el proceso que implica la supervisión del gerente o directivo al trabajo que desempeñan los empleados, para lo cual debe dar el ejemplo, dirigiendo antes de ejecutar órdenes, además de motivarlos para que su labor obtenga la calidad solicitada. Asimismo, la dirección es elemental para supervisar y comprobar aquellas tareas asignadas en la organización, ello implica conocer que existe un líder con la capacidad de ser resolutivo frente a los problemas presentados; por ello debe vigilar y guiar a los empleados con miras a trabajar en equipo y hacer eficaz y efectivo la producción.

Para Bernal & Sierra (2008) este proceso está relacionado con la motivación el liderazgo para trabajar en equipo, también es necesario considerar estrategias comunicacionales con la finalidad de facilitar que los problemas se

solucionen en la organización; poniendo en práctica todo ello se lograra cumplir con los objetivos establecidos en el proceso de planificación.

De acuerdo con Robbins & Coulter (2012) la acciones propuestas de dirección se deben conseguir considerando el enfoque del comportamiento organizacional, la cual incluye el comportamiento individual relacionados con las actitudes, personalidad, el aprendizaje y la motivación.

Finalmente en la dimensión control, Chiavenato (2017) indicó que está relacionado con la evaluación a lo realizado, con la finalidad de detectar posibles fallas o desvió relacionado con lo planificado, las cuales permitirán buscar soluciones rápidas y eficientes.

Para Bernal & Sierra (2008) es un proceso que implica la evaluación y retroalimentación de las acciones realizadas; las cuales son realizadas para conocer el desempeño o dinámica de la organización, con la finalidad de alcanzar adecuadamente sus objetivos.

Robbins & Coulter (2012) considera que el control es un proceso que implica realizar acciones de supervisión a aquellas actividades realizadas, para garantizar que se cumplan según lo planificado, y si hay necesidad corregir errores que estén afectando su desarrollo.

Para dar sustento y fundamento a la variable satisfacción del usuario se considera el Modelo KANO, en la cual se indica que para que un usuario este satisfecho depende de la capacidad de la entidad u organización de generar un valor a cada producto o servicio que brindan a la sociedad, la cual debe alcanzar una satisfacción en el usuario y lograr de esta manera la fidelidad. Considera diversos aspectos como (a) Requisito básico: referido a los productos que los usuarios consideran de uso obligatorio; (b) Requisito de desempeño: referido a la cantidad de productos ofrecidos aumentan la satisfacción del usuario al tener una variedad de productos para elegir; (c) Requisito de deleite: referido a los servicios no esperados por los usuarios, pero como se presentan generan satisfacción en ellos. En conclusión este modelo indica que cualquier usuario puede ser clasificado en cualquiera de los requisitos según su preferencia (Heno Nieto et al., 2018).

También se considera el modelo SERVQUAL, es planteado por Michelsen Consulting en el año 1992, con la finalidad medir que las empresas brinden calidad en sus servicios. Este modelo contempla dimensiones la fiabilidad, relacionada con

la eficacia y eficiencia; la empatía, como la capacidad para dar atención al usuario; la seguridad, es la suma de la atención y las habilidades que deben tener los servidores para poder inspirar credibilidad y confianza en los consumidores; los elementos tangibles, relacionados con el personal, equipos, instalaciones físicas y materiales en la organización (Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

La variable satisfacción del usuario es definida como la satisfacción que el individuo se genera cuando se ha cubierto una necesidad, generándose una experiencia consciente entre la expectativa y la realidad que enfrenta el usuario en el servicio recibido. Asimismo, el usuario encontrará una satisfacción cuando el servicio que recibió sobrepasa su expectativa; cabe resaltar, que no todos los usuarios tienen las mismas expectativas, presentan diferencias al considerar que no recibió un servicio eficiente (Thompson, 2019).

Para Pinto Molina (1999) el grado de satisfacción está relacionado con un proceso en el cual una necesidad o motivación supera el nivel de cero, lo cual está ligado con la calidad plena; por ello debe aplicarse a todos los usuarios que hacen uso de un servicio. En conclusión, es una reacción subjetiva del individuo en relación al servicio o producto brindado.

Calva (2009) consideró que la satisfacción del usuario se genera cuando sus expectativas han sido cubiertas por la organización o institución. Asimismo, considera a la satisfacción como una emoción relacionada al bienestar que se logra al cubrir una necesidad, se asocia a que el producto o servicio está bien brindado y es un indicador de calidad. Para Sevilla (2016) es producto de una comparación entre las percepciones producto de la experiencia, los objetivos y las expectativas que se pueden generar los clientes; la cual le genera un estado que puede ser emocional o intelectual. Desde la postura de Cabello & Chirinos (2012) el usuario está satisfecho al obtener un bien o servicio del cliente; asimismo, esta satisfacción se centra en los procesos de percepción y evaluación por parte del consumidor.

En relación a la dimensión fiabilidad, Paredes (2020) consideró que es digna de la persona, relacionado con su actitud, competencia profesional, interés por la resolución de problemas y ser confiable. Asimismo, involucra que los resultados que se obtienen sean favorables, no considerando que personal atendió el cliente. Por ejemplo, en salud un paciente brinda su receta médica a una persona encargada de la farmacia, quien tiene que brindar lo solicitado, evidenciando

habilidad para brindar el servicio ofertado, con comprensión del cliente mediante la comunicación (Moscoso et al., 2019).

En relación a la dimensión seguridad, Moscoso et al. (2019) consideró que implica la autenticidad y garantía en un servicio, tomando en cuenta que el profesional que lo brinda debe ser una persona con capacidad de transmitir confianza, conocimientos (teóricos y prácticos), para lo cual debe ser afable y realizar las cosas poniendo en práctica la ética. Asimismo, está relacionado con la imagen del profesional que brinda el servicio, al mostrarse educado frente al paciente, para que se sienta tranquilo y se presente un menor porcentaje de riesgo.

Para Sihuín-Tapia et al. (2015) la seguridad de los usuarios está relacionada con los conocimientos y atención que el trabajador debe mostrar, logrando inspirar credibilidad y confianza en el usuario.

En relación a la dimensión capacidad de respuesta, son todas ellas son habilidades, actitudes, aptitudes frente a una respuesta o situación que se presente. Asimismo, es la disposición que se tiene para dar solución a las inquietudes que pueda presentar el usuario; es decir la simplicidad para dar agilidad a los trámites durante la atención Paredes (2020).

Para Moscoso et al. (2019) es ofrecer a los clientes en el tiempo adecuado todos los servicios, la cual debe ser rápida para no generar en ellos personas impacientes y se les atiende oportunamente. Para ello, una opción podría ser colocar una persona técnico o profesional que debe ser atento para brindar este servicio. Cabe resaltar que la oportunidad de atención es el valor público que se les brinda a los usuarios por parte de los servicios que presta la institución.

En relación a la dimensión empatía, es el más resaltante ya que está relacionado con las emociones del ser humano ya sean positivas o negativas; llevado a las empresas, las personas que brindan atención deben ser comprensivas, comunicativas, solidarias y humana; también simpática cuando brinda una atención a niños y ancianos Moscoso et al. (2019).

Por su parte Paredes (2020) la empatía consiste en comprender las exigencias, sentimientos y emociones del otro, con la finalidad de comprender la necesidad que atraviesa otra personas y hacerlo con reciprocidad. Por ello, el trabajador debe activar sus emociones de manera empática para ofrecer a sus clientes un servicio de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio es básica, debido a que está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin tener como fin una práctica específica e inmediata. Asimismo, su finalidad es crear un cuerpo de conocimientos teórico tomando en cuenta fenómenos educativos y persigue la resolución de problemas (Ñaupas et al., 2014).

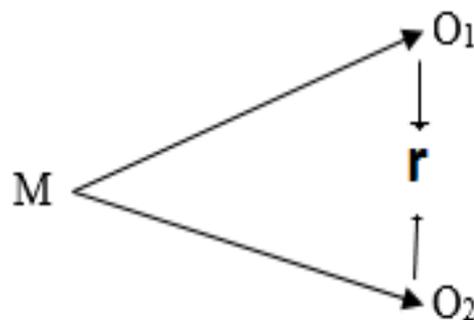
3.1.2. Diseño de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo, debido a que el análisis de los resultados son presentados mediante tablas y variables numéricas de manera descriptiva e inferencial para una mejor comprensión (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El método fue hipotético-deductivo, la cual parte de inferencias lógicas para elaborar conclusiones particulares con la comprobación de hipótesis; asimismo, es no experimental, debido a los fenómenos se observan en su estado natural, sin manipulación, para luego proceder a procesarlos; también, es transversal porque recopiló datos en momento único (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Finalmente, el estudio es correlacional, debido a que tiene como finalidad conocer el grado de relación entre dos o más variables.

Diagrama del estudio:



M = Usuarios de una Ugel de Ica

O₁= Gestión administrativa
O₂= Satisfacción del usuario
r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

las variables de estudio pertenecen al tipo cuantitativo ordinal, debido a que se le asignaron valores numéricos para ser procesados mediante la estadística.

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Es la ciencia o tecnología relacionado con la realización de actividades y sus elementos son: planificar, organizar, dirigir y controlar aquellos recursos e insumos con la finalidad de buscar mejoras en la calidad de vida de los ciudadanos (Luna, 2015).

Definición operacional: La variable gestión administrativa se midió a través de un cuestionario tipo Likert compuesto de 32 ítems, con alternativa de opciones múltiples: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1); considerando dimensiones como las planificación, organización, dirección y control.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es concebida como la satisfacción que el individuo se genera cuando se ha cubierto una necesidad, generándose una experiencia consciente entre la expectativa y la realidad que enfrenta el usuario en el servicio recibido (Thompson, 2019).

Definición operacional: La productividad laboral se midió a través de un cuestionario tipo Likert compuesto por 19 ítems, con alternativa de opciones múltiples: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1); considerando cada dimensión: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

Para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) está constituido por el conjunto de todos los casos que se asemejan en determinadas especificaciones; asimismo, el estudio debe delimitar claramente la población tomando en cuenta el planteamiento del problema. Para la investigación se consideraron 33 usuarios de la UGEL de Ica.

Tabla 1

Distribución de la población

Usuarios de la UGEL de Ica	N° de Usuarios
Usuarios docentes	21
Usuarios no docentes	12
Total	33

Criterios de inclusión: Usuarios de la UGEL de Ica que voluntariamente accedieron participar en el estudio, para lo cual firmaron un consentimiento informado y completaron el cuestionario impartido mediante el formulario Google.

Criterios de exclusión: Aquellos usuarios de la UGEL que no decidieron formar parte del estudio y los que no llenaron adecuadamente el cuestionario.

3.3.2. Muestra

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), mencionó que es el subgrupo de la población, donde se recolectan datos para la investigación y debe delimitarse de antemano con precisión.

3.3.3. Muestreo

Fue no probabilístico, considerando el criterio de la investigadora, más que por un criterio de estadístico de probabilidad. Para el estudio no se contó con el acceso completo de los usuarios de la UGEL de Ica, por lo que no conlleva a calcular probabilidades.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.1.1. Técnica

Es un conjunto de instrumentos importantes para el proceso de investigación científica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En este caso se empleó la técnica de la encuesta.

3.1.2. Instrumento de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario, que es un conjunto de preguntas que se esboza para registrar información de la variable que se va investigar (Ñaupas et al., 2014).

Ficha técnica del instrumento de Gestión Administrativa

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Nombre: Cuestionario de gestión administrativa

Autor: Edwin Alberto Martínez López

Año: 2019

Administración: Individual

Duración: 30 a 40 minutos Aproximadamente

Ámbito de aplicación: UGEL de Ica

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Escala: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Ficha técnica del instrumento de Satisfacción del Usuario

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Nombre: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Autor: Cano Carazas, Jesús Alberto

Año: 2021

Administración: Individual

Duración: 30 a 40 minutos Aproximadamente

Ámbito de aplicación: UGEL de Ica

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Escala: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Validez

Se refiere al grado en que realmente se mide la variable (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Los instrumentos fueron sometidos a proceso de validación por sus respectivos creadores, en el caso de ambos instrumentos fueron sometidos a una validez de constructo, contenido y criterio (Pertinencia, relevancia y claridad).

Confiabilidad

Se realizó mediante la consistencia interna con la prueba estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach, para lo cual fue necesario realizar una prueba piloto con 15 usuarios de la UGEL de Ica, todo ello para evaluar el comportamiento de las variables de estudio. Los resultados permitan que los instrumentos sean aplicados en la muestra del estudio.

Tabla 2

Fiabilidad de los instrumentos

variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	0.983	32
Satisfacción del usuario	0.973	19

3.5. Procedimientos

Con la finalidad de recoger información para la investigación, se realizaron coordinaciones previas con las autoridades de la UGEL de Ica en la cual se ejecutaría el estudio; una vez realizadas las coordinaciones se procedió a aplicar los instrumentos a los usuarios de la UGEL en mención. Luego se organizó las respuestas en un archivo de Excel y posteriormente mediante las pruebas estadísticas del paquete SPSS versión 24, obtener los resultados y presentarlos mediante tablas y figuras.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo e inferencial se recurrió a utilizar pruebas estadísticas del paquete estadístico SPSS versión 24, cuyos resultados fueron presentados en tablas de contingencia y figuras con sus respectivas interpretaciones según las variables de estudio, y para probar las hipótesis se recurrió al coeficiente de correlación de Spearman, siendo la prueba idónea para determinar la relación o asociación entre dos o más variables.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se conservó el principio ético de confidencialidad, utilizando los datos obtenidos exclusivamente en el estudio; asimismo la información considerada en la investigación que fueron cogidos del aporte de otros estudios fueron citados considerando las Normas de redacción APA 7ma Edición. Además, se aplicó la encuesta de forma anónima y con consentimiento del participante.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados

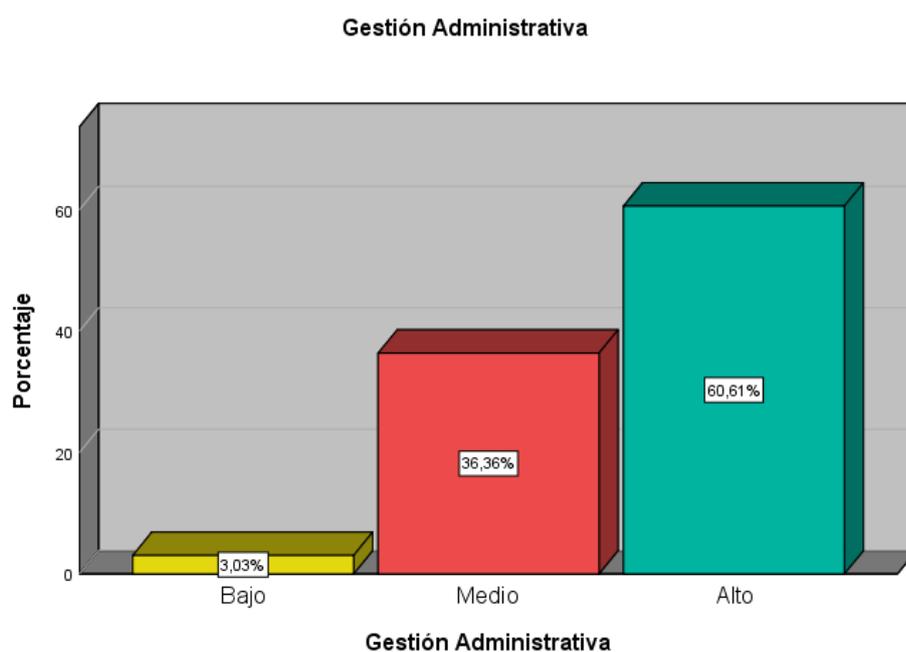
Tabla 3

Gestión administrativa en una UGEL de Ica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	3,0
	Medio	12	36,4
	Alto	20	60,6
	Total	33	100,0

Figura 1

Nivel de la Gestión Administrativa



Interpretación: Como se visualiza en la tabla 3 y figura 1, desde la percepción de los usuarios de una UGEL de Ica, la gestión administrativa en un nivel bajo representa el 3,03%, medio un 36,36% y alto 60,61%.

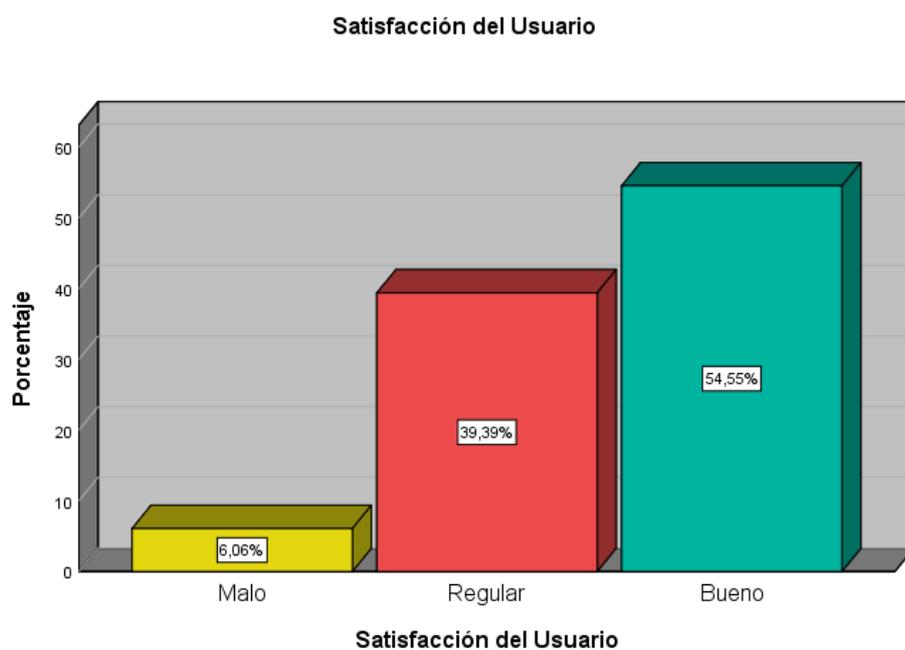
Tabla 4

Satisfacción del usuario en una UGEL de Ica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	6,1
	Regular	13	39,4
	Bueno	18	54,5
	Total	33	100,0

Figura 2

Nivel de Satisfacción del usuario



Interpretación: Como se visualiza en tabla 4 y figura 2, desde la percepción de los usuarios de una UGEL de Ica, la satisfacción del usuario en un nivel malo representa el 6,06%, regular un 39,39% y bueno un 54,55%.

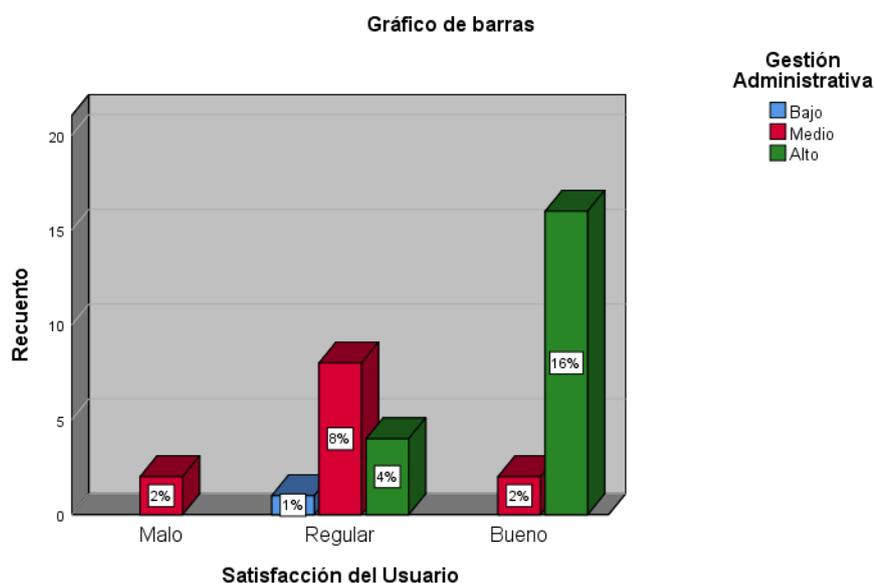
Tabla 5

Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una UGEL de Ica

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Satisfacción del usuario	Malo	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de GA	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
			0,0%	16,7%	0,0%	6,1%
	Regular	Recuento	1	8	4	13
		% dentro de GA	7,7%	61,5%	30,8%	100,0%
		% dentro de SU	100,0%	66,7%	20,0%	39,4%
Bueno	Recuento	0	2	16	18	
	% dentro de GA	0,0%	11,1%	88,9%	100,0%	
	% dentro de SU	0,0%	16,7%	80,0%	54,5%	
Total	Recuento	1	12	20	33	
	% dentro de GA	3,0%	36,4%	60,6%	100,0%	
	% dentro de SU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Figura 3

Barras agrupadas de la gestión administrativa y satisfacción del usuario



Interpretación: En la tabla 5 y figura 3, se observa que la satisfacción del usuario en nivel malo, el 2% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; en un nivel regular, el 8% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; finalmente, en un nivel bueno, el 18% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel alto.

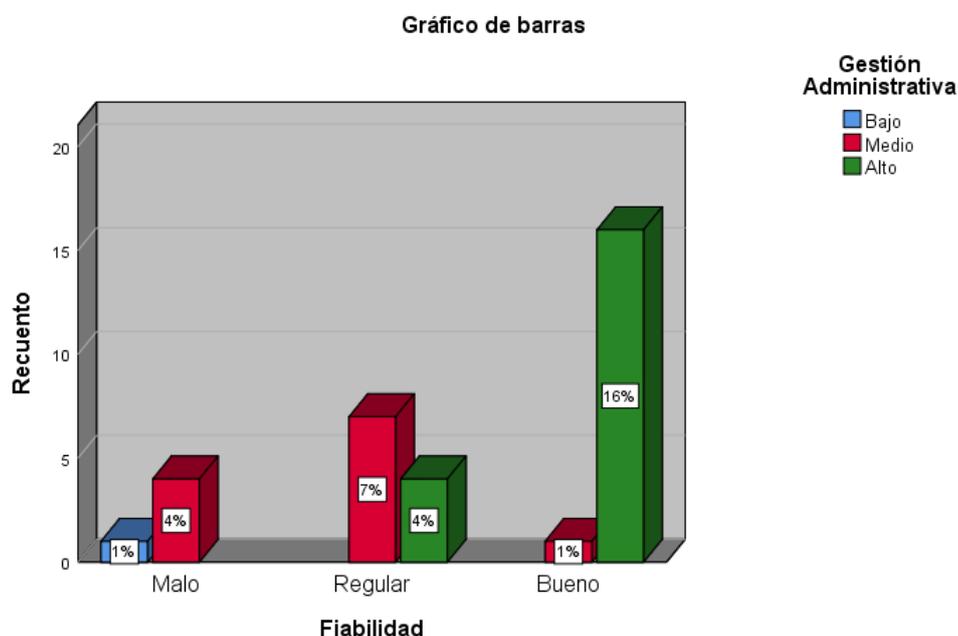
Tabla 6

Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Fiabilidad	Malo	Recuento	1	4	0	5
		% dentro de GA	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	7	4	11
		% dentro de GA	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	1	16	17
		% dentro de GA	0,0%	5,9%	94,1%	100,0%
Total	Recuento	1	12	20	33	
	% dentro de GA	3,0%	36,4%	60,6%	100,0%	
	% dentro de DF	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Figura 4

Barras agrupadas de la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad



Interpretación: En la tabla 6 y figura 4, se observa que la dimensión fiabilidad en nivel malo, el 4% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; la dimensión fiabilidad en un nivel regular, el 7% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; finalmente, la dimensión fiabilidad en un nivel bueno, el 16% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel alto.

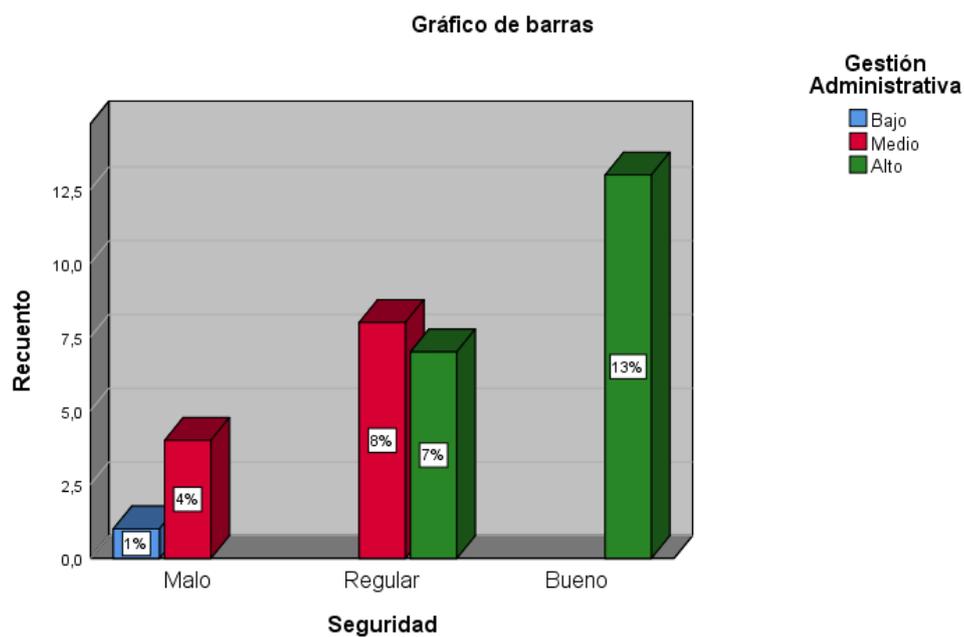
Tabla 7

Gestión administrativa y la dimensión seguridad

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Seguridad	Malo	Recuento	1	4	0	5
		% dentro de ND2	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de NV1	100,0%	33,3%	0,0%	15,2%
	Regular	Recuento	0	8	7	15
		% dentro de ND2	0,0%	53,3%	46,7%	100,0%
		% dentro de NV1	0,0%	66,7%	35,0%	45,5%
Bueno	Recuento	0	0	13	13	
	% dentro de ND2	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	% dentro de NV1	0,0%	0,0%	65,0%	39,4%	
Total	Recuento	1	12	20	33	
	% dentro de ND2	3,0%	36,4%	60,6%	100,0%	
	% dentro de NV1	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Figura 5

Barras agrupadas de la gestión administrativa y la dimensión seguridad



Interpretación: En la tabla 7 y figura 5, se observa que la dimensión seguridad en nivel malo, el 4% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; la dimensión seguridad en un nivel regular, el 8% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; finalmente, la dimensión seguridad en un nivel bueno, el 13% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel alto.

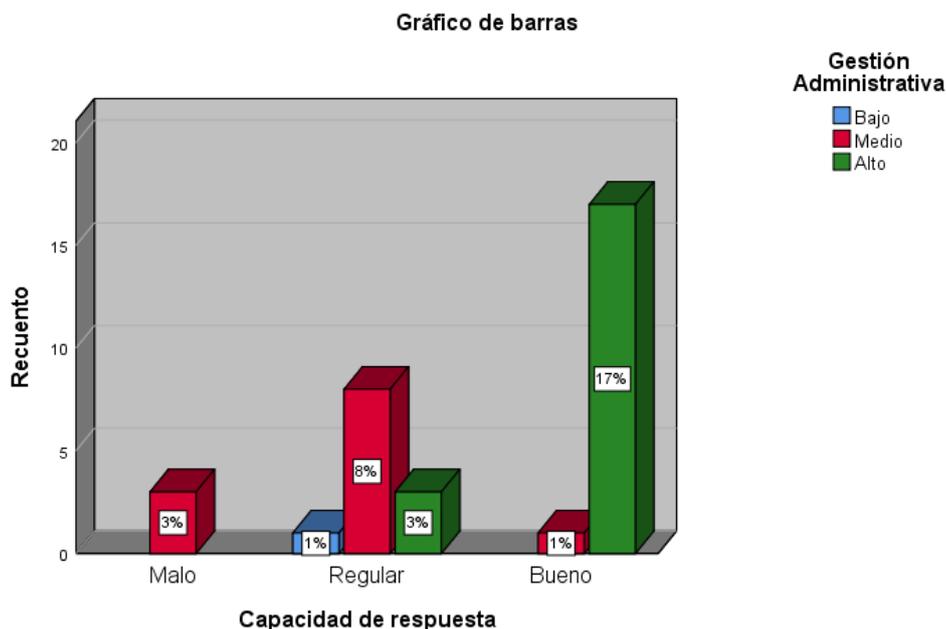
Tabla 8

Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Capacidad de respuesta	Malo	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de ND3	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de NV1	0,0%	25,0%	0,0%	9,1%
	Regular	Recuento	1	8	3	12
		% dentro de ND3	8,3%	66,7%	25,0%	100,0%
		% dentro de NV1	100,0%	66,7%	15,0%	36,4%
	Bueno	Recuento	0	1	17	18
		% dentro de ND3	0,0%	5,6%	94,4%	100,0%
		% dentro de NV1	0,0%	8,3%	85,0%	54,5%
Total	Recuento	1	12	20	33	
	% dentro de ND3	3,0%	36,4%	60,6%	100,0%	
	% dentro de NV1	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Figura 6

Barras agrupadas de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta



Interpretación: En la tabla 8 y figura 6, se observa que la dimensión capacidad de respuesta en nivel malo, el 3% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; la misma dimensión en un nivel regular, el 8% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; finalmente, en un nivel bueno, el 17% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel alto.

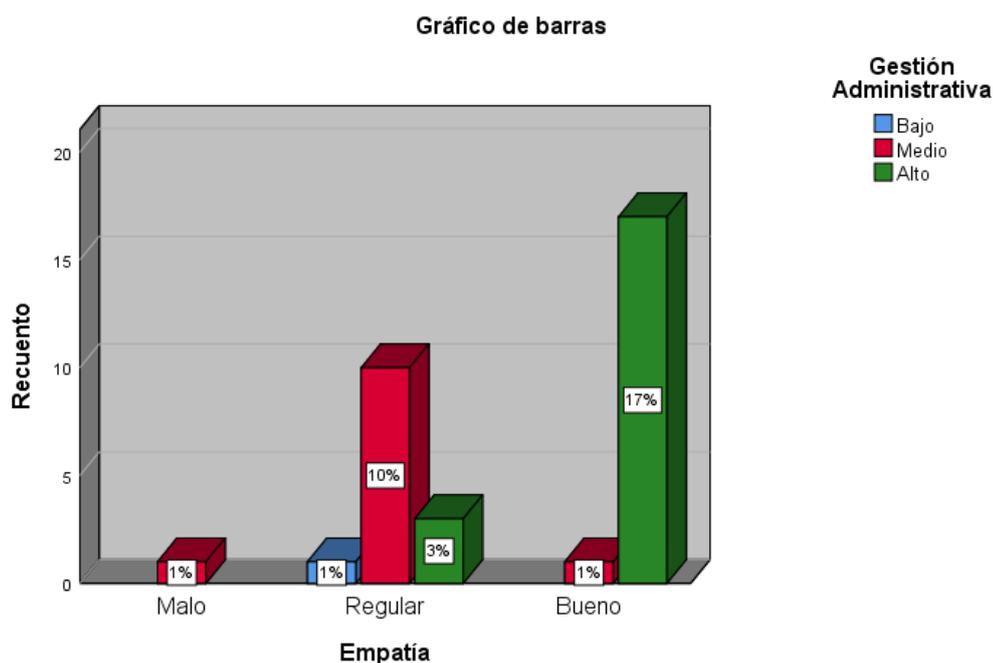
Tabla 9

Gestión administrativa y la dimensión empatía

		Gestión Administrativa			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Malo	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de ND4	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de NV1	0,0%	8,3%	0,0%	3,0%
Empatía Regular	Recuento	1	10	3	14
	% dentro de ND4	7,1%	71,4%	21,4%	100,0%
	% dentro de NV1	100,0%	83,3%	15,0%	42,4%
Bueno	Recuento	0	1	17	18
	% dentro de ND4	0,0%	5,6%	94,4%	100,0%
	% dentro de NV1	0,0%	8,3%	85,0%	54,5%
Total	Recuento	1	12	20	33
	% dentro de ND4	3,0%	36,4%	60,6%	100,0%
	% dentro de NV1	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 7

Barras agrupadas de la gestión administrativa y la dimensión empatía



Interpretación: En la tabla 9 y figura 7, se observa que la dimensión empatía en nivel malo, el 1% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; la dimensión empatía en un nivel regular, el 10% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel medio; finalmente, la dimensión empatía en un nivel bueno, el 17% de usuarios ubica a la gestión administrativa en un nivel alto.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Prueba de Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,641	33	,000
Planeación	,572	33	,000
Organización	,681	33	,000
Dirección	,629	33	,000
Control	,598	33	,000
Satisfacción del usuario	,364	33	,000
Fiabilidad	,334	33	,000
Seguridad	,408	33	,000
Capacidad de respuesta	,312	33	,000
Empatía	,351	33	,000

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, demuestra que las variables presentan un valor de $p=0.000 < 0.005$. En consecuencia, es rechazada la H_0 y se concluye que los datos de las variables no provienen de una distribución normal. En este sentido, se empleará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

4.3. Análisis inferencial o prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ha: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Tabla 11

Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario

			Gestión Administrativa	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

Interpretación: En la tabla 11 se observa que el Rho= 0.648, indicando que existe una relación positiva y moderada entre las variables, con un $p=0.000 < 0.01$. En este sentido, se rechaza la (H_0) y se acepta la hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Hipótesis específica 1

Ha: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Tabla 12

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad

			Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

Interpretación: En la tabla 12 se observa que el $Rho= 0.757$, indicando que existe una relación positiva y alta entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, con un $p=0.000 < 0.01$. En este sentido, se rechaza la (H_0) y se acepta la primera hipótesis específica: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Hipótesis específica 2

Ha: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022

Ho: La gestión administrativa no se relaciona de manera significativa con la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022

Tabla 13

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad

			Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

Interpretación: En la tabla 13 se observa que el $Rho= 0.734$, indicando que existe una relación positiva y alta entre gestión administrativa y la dimensión seguridad, con un $p=0.000 < 0.01$. En este sentido, se rechaza la (H_0) y se acepta la segunda hipótesis específica: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Hipótesis específica 3

Ho: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022:

Ho: La gestión administrativa no se relaciona de manera significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022

Tabla 14

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta

		Gestión administrativa	Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

Interpretación: En la tabla 14 se observa que el $Rho = 0.761$, indicando que existe una relación positiva y alta entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, con un $p = 0.000 < 0.01$. En este sentido, se rechaza la (H_0) y se acepta la tercera hipótesis específica: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

Hipótesis específica 4

Ha: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022

Ho: La gestión administrativa no se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022

Tabla 15

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión empatía

		Gestión		
		Administrativa	Empatía	
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
		Empatía	Coeficiente de correlación	,756**
	Empatía	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

Interpretación: En la tabla 15 se observa que el Rho= 0.756, indicando que existe una relación positiva y alta entre la gestión administrativa y la dimensión empatía, con un $p=0.000 < 0.01$. En este sentido, se rechaza la (H_0) y se acepta la cuarta hipótesis específica: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022.

IV. DISCUSIÓN

Según el análisis de los resultados, en relación al objetivo general, el resultado de $Rho=0.648$ demostró que existe una relación positiva y moderada entre las variables, con un $p=0.000 < 0.01$, la cual permitió aceptar la hipótesis de estudio: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. Estos hallazgos se asemejan a los resultados obtenidos por Arriaga (2021) quien en su investigación dio a conocer una relación positiva entre las variables ($Rho=0.955$) entre las variables. Concluyendo que si la gestión administrativa mejora esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Asimismo, Montiel & Bracho (2018) en sus resultados evidenciaron mediante el coeficiente de correlación de Pearson (0.05) que existe una relación muy baja entre las variables de estudio. Teóricamente se respalda en Chiavenato (2017) quien considera que la gestión administrativa se evidencia en cada actividad emprendida que implica sumar esfuerzos entre los miembros con la finalidad de lograr las metas u objetivos organizacionales,

En relación al objetivo específico 1, el resultado obtenido de $Rho = 0.757$, indica que existe una relación positiva y alta entre las variables, con un $p=0.000 < 0.01$, aceptándose la primera hipótesis específica: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. Estos resultados se relacionan con la investigación de Rodríguez (2021) quien encontró una relación fuerte entre la gestión administrativa y trabajo remoto ($Rho = ,713$). Asimismo, Pacheco-Granados et al. (2018) encontró que el 72% de directivos carecen de soportes para tomar decisiones, el 48% no toma en cuenta referentes teóricos. Teóricamente se respalda con el autor Paredes (2020) quien consideró que la fiabilidad es digna de la persona, relacionado con su actitud, competencia profesional, interés por la resolución de problemas y ser confiable.

Respecto al objetivo específico 2, el resultado obtenido de $Rho= 0.734$, indica que existe una relación positiva y alta entre las variables, con un $p=0.000 < 0.01$, aceptándose la segunda hipótesis específica: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario

en una UGEL de la Región Ica – 2022. Estos hallazgos se relacionan con el estudio Rodríguez (2021) quien encontró una relación ($Rho \text{ Spearman} = ,413$) entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en una Ugel de Lima. Asimismo, Patrón-Cortés (2021) en sus resultados revelaron que el servicio que ofrece la entidad educativa es adecuado y de calidad (4.12%) desde la percepción de los estudiantes, finalmente con el estudio de Arbeláez & Mendoza (2019) quien como resultado evidenció que existió una correlación directa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario (0,28 y 0,16). Se respalda en el autor Moscoso et al. (2019) quien consideró que la seguridad implica la autenticidad en un servicio, al transmitir confianza por el profesional que atiende.

En relación al objetivo específico 3, el resultado de $Rho = 0.761$, indica que existe una relación positiva y alta entre las variables, con un $p = 0.000 < 0.01$, aceptándose la tercera hipótesis específica: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. Estos hallazgos guardan relación con el estudio de Alba (2021) quien en sus resultados evidenciaron una relación positiva y moderada ($Rho = 0.501$ y $p = 0.000$) entre las variables de estudio en una Ugel de Lima. Asimismo, Eremie & Agi (2020) evidenció que la mayoría de los directivos (95.4%) están de acuerdo en que las TIC favorecen la mejora de la gestión. Teóricamente se respalda en Paredes (2020) quien consideró que la capacidad de respuesta, son todas ellas son habilidades, actitudes, aptitudes frente a una respuesta o situación que se presente. Asimismo, es la disposición que se tiene para dar solución a las inquietudes que pueda presentar el usuario; es decir la simplicidad para dar agilidad a los tramites durante la atención.

Finalmente, en relación al objetivo específico 4, el resultado de $Rho = 0.756$, indica que existe una relación positiva y alta entre las variables, con un $p = 0.000 < 0.01$, aceptándose la cuarta hipótesis específica: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. Estos hallazgos se relacionan con el estudio Alvarado (2018) quien en su resultado dio a conocer una relación entre la forma de gestionar el proceso educativo y personal y la consecuente relacionada a la satisfacción del docente, presentando un nivel de variabilidad de 74.1%. Asimismo, Melgarejo (2021) en sus resultados demostró que existe una influencia

de nivel bajo (índice de Nagelkerke= ,288) del control interno sobre la variable dependiente gestión administrativa. Teóricamente se respalda en Paredes (2020) quien considera que la empatía consiste en comprender las exigencias, sentimientos y emociones del otro, con la finalidad de comprender la necesidad que atraviesa otra personas y hacerlo con reciprocidad. Por ello, el trabajador debe activar sus emociones de manera empática para brindar un servicio de calidad a los clientes.

V. CONCLUSIONES

Primera: El presente estudio, con respecto a la hipótesis general, demostró que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. Siendo el $Rho= 0.648$.

Segunda: Con respecto a la hipótesis específica 1, demostró que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en una UGEL de la Región Ica – 2022. Siendo el $Rho= 0.757$.

Tercera: Con respecto a la hipótesis específica 2, demostró que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad en una UGEL de la Región Ica – 2022. Siendo el coeficiente el $Rho= 0.734$.

Cuarta: Con respecto a la hipótesis específica 3, demostró que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en una UGEL de la Región Ica – 2022. Siendo el $Rho= 0.761$.

Quinta: Con respecto a la hipótesis específica 4, demostró que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión empatía en una UGEL de la Región Ica – 2022. Siendo el $Rho= 0.756$.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al director de la UGEL de Ica, se sugiere implementar en su gestión aspectos administrativos relacionados con la planificación, organización, dirección y control para cumplir con éxito sus objetivos institucionales.
- Segunda:** Al director de la UGEL de Ica, se sugiere revisar y actualizar los documentos de gestión para considerar las necesidades de los usuarios y así mejorar la atención en todas las áreas.
- Tercera:** Al director de la UGEL de Ica, se sugiere desarrollar un liderazgo efectivo, que conduzca a todos los colaboradores al cumplimiento de metas, así como desarrollar una comunicación horizontal para lograr una atención eficaz a todos los usuarios que visiten esta entidad.
- Cuarta:** Al director de la UGEL de Ica, se sugiere realizar un monitoreo constante para verificar que la gestión administrativa se desarrolle adecuadamente en la organización y que el involucramiento del personal es fundamental para lograr tal fin.
- Quinta:** Al director de la UGEL de Ica, se sugiere implementar el uso de las tecnologías que permitan que los usuarios realicen sus trámites documentarios con mayor facilidad y de esta manera se sientan satisfechos en la atención brindada.

REFERENCIAS

- Alba, I. E. (2021). Escuela De Posgrado Programa Académico De Maestría En [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas-Hernández, J. G. (2018). Teorías clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 22(1), 1–11. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Alvarado, M. P. (2018). Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, lima - 2017 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13004>
- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2019). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de La Facultad de Medicina,* 78(2), 43.
<https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arriaga, E. G. (2021). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali – 2021 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*.
http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1. Bernal, C. Sierra, H. (2008). El Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XX.pdf
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana,* 23(2), 88.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- Calva, J. J. (2009). *Satisfacción de los usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1762>
- Campos, S., & Barros, M. (2020). Gestão escolar democrática : dimensão diretiva aos processos educacionais significativos. *Research, Society and Development,* 9(4), 1–16. <https://doi.org/DOI>: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd->

- Chávez, B. L., & Paucar, C. V. (2017). *Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano”* – MAC. InnovaG.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (M.-H. Interamericana (ed.); Segunda Ed).
- Eremie, I., & Agi, U. K. (2020). Information and Communication Technology (Ict) Skills and Efficient Management of Educational Resources in Public Secondary Schools. *Journal of the International Society for Teacher Education*, 24(1), 36–47.
- García-Martínez, I., Molina-Fernandez, E., & Ubago-Jimmenez, J. L. (2020). Directores de escuela en España: interacción de líderes , profesores y contexto. *Sustentabilidad*, 12, 1–14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su12041469>
- Gonzales, S. (2019). *Factores que Favorecieron o Limitaron la Implementación de la Buena Práctica “Gestión en Tiempo Real” en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Ventanilla en el Distrito de Ventanilla de la Provincia Constitucional del Callao*. [Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/15833>
- González, S. sexto, Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2018). Administrative management model for the business development of hotel Barros in Quevedo city. *Universidad y Sociedad*, 10(3), 134–141.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Henao Nieto, D. E., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34).
<https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In Mc Graw-Hill Interamericana (Ed.), *universidad tecnologica laja Bajío* (Vol. 66).
<https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9

- Lajčin, D. (2021). Difficult Situations in Educational Management. *Acta Educationis Generalis*, 11(2), 129–144. <https://doi.org/10.2478/atd-2021-0017>
- Lapita, Y., & Connie, C. (2020). Teacher's Social Competence and Work Motivation toward Teacher Performance in Managing Classes. *Journal of Educational Management and Leadership*, 1(2), 39–47. <https://doi.org/10.33369/jeml.1.2.39-47>
- Luna, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Melgarejo, N. P. (2021). *Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57371/Melgarejo_CNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Minedu. (2014). Marco de Buen Desempeño del Directivo. In *Minedu*. http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Montiel, G., & Bracho, K. (2020). El liderazgo directivo y la gestión administrativa en los gerentes de las escuelas básicas. *Conocimiento, Investigación y Educación CIE*, 1(5), 1–16. <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=6914d256-8519-4ff7-bbb0-5bd7730e538c%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#AN=edsbas.EB29496F&db=edsbas>
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. C. (2017). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/rcs.v22i2.24863>
- Moscoso, M., Villareal-Zegarra, D., Castillo, R., Bellido-Boza, L., & Mezones-Holguin, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36, 167–177. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/167-177/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*.

- <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de La Facultad de Medicina*, 64(4), 715.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). Analysis of the administrative management in the educational institutions of the basic and middle levels in the rural areas of Santa Marta, Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(5), 259–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Paredes, C. del P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. Recien*, 9(1), 1–14.
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Patrón-Cortés, R. M. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Pinto Molina, M. (1999). Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad. Consideraciones metodológicas. *Ciencias de La Informacion*, 30(2), 23–30.
<http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/289/288>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2012). *Administracion 12va*.
<https://es.scribd.com/document/371536057/Administracion-ROBBINS-COULTER-12va>
- Rodríguez, L. M. (2021). Trabajo remoto y la gestión administrativa en la UGEL 07, San Borja, Lima 2021 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Sandoval, J. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Innovación En La Gestión*, 13(2500–9087), 29–39.
<http://singsurf.org/>
- Schröder, P. (2001). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*

- Fundación Friedrich Naumann Oficina Regional América Latina.*
<http://relial.org/uploads/biblioteca/ca1a3ef17d120a4d6a2a9a468833dbcb.pdf>
- Sevilla, I. (2016). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Cardiología*, 11(2), 58–65. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>
- Sihuin-Tapia, E., Gómez-Quispe, O., & Ibáñez-Quispe, V. (2015). Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurimac. Perú. *Rev Perú Med Salud Pública*, 32(2), 299–302. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342015000200014&script=sci_arttext
- Thompson, I. (2019). *LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - Promonegocios.net*. Promonegocios.Net. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Torres, Z. (2014). Teoría general de la administración. In G. E. Patria (Ed.), *Instituto Politecnico Nacional -CIECAS (2a.)*.
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LtLhBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Teoría+general+de+la+administración+Torres,+Zacarías&ots=xgDuobAO5Z&sig=T2GzYMFyfjNyl3HzAb1FFz4uWlo#v=onepage&q=Teoría g de la administración Torres%2C Zacarías&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LtLhBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Teoría+general+de+la+administración+Torres,+Zacarías&ots=xgDuobAO5Z&sig=T2GzYMFyfjNyl3HzAb1FFz4uWlo#v=onepage&q=Teoría+g+de+la+administración+Torres%2C+Zacarías&f=false)

ANEXOS

Anexo A Matriz de operacionalización de las variables

Variable: Gestión administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Gestión administrativa	La cual se conceptúa como la administración de actividades y funciones realizadas por el recurso humano, asimismo, la gestión de recursos materiales, ambos elementos a través del procedimiento secuencial de planificar, organizar, ejecutar y controlar el cumplimiento de los objetivos determinados en la organización (Chiavenato, 2017).	La gestión administrativa fue medida a través de una encuesta, considerando las dimensiones: planificación, organización, dirección y control.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Estrategias • Toma de decisiones 	1-7	Ordinal	Bajo (32-75)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Diseño organizacional 	8-16	Siempre (5) Casi Siempre (4)	Medio (76-119)
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Comunicación 	17-23	Algunas Veces (3)	Alto (120-160)
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Mediación • Corrección • Retroalimentación 	24-32	Casi nunca (2) Nunca (1)	

Variable: Satisfacción del usuario

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel/rango
Satisfacción del usuario	Pinto Molina (1999) el grado de satisfacción esta relacionado con un proceso en el cual una necesidad o motivación supera el nivel de cero, lo cual está ligado con la calidad plena; por ello debe aplicarse a todos los usuarios que hacen uso de un servicio.	La variable satisfacción del usuario fue medida a través de una encuesta, considerando las dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificación organizacional Responsabilidad de atención 	1-5	Escala Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre = 5	Bueno (71-95)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad Autenticidad 	6-8		Regular (45-70)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Efectiva Tiempo 	9-13		Malo (19- 44)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Servicio cognitivo Servicio personalizado Cooperación 	14-19		

Anexo B: Matriz de consistencia

TITULO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022																																	
AUTOR: Peggy Arias Barrios																																	
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																														
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p>	<p>Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía de la satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica - 2022.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planeación</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Objetivos Estrategias Toma de decisiones </td> <td>1,2,3,4,5,6,7</td> <td rowspan="4"> Bajo (32-75) Medio (76-119) Alto (120-160) </td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional Diseño organizacional </td> <td>10,11,12,13,14,15,16,17,18,19</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Motivación Comunicación </td> <td>20,21,22,23,24,25,26,27,28</td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Medicación Corrección Retroalimentación </td> <td>29,30,31,32,33,34,35,36,37</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Identificación organizacional Responsabilidad de atención </td> <td>1,2,3,4,5</td> <td rowspan="4"> Bueno (71-95) Regular (45-70) Malo (19-44) </td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad Autenticidad </td> <td>6,7,8,9</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Efectiva Tiempo </td> <td>10,11,12,13,14</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Servicio cognitivo Servicio personalizado Cooperación </td> <td>15,16,17,18,19,20,21</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos Estrategias Toma de decisiones 	1,2,3,4,5,6,7	Bajo (32-75) Medio (76-119) Alto (120-160)	Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional Diseño organizacional 	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Motivación Comunicación 	20,21,22,23,24,25,26,27,28	Control	<ul style="list-style-type: none"> Medicación Corrección Retroalimentación 	29,30,31,32,33,34,35,36,37	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificación organizacional Responsabilidad de atención 	1,2,3,4,5	Bueno (71-95) Regular (45-70) Malo (19-44)	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad Autenticidad 	6,7,8,9	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Efectiva Tiempo 	10,11,12,13,14	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Servicio cognitivo Servicio personalizado Cooperación 	15,16,17,18,19,20,21
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																											
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos Estrategias Toma de decisiones 	1,2,3,4,5,6,7	Bajo (32-75) Medio (76-119) Alto (120-160)																											
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional Diseño organizacional 	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19																												
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Motivación Comunicación 	20,21,22,23,24,25,26,27,28																												
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Medicación Corrección Retroalimentación 	29,30,31,32,33,34,35,36,37																												
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificación organizacional Responsabilidad de atención 	1,2,3,4,5	Bueno (71-95) Regular (45-70) Malo (19-44)																											
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad Autenticidad 	6,7,8,9																												
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Efectiva Tiempo 	10,11,12,13,14																												
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Servicio cognitivo Servicio personalizado Cooperación 	15,16,17,18,19,20,21																												
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR																														
<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 33 usuarios de la UGEL de la ciudad de ICA.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Edwin Alberto Martínez López (2019) Ámbito de Aplicación: usuarios de una UGEL de Ica Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utilizará el SPSS versión 25, para las tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Rho de Spearman : Establecer la correlación entre 2 variables cualitativas ordinales</p>																														

	TAMAÑO DE MUESTRA:	Directa	
		Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario tipo Likert Autor: Cano Carazas, Jesús Alberto Año: 2021 Ámbito de Aplicación: usuarios de una UGEL de Ica Forma de Administración: Directa	

ANEXO C: Instrumentos de evaluación

Cuestionario gestión administrativa

Estimados: estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca de Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

Instrucción:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) – A veces (3) – Casi Nunca (2) – Nunca (1)

	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
	Dimensión 1: Planeación	1	2	3	4	5
1	En la UGEL se definen claramente los objetivos institucionales.					
2	Los objetivos que tiene la UGEL se formulan después de análisis previo de sus necesidades.					
3	Todo el personal participa en la formulación de los objetivos instituciones de la UGEL.					
4	Las estrategias que diseña la UGEL son pertinentes al tipo de servicio que se brinda.					
5	En la UGEL existe capacidad para tomar decisiones.					
6	En la UGEL se toman decisiones para mejorar la gestión.					
7	Las autoridades de la UGEL se informan bien antes de tomar decisiones.					
	Dimensión 2: Organización					
8	Existe una línea formal de autoridad que asigna tareas y responsabilidades.					
9	El número de servidores es suficiente para cumplir con las metas.					
10	Existe una normativa que ordena formalmente las áreas de trabajo.					
11	Las áreas de trabajo se ordenan según la necesidad de la UGEL.					
12	En la UGEL existen equipos integrados por varios niveles jerárquicos.					
13	La organización que existe en la UGEL es flexible.					
14	La estructura funcional de la UGEL permite que todos trabajen de la mejor manera.					
15	La organización de las áreas permite el trabajo coordinado					
16	Las funciones están diseñadas que se trabaje bajo la orientación de resultados.					
	Dimensión 3: Dirección					
17	Los directivos siempre señalan con claridad los objetivos o las tareas.					
18	Los directivos de la UGEL siempre expresan una buena motivación al personal.					
19	La UGEL siempre brindan incentivos o premios por el trabajo bien realizado.					

20	Los directivos de la UGEL se interesan por las necesidades del personal.					
21	La dirección establece canales de comunicación claros y eficaces en esta UGEL.					
22	Los directivos de la UGEL dan solución rápidamente a los conflictos debido a que existe buen nivel de comunicación.					
23	Existe una línea de comunicación horizontal entre servidores y directivos de la UGEL.					
	Dimensión 4: Control					
24	Se establecen indicadores que permiten medir el cumplimiento de las actividades.					
25	Hay una política de medición de avance y cumplimiento de actividades.					
26	Existen acciones de medición que permiten identificar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
27	Existen acciones de monitoreo para asegurar que los objetivos se cumplan.					
28	El monitoreo de las actividades permite realizar correcciones oportunas.					
29	Todos participan cuando se presentan riesgos o errores para corregir.					
30	En la UGEL se informa periódicamente como vamos en cuanto a cumplimiento de metas.					
31	En la UGEL se enfatiza la supervisión cuando algo no anda bien.					
32	El monitoreo que se realiza en la UGEL permite que aprenda cada vez más sobre mi trabajo.					

Cuestionario Satisfacción del usuario

Estimados: estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca de Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una UGEL de la Región Ica – 2022. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) – A veces (3) – Casi Nunca (2) – Nunca (1)

	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
	Dimensión 1: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	La UGEL cumple con los tiempos de entrega de sus solicitudes.					
2	Tiene dificultad para la utilización de los aplicativos de la UGEL.					
3	La UGEL muestra interés, Cuándo usted tiene problemas en las plataformas virtual.					
4	La UGEL cumple con responsabilidad a través del medio digital las solicitudes de forma oportuna.					
5	La UGEL le brinda un servicio estratégico para mejorar las condiciones de trabajo disminuyendo los procesos.					
	Dimensión 2: Seguridad					
6	La UGEL le brinda seguridad a través de los canales de atención.					
7	La UGEL le brinda una política de seguridad para proteger su identidad.					
8	La entidad sigue manteniendo la calidad de servicio.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
9	La entidad responde de forma efectiva sus solicitudes.					
10	Las respuestas de sus solicitudes son satisfactorias.					
11	La entidad cumple con rapidez las solicitudes de los usuarios.					
12	La entidad brinda información de forma oportuna.					
13	La entidad realiza un seguimiento a sus solicitudes.					
	Dimensión 4: Empatía					
14	Los trabajadores de la entidad le responden con amabilidad y respeto.					
15	Los trabajadores de la entidad les brindan una respuesta idónea a sus preguntas.					
16	La información brindada por los trabajadores es de fácil entendimiento y comprensión.					
17	Sus opiniones son tomadas en cuenta por la entidad.					
18	Existe un trato preferencial por las personas vulnerables,					
19	La entidad se preocupa por la protección de la salud de sus usuarios.					

ANEXO D: Validez de instrumentos

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

Nº	DIMENSIONES / INDICADOR PRECISADO	Ítems (ver anexo)	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación.		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la UGEL se definen claramente todos los objetivos institucionales.	01	X		X		X		
2	Todos los objetivos que tiene la UGEL se formulan después de análisis previo de sus necesidades.	02	X		X		X		
3	Todo el personal participa en la formulación de los objetivos instituciones de la UGEL.	03	X		X		X		
4	todas las estrategias que diseña la UGEL son pertinentes al tipo de servicio que se brinda.	04	X		X		X		
5	En la UGEL existe capacidad para tomar decisiones de forma oportuna.	05	X		X		X		
6	En la UGEL se toman decisiones para mejorar la gestión.	06	X		X		X		
7	Las autoridades de la UGEL se informan bien antes de tomar decisiones.	07	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe una línea formal de autoridad que asigna tareas y responsabilidades.	8	X		X		X		
9	El número de servidores es suficiente para cumplir con las metas.	9	X		X		X		
10	Existen normativas que ordenan formalmente las áreas de trabajo.	10	X		X		X		
11	Todas las áreas de trabajo se ordenan según la necesidad de la UGEL.	11	X		X		X		
12	En la UGEL existen equipos integrados por varios niveles jerárquicos.	12	X		X		X		
13	La organización que existe en la UGEL es flexible.	13	X		X		X		
14	La estructura funcional de la UGEL permite que todos trabajen de la mejor manera.	14	X		X		X		
15	La organización de las áreas permite el trabajo coordinado	15	X		X		X		
16	Las funciones están diseñadas para que se trabaje bajo la orientación de resultados.	16	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	

Accesibilidad: es necesario investigar

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25

17	Los directivos siempre señalan con claridad los objetivos o las tareas.	17	X		X		X		
18	Los directivos de la UGEL siempre expresan una buena motivación al personal.	18	X		X		X		
19	La UGEL siempre brindan incentivos o premios por el trabajo bien realizado.	19	X		X		X		
20	Todos los directivos de la UGEL se interesan por las necesidades del personal.	20	X		X		X		
21	La dirección establece canales de comunicación claros y eficaces en esta UGEL.	21	X		X		X		
22	Todos los directivos de la UGEL dan solución rápidamente a los conflictos debido a que existe buen nivel de comunicación.	22	X		X		X		
23	Existe una línea de comunicación horizontal entre servidores y directivos de la UGEL.	23	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
24	Se establecen indicadores que permiten medir el cumplimiento de las actividades en los tiempos previstos..	24	X		X		X		
25	Se aplica una política de medición de avance y cumplimiento de actividades.	25	X		X		X		
26	Existen acciones de medición que permiten identificar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.	26	X		X		X		
27	Existen acciones de monitoreo para asegurar que los objetivos se cumplan.	27	X		X		X		
28	El monitoreo de las actividades permite realizar correcciones oportunas.	28	X		X		X		
29	Todos participan cuando se presentan riesgos o errores para corregir.	29	X		X		X		
30	En la UGEL se informa periódicamente como vamos en cuanto a cumplimiento de metas.	30	X		X		X		
31	En la UGEL se enfatiza la supervisión cuando algo no anda bien.	31	X		X		X		
32	El monitoreo que se realiza en la UGEL permite que aprenda cada vez más sobre mi trabajo.	32	X		X		X		

Ac
Ve

A

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **CARDENAS CANALES DANIEL** DNI:.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

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

Jesús María.....04 de JUNIOdel 2022.....

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

Daniel
Mg. Cardenas Canales Daniel

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Jorge Leoncio Rivera Muñoz**

DNI:08742823

Especialidad del validador: **Dr. Docencia Universitaria e Investigación**

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **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

Ca, 16 de junio del 2022



DR. JORGE LEONCIO RIVERA MUÑOZ
DNI: 08742823
Código ORCID: 0000-0002-8202-0891
Docente, Investigador RENACYT: P0029088

Ver a Config

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / INDICADOR PRECISADO	Ítems (ver anexo)	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad									
1	La UGEL cumple con los tiempos de entrega de sus solicitudes.	01	X		X		X		
2	Son amigables los aplicativos utilizados en la UGEL.	02	X		X		X		
3	Ante los problemas en las plataformas virtuales se da solución oportuna.	03	X		X		X		
4	En la UGEL se cumple con responsabilidad a través del medio digital las solicitudes de forma oportuna.	04	X		X		X		
5	En La UGEL se brinda un servicio estratégico para mejorar las condiciones de trabajo disminuyendo los procesos.	05	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Seguridad									
6	En La UGEL se brinda seguridad a través de los canales de atención.	06	X		X		X		
7	A los usuarios se le brinda una política de seguridad para proteger su identidad.	07	X		X		X		
8	La entidad mantiene la calidad de servicio permanente.	08	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta Dirección									
9	La entidad responde de forma efectiva sus solicitudes.	09	X		X		X		
10	Las respuestas de sus solicitudes son satisfactorias.	10	X		X		X		
11	La entidad cumple con rapidez las solicitudes de los usuarios.	11	X		X		X		
12	La entidad brinda información de forma oportuna.	12	X		X		X		
13	La entidad realiza un seguimiento a todas las solicitudes.	13	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía									
14	Todos Los trabajadores de la entidad le responden con amabilidad y respeto.	14	X		X		X		
15	Todos Los trabajadores de la entidad les brindan una respuesta idónea a sus preguntas.	15	X		X		X		
16	La información brindada por todos los trabajadores es de fácil entendimiento y comprensión.	16	X		X		X		
17	Las opiniones de todos los usuarios son tomadas en cuenta por la entidad.	17	X		X		X		
18	Existe un trato preferencial por las personas vulnerables,	18	X		X		X		

Accesibilidad: es necesario investigar

19	La entidad se preocupa por dar protección de la salud de sus usuarios.	19	X		X		X		
----	--	----	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **CARDENAS CANALES DANIEL** DNI:.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

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

Jesús María04 de JUNIOdel 2022.....

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

Daniel
Mg. Cardenas Canales Daniel

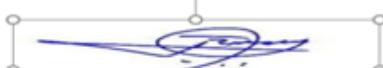
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Jorge Leoncio Rivera Muñoz** DNI:08742823.....

Especialidad del validador: **Dr. Docencia Universitaria e Investigación**

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ 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

Jun 16 de junio del 2022

DR. JORGE LEONCIO RIVERA MUÑOZ
 DNI: 08742823
 Código ORCID: 0000-0002-8202-0491
 Docente, Investigador RENAACYT: P0029086

ANEXO E: Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad del instrumento de gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,983	,984	32

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	4,06	,933	33
p2	4,00	,829	33
p3	4,06	,998	33
p4	4,06	,788	33
p5	4,06	,827	33
p6	3,85	,972	33
p7	3,91	,914	33
p8	4,00	,935	33
p9	4,09	,879	33
p10	4,21	,820	33
p11	4,21	,927	33
p12	3,76	1,062	33
p13	4,24	,792	33
p14	4,21	,781	33
p15	4,18	,917	33
p16	3,91	,947	33
p17	4,00	,968	33
p18	4,03	,883	33
p19	3,94	,864	33
p20	3,82	1,185	33
p21	3,88	1,083	33
p22	3,76	1,091	33
p23	3,76	1,119	33
p24	3,30	1,185	33
p25	3,55	1,227	33
p26	3,88	,857	33

p27	3,79	,992	33
p28	3,82	1,044	33
p29	3,79	,960	33
p30	3,97	,810	33
p31	3,76	1,001	33
p32	4,03	,770	33

Confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,973	,973	19

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	3,45	1,201	33
p2	3,21	,927	33
p3	3,45	1,034	33
p4	3,45	1,003	33
p5	3,61	,966	33
P6	3,79	,927	33
P7	3,94	1,088	33
P8	3,82	1,044	33
P9	4,03	,984	33
P10	3,61	1,029	33
P11	3,48	1,093	33
P12	3,36	1,055	33
P13	3,64	,994	33
P14	3,48	1,064	33
P15	3,82	1,014	33
P16	3,73	,839	33
P17	3,85	,939	33
P18	3,94	1,029	33
P19	3,48	1,121	33