



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción de los proveedores en un órgano
adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alcántara Domínguez, Lucía Genoveva (ORCID 0000-0002-3129-2996)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis amados hijos por ser mi gran motivación y alegría, a mi querida madre por su gran apoyo y ejemplo, a mi esposo por apoyarme siempre, a mis hermanos por el cariño incondicional y a mi querida tía Marta, que, aunque ya no esté con nosotros, siempre la tengo presente.

.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme y por mantenerme siempre firme aun ante la adversidad, a mi tutor el profesor Juan Godoy por su paciencia y colaboración y a todos los que contribuyeron en la elaboración de mi tesis.

Índice de contenido

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente	15
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente	16
Tabla 3: Juicio de expertos	19
Tabla 4: Análisis de confiabilidad	20
Tabla 5: Medida de frecuencia, variable 1	22
Tabla 6: Medida de frecuencia, variable 2	23
Tabla 7: Medida de frecuencia, dimensión planeación	24
Tabla 8: Medida de frecuencia, dimensión organización	25
Tabla 9: Medida de frecuencia, dimensión dirección	26
Tabla 10: Medida de frecuencia, dimensión control	27
Tabla 11: Grado de correlación entre las variables gestión administrativa y la variable satisfacción de los proveedores	28
Tabla 12: Grado de correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción de los proveedores	29
Tabla 13: Grado de correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción de los proveedores	30
Tabla 14: Grado de correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción de los proveedores	31
Tabla 15: Grado de correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción de los proveedores	32

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de la variable gestión administrativa	22
Figura 2: Niveles de la variable satisfacción de los proveedores	23
Figura 3: Niveles de la dimensión planeación	24
Figura 4: Niveles de la dimensión organización	25
Figura 5: Niveles de la dimensión dirección	26
Figura 6: Niveles de la dimensión control	27

Resumen

La investigación presentada tuvo por objetivo principal, establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los proveedores en el órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Fue de diseño básico, es de tipo no experimental de corte transversal correlacional; cuya muestra estuvo conformada por 40 colaboradores, comprendidos entre el personal que labora en la gestión administrativa de la entidad y los proveedores que brindaron servicios o bienes a la entidad en el periodo 2020, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, uno referido a la gestión administrativa y otro sobre la Satisfacción de los proveedores. Así mismo se utilizó el Coeficiente de Correlación de Rho Spearman, el cual nos indicó que existe una correlación moderada entre las dos variables: gestión administrativa y la Satisfacción de los proveedores. En lo que se refiere a identificar la relación existente entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción de los proveedores se evidenció que también existe una correlación moderada.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Satisfacción, proveedores.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between administrative management and supplier satisfaction in the Ministry of Agrarian Development and Irrigation. The research had a basic non-experimental design of correlational cross-sectional type; the sample consisted of 40 collaborators, including the personnel working in the administrative management of the entity and the suppliers who provided services or goods in the period 2020 to the entity, to whom two questionnaires were applied, one on administrative management and the other on supplier satisfaction. The Rho Spearman Correlation Coefficient was used, where it was found that there is a moderate correlation between the two variables: administrative management and supplier satisfaction. With regard to identifying whether there is a relationship between the dimensions of administrative management and supplier satisfaction, it was found that there is also a correlation.

Keywords: administrative management, satisfaction, suppliers.

I. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la histórica y polémica situación de la gestión administrativa a nivel estatal y privado, a partir del Estado se tiende a promover una política a nivel del aparato estatal que tienda a la modernización de las gestiones a nivel público, es decir, donde las gestiones en las entidades del gobierno local y nacional puedan brindar servicios administrativos o servicios públicos que generen un impacto positivo para el ciudadano, del mismo modo que se promueva la optimización de los procesos orientados en la atención a los ciudadanos en ámbito de la administración pública. Esto implica que toda persona tenga el derecho constante, permanente y obligatorio de recibir servicios con estándares adecuados de calidad en el momento que realiza un trámite o solicita algún servicio en alguna entidad del Estado. De este modo, la gestión administrada como parte de la gestión pública juega un papel muy importante en la satisfacción en los proveedores y usuarios que acuden o brindan algún bien o servicio a la entidad pública, con los cuales realizan una interacción trascendental para el adecuado funcionamiento de las instituciones públicas. Es por ello que la planeación, organización, dirección, y control en la gestión administrativa ha presentado con regularidad indicaciones tendientes al déficit, lo cual se refleja en una gran insatisfacción de sus usuarios y proveedores. Esta situación es una problemática ya que la insatisfacción genera constantes quejas, genera pérdida de tiempo y problemas en la fluidez de los expedientes y en el buen funcionamiento de las instituciones públicas.

Las molestias surgidas en la gestión administrativa se pueden hacer palpables en el área de Logística – Administración. Esto se puede evidenciar de modo empírico en muchas instituciones públicas de los diferentes sectores. Uno de los problemas tangibles que se ha podido constatar en cuanto a la gestión es la demora en la viabilidad de los expedientes, sobre todo en los pagos a los proveedores, lo cual genera mucha molestia en ellos e incluso en algunos casos el no querer ya cotizar, ni contratar con entidades públicas. Uno de los aspectos puede ser la ineficiente gestión administrativa, el expediente de pago pasa por diferentes

áreas y sub áreas: como abastecimiento, ejecución contractual, control previo, contabilidad, etc. y muchas veces el personal de estas áreas está saturado, con mucha carga laboral, muchos hacen varias funciones a la vez y se acumulan de expedientes sin poder fluir su trámite oportuno.

La necesidad de realizar esta investigación se puede centrar en los diagnósticos que se pueden hallar en los niveles de la calidad de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los proveedores en las diferentes Instituciones Públicas, tal es el caso de los órganos que están adscritos al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, pero para nuestro estudio consideraremos de manera especial al Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, con lo que se puede tener una fuerte línea de base para planteamientos de proyectos de mejora, de innovación y otros de naturaleza más práctica.

Se formuló el problema general ¿En qué medida la Gestión administrativa se relaciona con la problema específico 1)¿En qué medida la Planeación se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?; el problema específico 2)¿ En qué medida la Organización se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?; el problema específico 3)¿ En qué medida la Dirección se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?; y el problema específico 4)¿ En qué medida el Control se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?.

Es notorio que los aspectos de justificación de la investigación que se propone fueron clasificables en los aspectos teórico y práctico. Gómez (2012) menciona que la importancia práctica de “las investigaciones se centran en los ámbitos o casos en los que la vida cotidiana se resuelve en muchos aspectos o en varios de estos; todo ello se centra en el estudio de los datos que se generan por las distintas acciones del hombre, hechos con la intencionalidad de que se inflencie en la conducta de las personas”. Bajo esta perspectiva, los aportes de esta investigación constituirán factor determinante en el diseño, ejecución y

evaluación de acciones para promover aspectos positivos en la gestión administrativa y que tenga una redundancia positiva en la satisfacción de los proveedores. Lorenzo (2010) acerca de la importancia teórica lo relaciona al aspecto de las bases teóricas. En ese sentido, menciona que es importante un trabajo de investigación de modo teórico porque constituye “el marco referencial, la fundamentación teórica del trabajo investigativo el cual ahonda o profundiza el estudio en la coordinación y coherencia de los conceptos y las proposiciones. Además de este encuadre se puede partir la investigación y, en sus conceptos, los individuos que investigan sientan bases para explicar los resultados que se van obteniendo”. Este estudio dará abundantes datos sobre la realidad existente sobre gestión administrativa y satisfacción de los proveedores, lo cual significa que el personal de nuestro ámbito de estudio conocerá mejor sus potencialidades y limitaciones, lo cual significa conocer mejor sus capacidades, sus posibilidades y sus alternativas, pudiendo de este modo explicarse sus performances actuales y predecir las futuras.

El objetivo general es Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. El objetivo específico 1) Determinar la relación ente la Planeación y la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. El problema específico 2) Determinar la relación entre la Organización y la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. El problema específico 3) Determinar la relación entre la Dirección y la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. En cuanto al objetivo específico 4) Determinar la relación entre el Control y la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

La hipótesis general es: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. La hipótesis específica 1) La Planeación

se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego; la hipótesis específica 2) La Organización se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, la hipótesis específica 3) La Dirección se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Finalmente, tenemos la hipótesis específica 4) El Control se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes se consideran a aquellos trabajos que se han realizado previamente por otros tesisistas complementándose con información de otras publicaciones, los cuales han estado vinculados con la problemática planteada, es decir, que tienen alguna relación con alguna de nuestras variables bajo estudio. En este caso se han hallado algunos con bastante semejanza a nuestras variables e incluso a las dimensiones que se han considerado.

De este modo, tenemos a Soto (2011) que en su investigación llega a la conclusión que es mucho mejor cualitativamente la aplicación del proceso administrativo al Centro Médico objeto de su estudio y por ello se le considera como más eficiente; pese a esto, al tener falencias en ciertas áreas, se distingue la utilización de las fases de la administración que le posibilitan tener mejores opciones para mantenerse con sostenibilidad.

Mazón (2016), sustenta que los factores más predominantes de la gestión administrativa y que inciden en los niveles de satisfacción de los clientes de la Empresa referida en su estudio son el esmero en la atención, los niveles de satisfacer las demandas, las aplicaciones del Merchandising y los servicios vinculados a la atención que van siendo generadores de confianza.

Iñiguez et ál. (2012) en su investigación, determinan que para mejorar los procesos de la gestión administrativa de las universidades se debe considerar cuatro puntos básicos, como son: la infraestructura, política, comunicación y el buen trato, por ello se debe considerar, evaluar y comparar dichos procesos entre las universidades públicas y privadas.

En el caso de investigaciones nacionales que tengan pertinencia con las variables bajo estudio, entre estas tenemos a Huisa (2016), quien llegó a la conclusión que para mejorar la gestión administrativa en el Concejo de Bellavista debe estar vinculada notoriamente con la toma de decisiones, la capacitación y modernización administrativa, y que todos estos deben ser de conocimiento de todos los funcionarios de la entidad y del personal competente.

Pérez (2014) nos expresa en su tesis relacionada a la calidad del servicio brindado al cliente y su relación con el resultado económico y financiero de la empresa, en la que concluye que la empresa a pesar de ofrecer un buen servicio, pero su atención es de manera moderada en base a las necesidades de sus clientes, pero se puede mejorar su prestando un mejor servicio y adelantándose a los requerimientos y necesidades a fin de superar las expectativas de los clientes.

Vela et ál. (2014) presentaron su informe de investigación sobre la Influencia en la calidad del servicio al cliente y el nivel de ventas de la tienda en un Mall, en cuanto a su recolección de datos, demostraron que la calidad del servicio que brinda la empresa, influye de forma directa en el nivel de las ventas, refiriendo que si hay una buena calidad de servicio por consiguiente se eleva el nivel de las ventas.

En lo que se refiere a los patrones de la gestión se consideran que aquellos imprimen un especial interés en las dimensiones de los procesos administrativos, en la función de la administración, en este caso estamos considerando la planeación, la organización, la dirección y el control. Tal y como refiere Camacho (2017), en la que expresa que la gestión administrativa es el factor esencial para obtener una buena organización, pues contribuye lograr el éxito, teniendo en cuenta las cuatro funciones de la administración, como son: la dirección, el control, el planeamiento y la organización.

Sánchez et ál. (2015) en su estudio realizado con el fin de mejorar la gestión en la administración, concluyó que la calidad de servicio hacia los consumidores es una característica implícita en las instituciones bancarias, es por esta razón que considera que toda organización tiene que continuar mejorando en la calidad de servicio de su institución.

Zárate (2019) realizó un estudio con las variables en la Municipalidad Distrital de Ancón - Apurímac"; diseñado con una metodología de tipo básica, en la cual afirma que la gestión de la administración está estrechamente relacionada con una eficiente calidad en el servicio, por consiguiente, cuanto mejor sea la capacidad en la gestión administrativa, la calidad en su servicio tendrá mejores resultados.

Wehrich et ál. (2017) en su libro referido a la Administración como una perspectiva a nivel global y empresarial, expresa que dirigir a un personal es motivar a seguir cumpliendo con su labor en la organización y la dirección de esta, se constituye en cinco aspectos: factor humano; liderazgo; motivación; comités; equipos y comunicación.

Pérez (2014) la gestión administrativa “es una reunión compacta de hechos por lo cual el personal directivo va desarrollando sus actividades laborales mediante el cumplimiento de las fases del proceso de la administración, tales como: planeación, dirección, coordinación y control”. Bajo este punto de vista, la gestión administrativa significa que el servidor público debe desarrollar acciones que se relacionen con las etapas del proceso de administración.

Para Jaramillo et ál. (2018) el planeamiento estratégico es un instrumento fundamental para que las organizaciones puedan prepararse para enfrentar diferentes situaciones y riesgos posibles en el futuro, permite consolidar y mejorar de manera competitiva los sistemas para establecer vínculos de comunicación entre éstos. por consiguiente, resulta indispensable conocer y emplear correctamente los elementos involucrados en el proceso de planeamiento.

Clavijo et ál. (2010), en su investigación afirman que la planeación, el seguimiento, el control y la evaluación de la gestión deben ser consideradas y tomadas seriamente en cuenta por todo el personal, proponiendo e implementando propuestas para mejorar y determinar minuciosamente como se desarrollaran los métodos, las estrategias y las técnicas para evaluar el mejor beneficio para el buen desarrollo de la gestión institucional.

El Diccionario de la Real Academia Española nos indica que la gestión se refiere al accionar y a la consecución de administrar, en otro sentido la administración significa ejercer autoridad sobre un determinado espacio y sobre las personas que lo ocupan. El proceso evolutivo de toda gestión administrativa se halla vinculado con la evolución en las ciencias de la administración, por lo que (Franco, 2010), nos presenta cuatro etapas significativas: la labor, los individuos, el esquema organizativo de la organización y el aspecto tecnológico.

Chiguvi (2019) en su publicación sobre la clave del éxito de la estrategia de gestión en un gobierno local en función al cliente, el autor nos menciona las causas más importantes del porque no se aplican adecuadas políticas de servicio al ciudadano, el Estado carece de incentivos en el uso de sus servicios electrónicos, deficiente coordinación en llegar la información de forma digital, la mayoría de los ciudadanos ven los servicios presenciales como corruptos y burocráticos.

Se puede decir que la gestión en la administración es un conjunto de actividades para obtener una meta, basadas en las finalidades de una entidad de cualquier rubro, sea público o privado, mediante el adecuado manejo de los procesos administrativos, los mismos que consisten en acciones de planeación, organización, dirección y control, lo cual gira en torno al uso de los recursos de la institución a fin de cumplir con los objetivos de modo eficaz y eficiente.

Yopez (2017) señala que la gestión administrativa es la forma de manejar los recursos humanos y materiales para conseguir los objetivos, y de manera indirecta ofrecer un buen servicio.

En cuanto a la planeación, según Koontz et al. (2012) manifiesta que esta consiste en determinar la misión y los objetivos eligiendo distintas alternativas para llegar al camino más apropiado para conseguirlo.

Con respecto a la organización se considera que es la manera de seleccionar los mandos, las responsabilidades y las funciones (Ortiz, 2017), para lo cual se establece la relación de las diferentes áreas con la correspondiente definición de los puestos.

Referente a la dirección, según Ortiz (2017) involucra concientizar a los trabajadores en el logro de las metas propuestas; lo cual influye para que contribuyan al logro de los objetivos.

El control está vinculado a la evaluación y supervisión periódica de los resultados, con la finalidad de corregir y mejorar el desempeño de los colaboradores (Ortiz, 2017).

Por otro lado, tenemos la variable satisfacción del proveedor. Según Hernández (2015), su investigación se basó específicamente en la evaluación de colecciones, durante los años 70 del siglo XX. De modo concreto, y también en modo general tratando el término satisfacción de usuarios, es uno de los modos básicos del proceso de evaluación global de las unidades de las informaciones. En esa coyuntura, los empleos de los hallazgos de la evaluación van a permitir la maximización de los conocimientos de la entidad y que disminuyan las frustraciones de los usuarios en el proceso de satisfacer sus necesidades. Como es palpable, es esta fase donde se da prioridad al sujeto como parte del proceso evaluativo.

Así mismo, algunos estudios también destacan la idea que la satisfacción del servicio viene a ser el resultado de la evaluación de la percepción de cada una de las esferas que se consideran dentro de la calidad. Estas aseveraciones van a describir la satisfacción como el resultante de las valoraciones de las brechas entre las ponderaciones de ambas variables y estas suelen ser respaldadas por varios autores.

Pérez et ál. (2018) en la revista de Cuba sobre Salud Pública, la cual trata de la evaluación de la satisfacción en la salud, los autores miden los resultados, fundamentando la importancia de la satisfacción que obtienen los pacientes una atención de calidad, mediante una eficiente prestación del servicio.

D'Emidio y Wagner (2018) en su publicación manifiestan que los gobiernos pierden mucho dinero al no saber identificar qué es lo que sus ciudadanos requieren, generando insatisfacción, es por ello que la importancia de comprender qué es lo que requieren, las autoridades públicas deben tomar interés en saber qué es lo que la población necesita y priorizar las necesidades más urgentes.

Al-Hubaishi (2017) nos menciona en su artículo sobre las ventajas de acceder a los servicios brindados por el Estado desde un aplicativo móvil, así mismo nos muestra lo importante que es contar con un buen acceso a internet, para que los usuarios puedan acceder desde su teléfono móvil de manera más rápida, generando una mayor conexión y satisfacción con el Estado.

Mensah (2019) en su obra determina la intención de los estudiantes universitarios en utilizar y adoptar los servicios administrativos electrónica en China. Como resultado comprueba que las condiciones, la calidad percibida del servicio, la confianza en el gobierno y la influencia social son factores predominantes para su utilización.

Janssen et ál. (2017) en su artículo nos muestra que el partidismo afecta a la satisfacción, la confianza y la seguridad que sienten los ciudadanos en el gobierno, más aún en época de elecciones presidenciales. Sin embargo, los resultados indican un efecto asimétrico del "presidente en el poder", complicando la interpretación de datos y a medida que pasa el tiempo por el cambio de poder.

Khatab et ál. (2019) en su artículo, cuyos datos fueron recogidos de diferentes bancos tanto del sector privado como público, nos muestra que la calidad del servicio y todas sus dimensiones están asociadas a la satisfacción del cliente de manera muy significativa y positiva.

Vergara (2017), realizó un estudio cuyo objetivo general era proponer un diseño que permita mejorar la atención al cliente en las ventanillas de una agencia bancaria; en que se concluyó que, para resolver el problema identificado se utilizó la gestión por procesos. El programa implementado logro disminuir los costos y el tiempo de espera de los clientes en las ventanillas.

Vargas & Aldana (2014), en su libro "Calidad y servicio Conceptos y herramientas – tercera edición" indican que la calidad es un factor que brinda la perfección, la mejora y el desarrollo de estrategias orientadoras nuevas.

Según Velázquez et ál. (2013), considera fundamental el compromiso y la confianza tanto del personal como de los clientes, en su estudio realiza la evaluación del análisis comparativo que existe entre la satisfacción de los proveedores y los clientes, nos expresa el rol que cumple el tener el compromiso, la confianza y la satisfacción. De esta manera, se podrá obtener las diferencias que existen entre las variables en ambas direcciones.

De acuerdo a Veliz et ál. (2013) nos muestra como patrones de excelencia en los servicios, los cuales nos permiten guiar sobre las evaluaciones referidas a la

satisfacción de los usuarios. Entre algunos modelos más destacados, tenemos: el de Grönroos, este modelo que nació en Europa, afirma que la calidad de los servicios sean el resultado de las evaluaciones, donde los usuarios en este caso los clientes comparan sus anhelos con las percepciones que deja los servicios que se han venido dando.

Pelayo et ál. (2019) en su investigación nos expresan, que se debe identificar aquellos aspectos que influyen en la satisfacción de los clientes. Los resultados muestran que esta depende de diversos factores tales como: una buena calidad del servicio, la lealtad y en parte la tecnología tanto de información como de comunicación. Por lo cual recomiendan implementar estrategias orientadas a lograr una mayor confianza y lealtad a los clientes.

Arocha et ál. (2015) en su investigación referida a la Clínica Estomatológica Sustentan que el grado de satisfacción de sus usuarios puede verse afectado en cuanto a la calidad y cantidad del trabajo que realiza el personal, influenciando también otros aspectos laborales, incluso pudiendo llegar al ausentismo laboral.

Según la revista brasileña Remark (2011), nos refiere sobre la satisfacción y la calidad y su relación directa y de carácter positivo, sin embargo, nos indica que se debe profundizar el estudio ya que son diversos los motivos que deben tomarse en cuenta entre estos conceptos. Razón por lo cual se debe considerar los distintos conceptos de calidad y todo lo que conlleva a obtener la satisfacción. Así mismo, por ser conceptos muy amplios, aún quedan brechas para que se analicen nuevos aspectos a considerar.

Según Serrano et ál. (2007) las dimensiones que se pueden evaluar en cuanto a la percepción de los clientes sobre el servicio que se le brinda, se considera: 1. Interacciones entre la empleada y cliente, orientado a la calidad en cuanto a lo funcional, la actitud, comportamiento y experiencia. 2. El ambiente, conformado por las particularidades del entorno, los diseños y las distribuciones en el plano físico de la instalación y el factor social. 3. Lo que resulta de los servicios implica la calidad en la técnica, lo cual se estructura a través del tiempo, evidenciando así su importancia en el servicio y su evaluación.

Van de Walle (2017) en su artículo “Explicando a los ciudadanos la satisfacción y no satisfacción con los servicios públicos”, explica porque los ciudadanos deberían ser considerados como clientes y la importancia de medir este parámetro. También trata de implementar mecanismos que permitan lograr hacer ciudadanos felices, por lo que se debería empezar con la mentalidad de los empleadores estatales que ofrecen el servicio. No solo es cuestión de servirles, sino de servirles con optimismo y empatía.

En un estudio en servicio en salud, publicado por Santos (2020) sobre los antecedentes de la satisfacción del Servicio al Cliente, se encontró que tanto el sector público como privado tuvieron muchos problemas con el nivel de satisfacción al cliente. Los investigadores mencionan que más data se debe evaluar en el mismo Estado para realizar una mejor estimación de donde corregir los errores.

Ahmad (2019) y su grupo publicaron el artículo sobre el enfoque céntrico al ciudadano y un inteligente servicio gubernamental, en el cual el enfoque recae íntegramente en el ciudadano, sobre todo en las grandes urbes donde muchas veces no se puede cubrir el cien por ciento sus necesidades. Por lo que es importante darle un rol protagónico que le permita participar de forma activa en la toma de decisiones y prácticas para cubrir el déficit de los servicios gubernamentales.

Sulieman et ál. (2016) menciona en su obra, “La calidad de los servicios de gobierno electrónico y su función para lograr la satisfacción de los beneficiarios”. Lo importante que son los diseños web para los clientes y la facilidad visual para acceder a los servicios. Por lo que recomienda adoptar una buena cultura e incentivos electrónicos para no saturar los servicios gubernamentales.

Grigorescu (2018) explica la importancia de la calidad y su implicancia con el nivel de bienestar de los ciudadanos, menciona un modelo de como incluir a la población en la mejora de los servicios para generar un ambiente de mejora y progreso.

Finalmente, el patrón de las brechas de las calidades en los servicios. Este patrón halla vinculación a la escala multidimensional SERVQUAL, desarrollado por Valerie et al. (2014) Según los autores de este modelo, las instituciones que tienden

a satisfacer a sus clientes y establecen una estrecha relación con ellos, tienen la capacidad de acabar con las diferencias o brechas que pudieran existir en el servicio de una entidad, los mismos que posibilitan la identificación de la brecha y la localización de las áreas de oportunidad de mejorar servicio al cliente. De este modo, tenemos que la satisfacción de los clientes requiere, cerrar la sensación de vacíos entre las percepciones que tiene y las expectativas, y por otra parte, que se cierren las diferencias del proveedor con el motivo que genera la distancia del cliente: con el desconocimiento de lo que esperan los usuarios, no elegir los diseños ni los estándares adecuados para un buen servicio, además de no otorgar el servicio con las expectativas a nivel adecuado, no equipararse en cuanto a los desempeños con las proyecciones planteadas.

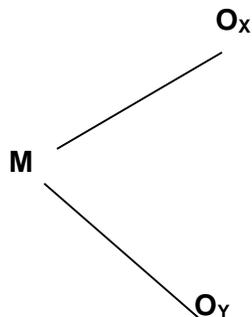
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación se circunscribe en el paradigma: positivista o cuantitativo, tipo de investigación Aplicada, de enfoque cuantitativo, dado que busca profundizar y ampliar el conocimiento que existe dentro de una realidad determinada. De acuerdo con lo anterior la presente investigación pretende obtener información que represente actualidad acerca del grado de satisfacción en el que se hallan los proveedores en la entidad, objeto de nuestro estudio, así mismo obtener una línea de base que es necesaria para obtener mayor información pertinente al respecto. Por otro lado, también se le puede considerar como fáctica, ya que se gesta de una realidad concreta en dimensiones del tiempo y el espacio (Caballero, 2014).

En cuanto al diseño, este se circunscribe en el diseño no experimental, de corte Transversal Correlacional, ya que las estrategias para la obtención de datos de las variables se efectúan en la medición *ex post facto* de la percepción de los individuos, en un instante dado. Este diseño se encuadra dentro del diseños no experimentales. Hernández, et al., (2015), dentro de las estrategias que se emplean en este estudio no se contempla el experimento, porque no tenemos la intención de hacer una manipulación a ninguna variable para dar respuesta a nuestros planteamientos.

El diseño se puede manifestar con el siguiente esquema:



Dónde:

Ox: Es la variable gestión administrativa.

Oy: Es la variable satisfacción de los proveedores.

M: muestra

r: es la relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas y valores	Niveles y rangos
Planeación	-Misión -Determinación del objetivo. -Estrategias para lograr el objetivo.	1 - 4	Escala Likert Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	1. Deficiente gestión administrativa (1-25) 2. Regular gestión administrativa (26-41) 3. Buena gestión administrativa (42-75)
Organización	-Gestión en recursos, humanos, materiales y financieros. -Desempeño laboral	5 - 8		
Dirección	-Motivaciones. -Aspectos de los líderes. - Factor comunicacional. -Cumplir metas de la organización.	9 - 12		
Control	-Acciones de supervisión. -Acciones para verificar. -Estrategias para regular. - Acciones de atención. - Toma de decisiones	13 -15		

Tabla 2Operacionalización de la variable dependiente: *satisfacción de los proveedores.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	-Cumplimiento de pactos. - Desempeño de la función del personal.	1,2,3	Muy de acuerdo (5)	Deficiente (1-18)
Seguridad	-Comportamiento confiable de los empleados -Los empleados tienen conocimientos suficientes	4,5,6	De acuerdo (4) Indiferente (3)	Regular (19-36)
Empatía	- trato en la atención al proveedor -Horarios de trabajo pertinentes.	7,8,9	En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Bueno (37 - 55)
Aspectos tangibles	Personal adecuado. - Equipos e instalaciones adecuados y modernos.	10,11		

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de nuestra investigación estuvo conformada por los colaboradores que laboran en la gestión administrativa de la institución asignada para nuestro estudio, así como proveedores, que brindaron bienes y/o servicios a la entidad en el año 2020, para las finalidades de esta investigación.

La muestra, en este caso y debido a la coyuntura actual será de naturaleza censal, muestreo probabilístico por conveniencia, se aplicará a la población considerada, que corresponde a un total de 40 personas. En ese sentido, para la obtención de los datos para nuestras variables consideraremos a este número de personas entre hombres y mujeres como el tamaño de nuestra muestra.

Criterios de inclusión: En nuestro caso el criterio de inclusión es si son personal que laboró en el área de Administración y sus sub áreas durante el año 2020 y en el caso de los proveedores, será el criterio de inclusión es que haya brindado servicios o adquisiciones a la Institución durante el año 2020.

Criterios de exclusión: en nuestro caso el criterio de exclusión, será en cuanto a la gestión administrativa, a aquellas personas que laboran en áreas distintas o diferentes a la de gestión administrativa y en el caso de los proveedores la exclusión es si no tuvo un vínculo contractual con la institución durante el año 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por la naturaleza de nuestras variables, la técnica adecuada será la encuesta, dado que se viabiliza en el instrumento de Cuestionario. En ese sentido, tanto en la variable Gestión Administrativa como en la Satisfacción de proveedores, se elaborará y validará un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores considerados. De esta manera, definimos la encuesta como técnica, usando como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado en la presente investigación. Se recogen los datos que se obtienen de las preguntas efectuadas a

los participantes, con el fin de obtener resultados sobre la medición de las variables de la investigación (López y Fachelli, 2015).

Taylor (2019) nos manifiesta la importancia de las encuestas, en su obra sobre el problema de la gestión del transporte en la ciudad de Melbourne, el autor se centró en dar una solución y como esto implicaría en el bienestar de la ciudadanía, quienes en su mayoría pedían solucionar este problema, para ello se tomó en cuenta la opinión de los ciudadanos a través de diversas encuestas.

Para la presente investigación se utilizó dos instrumentos. El primero para medir la variable 1, mediante el cual se empleó un cuestionario referido a la gestión administrativa, que consta de 15 preguntas para medir las cuatro dimensiones: organización, dirección, planeación y control, en la que los encuestados responderán en función a una escala, que califica como mínimo un valor de 1 y un máximo de 5. Para la segunda variable también se utilizará un Cuestionario referido a la Satisfacción de los proveedores, el cual consta de 11 preguntas, considerando las cuatro dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles, en la que se empleó una escala con los valores del 1 hasta el 5.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se identificó el problema, objeto de nuestra Investigación, luego se planteó las preguntas y posteriormente se elaboraron los cuestionarios, para proceder con la validación de los instrumentos estos fueron desarrollados con criterios neutrales y sinceros, los cuales pasan a someterse a la validación y confiabilidad. se requirió la participación de 40 colaboradores, asegurando que los participantes cumplieran con los criterios de inclusión, para posteriormente informarles sobre la finalidad de la investigación y los beneficios del mismo. Luego de ser informados se les envió los cuestionarios para que lo respondan con total sinceridad, posteriormente se elaboró la base de datos en el programa SPSS para poder analizarlos, permitiendo de esta manera el análisis y la corroboración de la hipótesis.

La validez, hace alusión a la capacidad de un instrumento para cuantificar de modo significativo y adecuado el rasgo, cuya medición se procedió a realizarlo o diseñarlo. Esto quiere decir que nos permite la particularidad o evento para el cual ha sido creado y no otra, aunque sea de modo parecido. La validez no debe constituir una particularidad propia del test, sino que debe considerarse como propia o inherente a ser sometida a la generalización y al empleo específico de las medidas que el instrumento proporciona. Esto implica que, en la validez, más que el instrumento en sí mismo, se mide la validación de las posibles inferencias que se obtengan de los resultados obtenidos. En nuestro caso se empleará la modalidad de juicio de expertos, los cuales son Maestros formados en el tema de investigación, quienes revisaron la relevancia, pertinencia y claridad de dichos instrumentos:

Tabla 3

Cuadro de juicio de expertos

Expertos	Especialidad	Aspecto de validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
Dr. Godoy Caso Juan	Educación	X	X	X
Mg. Diana Pérez Pita	Derecho de familia	X	X	X
Dr. Rufino Tiburcio Solano	Agropecuario	X	X	X

Confiabilidad, es el nivel o grado de congruencia con el cual los instrumentos van a someterse a una medición a las variables que correspondan, la misma que se da cuando existe una adecuada correlación en las mediciones en distintas etapas; y, por otro lado, la fiabilidad que es la precisión o exactitud en las distintas mediciones que se realizan en diferentes instancias o momentos.

Según Van Thiel (2018) En su investigación explica que no siempre la pregunta de la encuesta refleja si hay una satisfacción o no, por lo que propone realizar una indagación previa para saber si el tema de la pregunta es de interés público y luego

recién realizar la pregunta pertinente y así poder obtener objetividad al servicio a la ciudadanía

Se realizó la muestra a los 40 participantes, tanto los que pertenecían al órgano institucional como a los proveedores, a los cuales se les encuestó utilizando dos instrumentos, una vez recepcionado los datos de la encuesta, se procedió a medir la confiabilidad con el Alfa de Crombach. Obteniendo un resultado de 0.967, lo cual significa un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 4
Análisis de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	32

3.6. Método de análisis de datos

- Se aplicó a la información recepcionada de los cuestionarios, el método de análisis de datos: Coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.
- Prueba de correlación: se empleó la prueba para datos ordinales, no paramétrica: Prueba de Correlación de Rho Spearman:

$$\text{Rho} = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

3.7. Aspectos éticos

En aspectos éticos se consideró dos sentidos principales. El primero es la confidencialidad de la aplicación de instrumentos, dado que estos se aplicarán sin difundir los resultados de cada persona. En segundo punto, tenemos la búsqueda de la optimización de los procesos administrativos y también de la interacción de la institución con las personas o empresas proveedoras.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 5

Medidas de frecuencia de la variable gestión descriptiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	17,5	17,5	17,5
	MEDIO	16	40,0	40,0	57,5
	ALTO	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

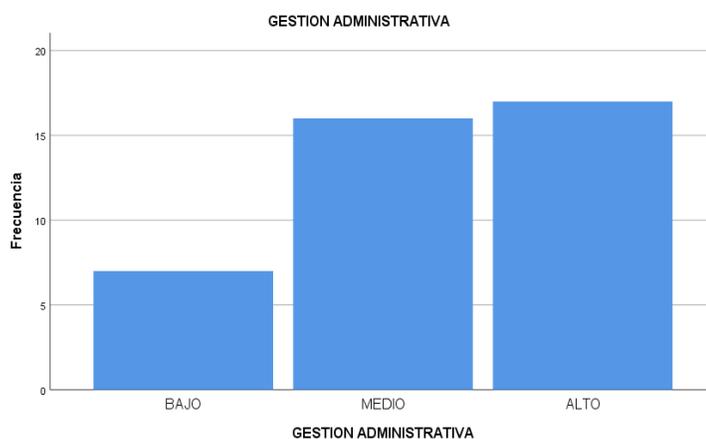


Figura 1

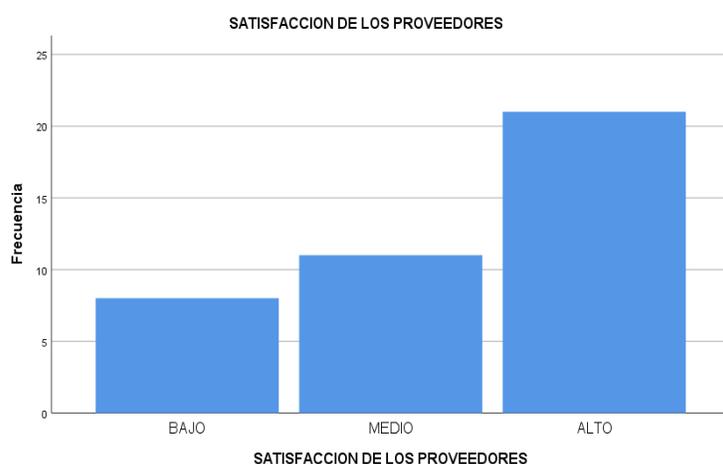
Niveles de la variable gestión administrativa

De los 40 encuestados, 17 que corresponden al 42.5%, consideran que la gestión administrativa presenta un nivel alto; 16 que corresponden al 40.0% consideran que la gestión administrativa presenta un nivel medio y 7 que corresponden al 17.5% consideran que la gestión administrativa presenta un nivel bajo. lo cual nos indica que hay una mínima diferencia entre el porcentaje medio y alto, por lo que resulta necesario mejorar la gestión administrativa en la entidad para lograr un mejor resultado en la satisfacción de sus proveedores.

Tabla 6

Medidas de frecuencia de la variable satisfacción de los proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	11	27,5	27,5	47,5
	ALTO	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 2**

Niveles de la variable satisfacción de los proveedores

De los 40 encuestados, 21 que corresponden al 52.5%, consideraron que la satisfacción de los proveedores presenta un nivel alto; 11 que corresponden al 27.5% consideraron que la satisfacción de los proveedores presenta un nivel medio y 8 que corresponden al 20% consideraron que la satisfacción de los proveedores presenta un nivel bajo. lo cual nos indica que, pese a que el índice alto es superior, pero igual es bastante el porcentaje entre los índices medio y bajo, por lo cual la entidad debe reforzar su gestión para mejorar la satisfacción de los proveedores.

Tabla 7

Medidas de frecuencia de la dimensión planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	7,5	7,5	7,5
	MEDIO	16	40,0	40,0	47,5
	ALTO	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

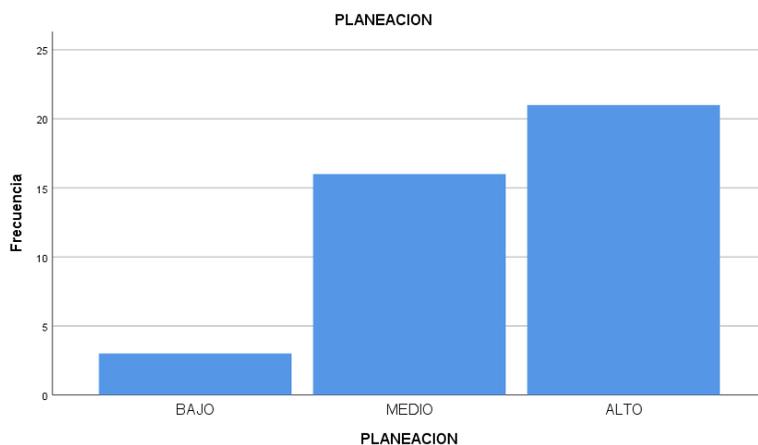


Figura 3

Niveles de la dimensión planeación

De los 40 encuestados, 21 que corresponden al 52.5%, consideraron que la planeación presenta un nivel alto; 16 que corresponden al 40% consideraron que la planeación presenta un nivel medio y 3 que corresponden al 7.5% consideraron que la planeación presenta un nivel bajo. lo cual se interpreta que a pesar que el índice alto es mayor, pero igual es bastante el porcentaje entre los índices medio y bajo, por lo cual se debe reforzar la planeación de la entidad para una mejor satisfacción de sus proveedores.

Tabla 8

Medidas de frecuencia de la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	15,0	15,0	15,0
	MEDIO	14	35,0	35,0	50,0
	ALTO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Figura 4

Niveles de la dimensión organización

De los 40 encuestados, 20 que corresponden al 50%, consideraron que la organización presenta un nivel alto; 14 que corresponden al 35% consideraron que la organización presenta un nivel medio y 6 que corresponden al 15% consideraron que la organización presenta un nivel bajo. lo cual expresa que a pesar que el índice alto es mayor, pero está igual a la suma de los porcentajes medio y bajo, por lo cual se debe reforzar la organización de la entidad para una mejor satisfacción de sus proveedores.

Tabla 9

Medidas de frecuencia de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	7,5	7,5	7,5
	MEDIO	16	40,0	40,0	47,5
	ALTO	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

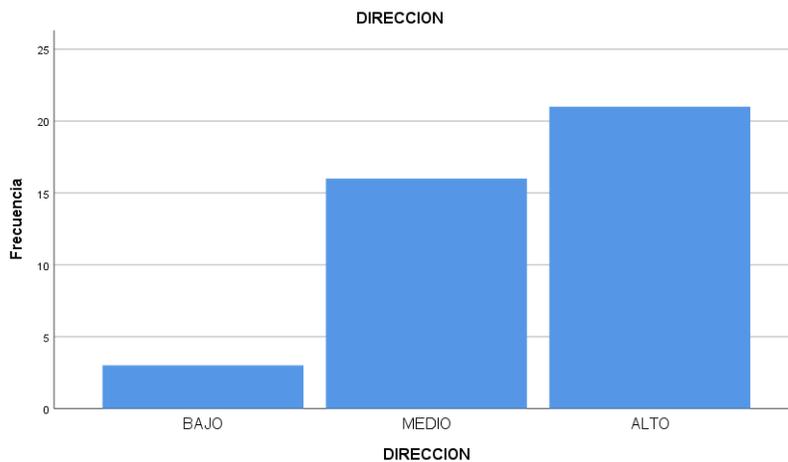


Figura 5

Niveles de la dimensión dirección

De los 40 encuestados, 21 que corresponden al 52.5%, consideraron que la dirección presenta un nivel alto; 16 que corresponden al 40% consideraron que la dirección presenta un nivel medio y 3 que corresponden al 7.5% consideraron que la dirección presenta un nivel bajo. lo cual se interpreta que a pesar que el índice alto es mayor, pero también es bastante el porcentaje entre los índices medio y bajo, por lo cual se debe reforzar la dirección de la entidad para una mejor satisfacción de sus proveedores.

Tabla 10

Medidas de frecuencia de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	12,5	12,5	12,5
	MEDIO	15	37,5	37,5	50,0
	ALTO	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

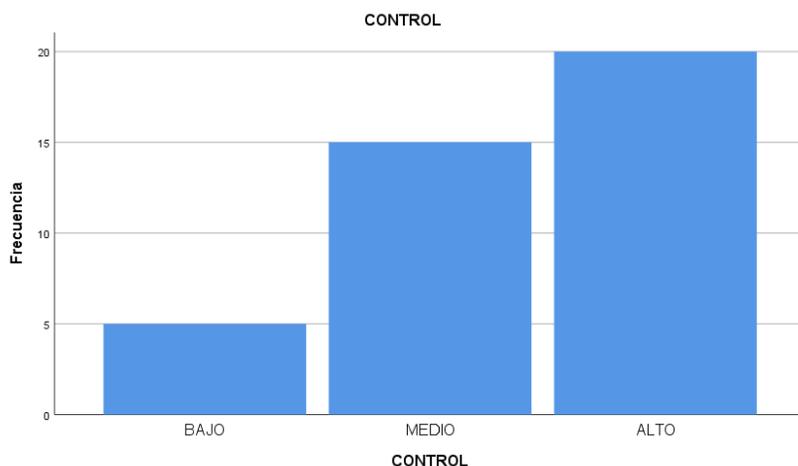


Figura 6

Niveles de la dimensión control

De los 40 encuestados, 20 que corresponden al 50%, consideraron que el control presenta un nivel alto; 15 que corresponden al 37.5% consideraron que el control presenta un nivel medio y 5 que corresponden al 12.5% consideraron que el control presenta un nivel bajo. lo cual se interpreta que a pesar que el índice alto es mayor, pero está igual a la suma de los porcentajes medio y bajo, por lo cual se debe reforzar el control de la entidad para una mejor satisfacción de sus proveedores.

4.2 Estadística inferencial

Contrastación de la hipótesis general

H₀: La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

H₁: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tabla 11

Grado de correlación entre la variable de gestión administrativa y la variable satisfacción de los proveedores

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación: La tabla de correlación entre la variable Gestión Administrativa y Satisfacción de los proveedores presenta como resultado un coeficiente de 0.632, lo cual es considerado como una correlación moderada, Así mismo presenta una significancia de $0.000 < 0.050$ lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción de los proveedores.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: La Planeación no se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

H₁: La Planeación se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tabla 12

Grado de correlación entre la dimensión planeación y la variable satisfacción de los proveedores

			PLANEACION	SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES
Rho de Spearman	PLANEACION	Coeficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES	Coeficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación: La tabla de correlación entre la dimensión Planeación y la variable Satisfacción de los proveedores, presenta como resultado un coeficiente de 0.604, lo cual es considerado como una correlación moderada, Así mismo presenta una significancia de $0.000 < 0.050$, por lo cual se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica de investigación. Es decir, la Planeación se relaciona significativamente con la Satisfacción de los proveedores.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀: La Organización no se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

H₁: La Organización se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tabla 13

Grado de correlación entre la dimensión organización y la variable satisfacción de los proveedores

			ORGANIZACION	SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES		Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

Interpretación: La tabla de correlación entre la dimensión Organización la variable Satisfacción de los proveedores, presenta como resultado un coeficiente de 0.482, lo cual es considerado como una correlación moderada, Así mismo presenta una significancia de $0.002 < 0.050$, por lo cual se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica de investigación. Es decir, la Organización se relaciona significativamente con la Satisfacción de los proveedores.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: La Dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

H₁: La Dirección se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tabla 14

Grado de correlación entre la dimensión dirección y la variable satisfacción de los proveedores

		DIRECCION	SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES
Rho de Spearman	DIRECCION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,516**
		N	.
SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES	SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES	Coeficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	,516**
		N	,001
			40

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

Interpretación: La tabla de correlación entre la dimensión Dirección y la variable Satisfacción de los proveedores, presenta como resultado un coeficiente de 0.516, lo cual es considerado como una correlación moderada, Así mismo presenta una significancia de $0.001 < 0.050$, por lo cual se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica de investigación. Es decir, la Dirección se relaciona significativamente con la Satisfacción de los proveedores.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₀: El Control no se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

H₁: El Control se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tabla 15

Grado de correlación entre la dimensión control y la variable satisfacción de los proveedores

			CONTROL	SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES	Coeficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

Interpretación: La tabla de correlación entre la dimensión Control y la variable Satisfacción de los proveedores, presenta como resultado un coeficiente de 0.467, lo cual es considerado como una correlación moderada, Así mismo presenta una significancia de $0.002 < 0.050$, por lo cual se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica de investigación. Es decir, el Control se relaciona significativamente con la Satisfacción de los proveedores.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, situación considerada de vital importancia en razón de que las deficiencias en la gestión administrativas originan aplazamientos en la cobertura del ejercicio económico de la entidad.

Los resultados descriptivos de la variable gestión administrativa arrojaron que, de los 40 encuestados, el 42.5%, consideran que la gestión administrativa presenta un nivel alto; otro 40.0% consideran que la gestión administrativa presenta un nivel medio y un 17.5% consideran que la gestión administrativa presenta un nivel bajo, lo cual nos indica que hay una mínima diferencia entre el porcentaje medio y alto, por lo que resulta necesario mejorar la gestión administrativa en la entidad para lograr un mejor resultado en la satisfacción de sus proveedores.

Según Pérez (2014) la gestión administrativa es una reunión compacta de hechos por lo cual el personal directivo va desarrollando sus actividades laborales mediante el cumplimiento de las fases del proceso de la administración, tales como: planeación, dirección, coordinación y control. Bajo este punto de vista, la gestión administrativa significa que el servidor público debe desarrollar acciones que se relacionen con las etapas del proceso de administración.

Los resultados descriptivos de la variable satisfacción de los proveedores arrojaron que de los 40 encuestados, el 52.5%, consideraron que la satisfacción de los proveedores presenta un nivel alto; otro 27.5% consideraron que la satisfacción de los proveedores presenta un nivel medio y un 20% consideraron que la satisfacción de los proveedores presenta un nivel bajo. lo cual nos indica que, pese a que el índice alto es superior, pero igual es bastante el porcentaje entre los índices medio y bajo, por lo cual la entidad debe reforzar su gestión para mejorar la satisfacción de los proveedores.

Así mismo, los autores Pelayo et ál. (2019) destacan la idea que la satisfacción del servicio viene a ser el resultado de la evaluación de la percepción

de cada una de las esferas que se consideran dentro de la calidad. Estas aseveraciones van a describir la satisfacción como el resultante de las valoraciones de las brechas entre las ponderaciones de ambas variables y estas suelen ser respaldadas por varios autores.

En relación al objetivo general, determinar la relación entre las variables: gestión administrativa y satisfacción de los proveedores, cuyo resultado arrojó una correlación media ($Rho=,632$), con un índice de significancia de 0,000, el cual es menor a 0.05, cuyo resultado permite aceptar la hipótesis de investigación, es decir determina que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores. Este resultado coincide con lo descrito por Mazón (2016) que la gestión administrativa es determina el nivel de satisfacción, donde se priorice el esmero en la atención y en los servicios. Por ello se recomienda a la institución reforzar más las condiciones laborales, disminuir la presión y carga laboral y por consiguiente mejorar la atención al proveedor para una mejor satisfacción.

También Ortiz (2017) concluyeron en que los resultados arrojaron una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos en la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=792$) y un p-valor igual a 0,001. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mayor satisfacción de los proveedores.

En cuanto al objetivo específico fue identificar la relación existente entre la dimensión Planeación y la satisfacción de los proveedores, donde se evidenció un grado de correlación media ($Rho=,604$), con un índice de significancia de 0,000 el cual es menor a 0.05, de esta manera se acepta la hipótesis específica 1 de investigación, es decir determina que la Planeación se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del Órgano indicado. Sin embargo, Gutiérrez (2017) concluyó que no había relación entre la planeación y la satisfacción del usuario, se considera que es debido a la mala impresión de los servicios de salud. Este resultado coincide con lo descrito por Huisa (2016) quien afirma que, para mejorar los aspectos administrativos, debe estar vinculada con una eficiente gestión

tomando las decisiones y soluciones competentes. Por lo cual la entidad debe establecer adecuadas políticas institucionales para fortalecer su gestión.

La dimensión planeación según la percepción de los encuestados nos evidenció que de los 40 encuestados, el 52.5%, consideraron que la planeación presenta un nivel alto; otro 40% consideraron que la planeación presenta un nivel medio y un 7.5% consideraron que la planeación presenta un nivel bajo. lo cual se interpreta que a pesar que el índice alto es mayor, pero igual es bastante el porcentaje entre los índices medio y bajo, por lo cual se debe reforzar la planeación de la entidad para una mejor satisfacción de sus proveedores.

El cuanto al objetivo específico 2 identificar la relación entre la dimensión Organización y la satisfacción de los proveedores, donde se encontró un grado de correlación media baja ($Rho=,482$), con un índice de significancia de 0,002 lo cual es menor a 0.05, aceptando la hipótesis específica 2 de investigación, de esta manera se determina que la Organización está relacionada significativamente con la satisfacción de los proveedores de la entidad. Cuyo resultado coincide con lo descrito por Camacho (2017) en la que nos manifiesta que una buena gestión administrativa es fundamental para establecer una buena organización y así contribuir al éxito en el trabajo.

Por otro lado, es necesario que los funcionarios administrativos tengan el adecuado conocimiento y liderazgo para desarrollar eficazmente la organización de la institución. Otro resultado similar también fue reportado por Gutiérrez (2017) cuyos resultados arrojaron una correlación positiva baja entre la organización y satisfacción de los usuarios.

La dimensión organización según la percepción de los encuestados evidenció que de los 40 encuestados, el 50%, consideraron que la organización presenta un nivel alto; otro 35% consideraron que la organización presenta un nivel medio y un 15% consideraron que la organización presenta un nivel bajo. lo cual expresa que a pesar que el índice alto es mayor, pero está igual a la suma de los porcentajes medio y bajo, por lo cual se debe reforzar la organización de la entidad para una mejor satisfacción de sus proveedores.

Respecto al objetivo específico 3 se identificó la relación entre la dimensión Dirección y la satisfacción de los proveedores, donde se encontró un grado de correlación media ($Rho=,516$) y un índice de significancia de 0,001 siendo menor a 0.05, lo que nos permite aceptar la hipótesis específica 3 de investigación, es decir nos determina que la Dirección se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores en el Órgano descrito. Este resultado tiene similitud con lo descrito por Weihrich (2017) en la que expresa que dirigir al personal es motivarlo a cumplir con su labor direccionándolo de manera eficaz y eficiente para su mejor desempeño. Por lo cual es importante que la institución evalúe el desempeño de sus colaboradores de manera eficiente, darles la logística adecuada para un mejor rendimiento en sus funciones laborales.

La dimensión dirección según la percepción de los encuestados evidenció que de los 40 encuestados, el 52.5%, consideraron que la dirección presenta un nivel alto; otro 40% consideraron que la dirección presenta un nivel medio y un 7.5% consideraron que la dirección presenta un nivel bajo. lo cual se interpreta que a pesar que el índice alto es mayor, pero también es bastante el porcentaje entre los índices medio y bajo, por lo cual se debe reforzar la dirección de la entidad para una mejor satisfacción de sus proveedores.

En relación al objetivo específico 4 se determinó la relación entre la dimensión Control y la satisfacción de los proveedores, donde se evidenció un grado de correlación media baja ($Rho=,467$), con un índice de significancia de 0,002 siendo menor a 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis específica 4 de investigación, determinando de esta manera que el Control se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores en la entidad. Este resultado tiene similitud con lo descrito por Clavijo (2010) en la que afirma que el control y otros factores de la gestión deben ser considerados por el personal para mejorar y desarrollar estrategias que contribuyan a la mejora de la gestión institucional. Por lo que es necesario que la institución identifique sus debilidades y así poder proponer cambios en su organización y en su gestión.

La dimensión control según la percepción de los encuestados evidenció que de los 40 encuestados, 20 que corresponden al 50%, consideraron que el control presenta un nivel alto; 15 que corresponden al 37.5% consideraron que el control presenta un nivel medio y 5 que corresponden al 12.5% consideraron que el control presenta un nivel bajo. lo cual se interpreta que a pesar que el índice alto es mayor, pero está igual a la suma de los porcentajes medio y bajo, por lo cual se debe reforzar el control de la entidad para una mejor satisfacción de sus proveedores.

V. CONCLUSIONES

Primera

La dimensión Planeación se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los proveedores de la entidad, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho= 0.604$) y una significancia igual a 0,000.

Segunda

La dimensión Organización está relacionada significativamente con la satisfacción de los proveedores de la institución, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho= 0.482$) y una significancia igual a 0,002.

Tercera

La dimensión Dirección se encuentra relacionada de manera significativa con la satisfacción de los proveedores del órgano institucional, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho= 0.516$) y una significancia igual a 0,001.

Cuarta

La dimensión Control se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores de la entidad, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho= 0.467$) y una significancia igual a 0,002.

Quinta

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho= 0,632$) y una significancia igual a 0,000.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Al órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego debería tomar en cuenta la aplicación de estrategias y alternativas de motivación, e implementación de técnicas de incentivos para mejorar la gestión administrativa.

Segunda

Se sugiere a los directores administrativos redistribuir la carga laboral para evitar la presión de trabajo en los colaboradores, para evitar el estrés y la tensión laboral del personal.

Tercera

Para mejorar las relaciones entre el personal y los proveedores se recomienda a la administración capacitar al personal para que brinden una mejor orientación y atención a los proveedores externos de la entidad.

Cuarta

Se recomienda a la Institución, monitorear y realizar reuniones periódicas de retroalimentación con el personal a fin de evaluar los inconvenientes o dificultades que surgieran y buscar la solución oportuna.

Quinta

A los directores administrativos se recomienda evaluar periódicamente al personal y brindar el apoyo necesario a aquellos que presenten inconvenientes o dificultades para mejorar la viabilidad y fluidez de los expedientes.

REFERENCIAS

- Amal, X. et al (2015), *La satisfacción de los clientes de los centros deportivos municipales de Barcelona. Barcelona. Hacer.*
- Arce, R. (2014). *Modelo de evaluación y calificación del desempeño de los proveedores: caso aplicado a empresa automotriz*. ITESM, Monterrey.
- Ballou, R. (2015). *Logística Administración de la cadena de suministro. México. México. Editorial Prentice Hall 5a edición.*
- Berenguer, G. (2011), en su estudio titulado “El Efecto de la satisfacción del cliente En la lealtad: aplicación en establecimientos minoristas”, Colombia.
- Ávila, J. (2014), *Estudio Para El Mejoramiento Del Proceso De Pagos A Proveedores De La Dirección De Vialidad Región Metropolitana De Santiago Del Ministerio De Obras Públicas, Recuperado de: http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2237/TIEG_PU%20502.pdf?s equence=1*
- Chávez, C. (2011), *Propuesta De Mejora Del Proceso De Pago A Proveedores De Inmobiliarias Vinculadas Para Reducir Los Costos Por Ineficiencia Y Garantizar El Pago Puntual A Los Proveedores, Recuperado de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/324658/2/chavez_fcpub+tesis.pdf*
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 (Tesis de posgrado), Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.*
- Camacho, L. (2017) *Componente de gestión administrativa. <https://silo.tips/download/componente-de-gestion-administrativaprograma-de-diseo-industrial-2014>*
- Huisa, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003 (tesis de postgrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.*
- Iñiguez H. y Villacrés F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “b” de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción (tesis de postgrado), Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>*

- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas rey agro (Tesis de posgrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Sánchez, L., & Muñoz, M. (2015). *Propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa en el Banco de Loja, sucursal el pangui (Tesis de licenciatura)*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7702/1/UPS-CT004569.pdf>
- Zárate, G. (2019). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional José María Arguedas, obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/>
- Pérez, C. M., Reyes, R. M. O., Abreu, M. D. C. L., Fortes, M. P., & Ochoa, I. I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4), 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21419854013.pdf>.
- Vergara, (2017) *Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en el canal de ventanilla en una agencia bancaria,* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Vargas & Aldana (2014) “*Calidad y servicio Conceptos y herramientas – tercera edición*”
- Medina, M., Esquicha, A. (2013). *Grado de satisfacción de los clientes*. Labores. Bogotá.
- Velázquez, B. M., Saura, I. G., & Molina, M. E. R. (2013). *La confianza y el compromiso de las agencias de viaje: análisis comparativo entre la satisfacción con el proveedor y con el cliente*. *Papers de Turisme* <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/111>
- Arocha Bandera, Martha Milagros, Márquez Filiu, Maricel, Estrada Pereira, Gladys Aída, & Arocha Arzuaga, Alina. (2015). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris"*. *MEDISAN*, 19(10), 1208-1215. Recuperado en 09 de julio de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S10293019201500100005&lng=es&tlng=es.
- Jaramillo Silvia, Lorena Tacuri (2018), *la planeación estratégica en marketing y su importancia en las empresas* <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3785/3/%E2%80%9CPlaneaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica>
- Clavijo Cortés & Mora Cortés (2010) “*Métodos y técnicas de evaluación a beneficio de las prácticas y la gestión institucional*”

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pérez (2014) “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC – Chiclayo <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1215/ADM-VAL-CAL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villavicencio (2014) “Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Líneas S.A Trujillo 2013”,
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1215/ADM-VAL-CAL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vela y Zavaleta, (2014) “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”.<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1215/ADM-VAL-CAL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (2006). *La modernización del Estado: el camino a seguir*. Lima: OCDE.

Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2015). *Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco DEL D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima, Perú: Consejo de Ministros del Perú.

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*, 14^a. ed. México: Pearson.

Yuen, C. (2015). *Modelo Integral para la búsqueda, evaluación, calificación, selección y desarrollo de proveedores*. ITESM, Monterrey.

Pelayo-Maciel, J., & Ortiz-Villavelazquez, N. V. (2019). *La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco*. *Investigación administrativa*, 48(123), 3.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00003.pdf>

REMark-Revista brasileira 2011, *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor* <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex,

- Ortiz, F. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja*, 2017. . Lima; Universidad César Vallejo
- Yepez, T. (2017). *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi "divino niño Jesús" del cantón Baba, provincia de los Ríos. Ecuador; Universidad técnica de Babahoyo*
- Gutiérrez, S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur*, 2017. Lima; Universidad César Vallejo
- Koontz, H., Wehrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. 14ª edición. México: Mc Graw Hill.
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Sandra van Thiel of the Institute of Management Research at Radboud University in the Netherlands. In her research entitled: "Explaining Citizens' Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services", Sandra van Thiel of the Management Research Institute of the Radboud University in the Netherlands.
https://link.springer.com/chapter/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Mensah (2019). In the article entitled "Factors Influencing University Students' Intention to Adopt and Use E-Government Services: An Empirical Test in China" <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244019855823>
- Elenezi et al., (2017) article entitled "Factors affecting e-government adoption in Kuwait: A qualitative study",
<https://www.proquest.com/docview/1882023602?pqorigsite=gscholar&fromopenview=true>
- Janssen et al., (2017), In the article intitled "Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through an interpretive structural model".<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2021.19456>
- Khatab et al., (2019), In the article entitled "The influence of service quality on customer satisfaction: data from public and private sector banks in Kurdistan/Iraq".<https://www.researchgate.net/profile/Bestoon-Othman>

- Kuno Schedler (2010) "Quality in Public Management: The Customer's Perspective". https://www.alexandria.unisg.ch/13333/1/00_Quality.pdf
- Agenor Santos (2020) *Customer Service Satisfaction, A Study in Health Service*, published by of the federative University of Goias. http://www.ijcieom.org/ijcieom/restrito/arquivos/icieom2020/FULL_0012_37432.pdf
- Steve Van de Walle (2017) in his article entitled: "Explaining citizens' satisfaction and dissatisfaction with public services" https://link.springer.com/chapter/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Ayman Ahmad (2019) and his article: "Citizen-centric approach in order to provide intelligent government service". https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-01659-3_10
- Sulieman Ibraheem Shelash Al-Hawary, (2016) work, "The quality of e-government services and its role in achieving beneficiary satisfaction". <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/2090>
- Thuy Thu Nguyen 2019 work: "The determinants of citizens' satisfaction with e-government: an empirical study in Vietnam" https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-01659-3_10
- Adriana Grigorescu 2018 *The research. "Quality and Customer Satisfaction in Public Services"*. https://www.amfiteatruconomic.ro/temp/Article_52.pdf
- Tony D'Emidio y Jonah Wagner (2018) *Understanding the customer experience with government*. <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Public%20and%20Social%20Sector/>
- Hajar Saeed Al-Hubaishi (2017) *Exploring mobile governance from a service quality perspective*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEIM-01-2016-0004/full/html?fullSc=1>
- Roger Taylor 2019 *Fixing Melbourne transport now: putting 'customer service' first* <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/INFORMIT.495176916003251>
- Douglas Chiguvu (2019) *Key Factors in Customer Relationship Management Strategy Success in the Local Government Authorities* <https://core.ac.uk/download/pdf/228084559.pdf>

ANEXOS

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN											
1	El personal conoce los objetivos de la institución			X			X			X	
2	La institución dispone de metodología y estrategias de planificación.			X			X			X	
3	La institución tiene planes de trabajo.			X			X			X	
4	El personal de la Institución conoce sus funciones			X			X			X	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN											
5	El personal tiene definidas y delimitadas sus responsabilidades dentro de la institución			X			X			X	
6	El personal cuenta con materiales e insumos necesarios y adecuados para cumplir con sus funciones laborales			X			X			X	
7	La carga de trabajo del personal está acorde con su jornada laboral			X			X			X	
8	Se evalúa periódicamente el desempeño del personal que labora en la institución			X			X			X	
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN											
9	Existe cordial relación y comunicación entre los directores administrativos y el personal			X			X			X	
10	Se da al personal la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones			X			X			X	
11	Los directores administrativos le demuestran seguridad y liderazgo			X			X			X	
12	Se monitorea y prioriza el cumplimiento de las metas con sistematicidad en la Institución			X			X			X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL											
13	Los directores administrativos actúan de forma inmediata en caso de presentarse un problema o dificultad			X			X			X	
14	La Entidad cuenta con planes de contingencia en caso de problemas e imprevistos en los recursos financieros			X			X			X	
15	Se toma en cuenta la sugerencia o queja de los proveedores externos de la entidad			X			X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

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

27 de mayo del 2021



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Satisfacción de los proveedores

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D		D
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD												
16	La entidad demuestra efectividad en sus funciones				X							X
17	Se brinda orientación y explicación sobre el procedimiento y trámite de contratación y pago por el servicio o bien que el proveedor ofrece.				X							X
18	La fluidez de los expedientes para pago se realiza de manera oportuna, respetando el tiempo previsto o acordado.				X							X
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD												
19	Los colaboradores y funcionarios inspiran la seguridad y confianza para que el proveedor pueda contratar con la entidad.				X							X
20	Las personas que trabajan en la institución dominan la información para atender las consultas y despejar las dudas de los proveedores.				X							X
21	Se le otorga la cantidad de tiempo adecuado y oportuno al proveedor para brindarle la información y consultas que requiera.				X							X
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA												
22	Los administrativos de la entidad tratan al proveedor con amabilidad, respeto y paciencia.				X							X
23	Los administrativos de la entidad atienden al proveedor con interés en dar una solución por el retraso o problema que surgiera en los pagos.				X							X
24	Son comprensibles las explicaciones que brindan los administrativos sobre alguna demora en los pagos de los proveedores.				X							X
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES												
25	La institución cuenta con la adecuada infraestructura y equipamiento tecnológico para una adecuada atención a los proveedores.				X							X
26	La institución cuenta con trabajadores suficientes para llevar a cabo la atención, la información y la orientación a los proveedores.				X							X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

27 de mayo del 2021


 Dr. Juan GODOY CASO
 Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN											
1	El personal conoce los objetivos de la institución			X			X			X	
2	La metodología y estrategias de planificación de la institución son las más adecuadas.			X			X			X	
3	La institución tiene planes de trabajo.			X			X			X	
4	El personal de la Institución conoce adecuadamente sus funciones			X			X			X	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN											
5	El personal tiene definidas y delimitadas sus responsabilidades dentro de la institución			X			X			X	
6	El personal cuenta con materiales e insumos necesarios y adecuados para cumplir con sus funciones laborales			X			X			X	
7	La carga de trabajo del personal está acorde con su jornada laboral			X			X			X	
8	Se evalúa periódicamente el desempeño del personal que labora en la institución			X			X			X	
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN											
9	Existe una buena relación y comunicación entre los directores administrativos y el personal			X			X			X	
10	Se da al personal la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones			X			X			X	
11	Los directores administrativos le demuestran seguridad y liderazgo			X			X			X	
12	Se monitorea y prioriza el cumplimiento de las metas con sistematicidad en la Institución			X			X			X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL											
13	Los directores administrativos actúan de forma inmediata en caso de presentarse un problema o dificultad			X			X			X	
14	La Entidad cuenta con planes de contingencia en caso de problemas e imprevistos en los recursos financieros			X			X			X	
15	Se toma en cuenta la sugerencia o queja de los proveedores externos de la entidad			X			X			X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Pérez Pita, Diana Carolina

DNI: 463100799

Especialidad del validador: Magister en Derecho de Familia

Lima, 28 de mayo del 2021

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Satisfacción de los proveedores

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	U	A	M	U	A	M	U	A	
DIMENSION 1: FIABILIDAD											
16	La entidad demuestra efectividad en sus funciones			X			X				X
17	Se brinda orientación y explicación sobre el procedimiento y trámite de contratación y pago por el servicio o bien que el proveedor ofrece.			X			X				X
18	La fluidez de los expedientes para pago se realiza de manera oportuna, respetando el tiempo previsto o acordado.			X			X				X
DIMENSION 2: SEGURIDAD											
19	Los colaboradores y funcionarios inspiran la seguridad y confianza para que el proveedor pueda contratar con la entidad.			X			X				X
20	Las personas que trabajan en la institución dominan la información para atender las consultas y despejar las dudas de los proveedores.			X			X				X
21	Se le otorga la cantidad de tiempo adecuado y oportuno al proveedor para brindarle la información y consultas que requiera.			X			X				X
DIMENSION 3: EMPATIA											
22	Los administrativos de la entidad tratan al proveedor con amabilidad, respeto y paciencia.			X			X				X
23	Los administrativos de la entidad atienden al proveedor con interés en dar una solución por el retraso o problema que surgiera en los pagos.			X			X				X
24	Son comprensibles las explicaciones que brindan los administrativos sobre alguna demora en los pagos de los proveedores.			X			X				X
DIMENSION 3: ASPECTOS TANGIBLES											
25	La institución cuenta con la adecuada infraestructura y equipamiento tecnológico para una adecuada atención a los proveedores.			X			X				X
26	La institución cuenta con trabajadores suficientes para llevar a cabo la atención, la información y la orientación a los proveedores.			X			X				X

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Pérez Pita, Diana Carolina

DNI: 463100799

Especialidad del validador: Magister en Derecho de Familia

Lima, 28 de mayo del 2021

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN										
1	El personal conoce los objetivos de la institución			X			X			X	
2	La metodología y estrategias de planificación de la institución son las más adecuadas.			X			X			X	
3	La institución tiene planes de trabajo.			X			X			X	
4	El personal de la Institución conoce adecuadamente sus funciones			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN										
5	El personal tiene definidas y delimitadas sus responsabilidades dentro de la institución.			X			X			X	
6	El personal cuenta con materiales e insumos necesarios y adecuados para cumplir con sus funciones laborales			X			X			X	
7	La carga de trabajo del personal está acorde con su jornada laboral			X			X			X	
8	Se evalúa periódicamente el desempeño del personal que labora en la institución			X			X			X	
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN										
9	Existe una buena relación y comunicación entre los directores administrativos y el personal			X			X			X	
10	Se da al personal la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones			X			X			X	
11	Los directores administrativos le demuestran seguridad y liderazgo			X			X			X	
12	Se monitorea y prioriza el cumplimiento de las metas con sistematicidad en la Institución			X			X			X	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL										
13	Los directores administrativos actúan de forma inmediata en caso de presentarse un problema o dificultad			X			X			X	
14	La Entidad cuenta con planes de contingencia en caso de problemas e imprevistos en los recursos financieros			X			X			X	
15	Se toma en cuenta la sugerencia o queja de los proveedores externos de la entidad			X			X			X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Rufino Tiburcio Solano

DNI: 06219466

Especialidad del validador: Agropecuaria

Lima, 31 de mayo del 2021

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



 Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Satisfacción de los proveedores

N°	DIMENSIÓN 1 / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	U	A	M	D	U	A	M	D	U	A	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD													
16	La entidad demuestra efectividad en sus funciones				X				X				X	
17	Se brinda orientación y explicación sobre el procedimiento y trámite de contratación y pago por el servicio o bien que el proveedor ofrece.				X				X				X	
18	La fluidez de los expedientes para pago se realiza de manera oportuna, respetando el tiempo previsto o acordado.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD													
19	Los colaboradores y funcionarios inspiran la seguridad y confianza para que el proveedor pueda contratar con la entidad.				X				X				X	
20	Las personas que trabajan en la institución dominan la información para atender las consultas y despejar las dudas de los proveedores.				X				X				X	
21	Se le otorga la cantidad de tiempo adecuado y oportuno al proveedor para brindarle la información y consultas que requiera.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA													
22	Los administrativos de la entidad tratan al proveedor con amabilidad, respeto y paciencia.				X				X				X	
23	Los administrativos de la entidad atienden al proveedor con interés en dar una solución por el retraso o problema que surgiera en los pagos.				X				X				X	
24	Son comprensibles las explicaciones que brindan los administrativos sobre alguna demora en los pagos de los proveedores.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: ASPECTO 3 TANGIBLE 3													
26	La institución cuenta con la adecuada infraestructura y equipamiento tecnológico para una adecuada atención a los proveedores.				X				X				X	
28	La institución cuenta con trabajadores suficientes para llevar a cabo la atención, la información y la orientación a los proveedores.				X				X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Rufino Tiburcio Solano

DNI: 06219466

Especialidad del validador: ~~Agropecuario~~

Lima, 31 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

³Claridad: 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


Firma del Experto Informante.



Resumen de coincidencias

23 %



Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(B\)](#)

Coincidencias

1 [repositorio.ucv.edu.pe](#)
Fuente de Internet

0 [Entregado a Universida](#)



23

BASE DE DATOS

	Variable X: GESTION ADMINISTRATIVA												Variable Y: SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES						PROMEDIO													
	PLANEACION				ORGANIZACIÓN				DIRECCION				CONTROL		FIABILIDAD		SEGURIDAD		EMPATIA		ASPECTOS TANGIBLES		PROMEDIO DE Vx	PROMEDIO DE Vy	PLANEACION	ORGANIZACIÓN	DIRECCION	CONTROL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26						
1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3
2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1	4	2	2	2	1	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4
3	3	4	3	2	4	2	4	2	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	3	3	4	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3
7	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
9	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	2	4	1	2	1	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3
13	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3
14	3	2	2	4	3	2	4	2	2	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
15	1	4	3	2	3	4	2	1	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	1	2	2	1	3	2	3	3	4	3
16	3	3	2	4	4	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
17	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
18	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
19	2	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4

Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y satisfacción de los proveedores en un órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego - 2020

Autor: Alcántara Domínguez, Lucía.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>-Problema general: ¿En qué medida la Gestión Administrativa se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?</p> <p>-Problemas específicos: Problema específico 1: ¿En qué medida la Planeación se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?</p> <p>Problema específico 2: ¿ En qué medida la Organización se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?;</p> <p>Problema específico 3: ¿En qué medida la Dirección se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?</p> <p>Problema específico 4: ¿En qué medida el Control se relaciona con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego?</p>	<p>-Objetivo general: Determinar la relación de incidencia de la calidad de la Gestión Administrativa y la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar la relación de incidencia de la Planeación con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación de incidencia de la Organización con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar la relación de incidencia de la Dirección con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar la relación de incidencia del Control con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.</p>	<p>Hipótesis general: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1: La Planeación se relaciona significativamente con la satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. hipótesis específica 2: La Organización se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Hipótesis específica 3: La Dirección.se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Hipótesis específica 4: El Control se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los proveedores del órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.</p>	<p>-Tipo y diseño: Tipo básico y diseño descriptivo correlacional.</p> <p>-Población y muestra: La población estuvo compuesta por el personal que labora en la gestión administrativa en el órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, y por los proveedores, pudiendo ser personas naturales y empresas que brindaron bienes y/o servicios a la entidad en el año 2020, en lo concerniente a las empresas se evaluará a un representante de cada una de ellas para las finalidades de esta investigación.</p> <p>El tamaño de muestra será en total de 40 personas.</p> <p>-Técnicas e instrumentos La técnica empleada es la encuesta y el instrumento los cuestionarios.</p>

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable independiente: Gestión administrativa

Es un conjunto de acciones que tiene “como meta obtener las finalidades de una entidad de cualquier rubro, sea público o privado, mediante el adecuado manejo de los procesos administrativos, los mismos que consisten en acciones de planeación, organización, dirección y control, todo ello en torno al empleo de los recursos de toda la organización para que se cumplan las metas y objetivos de modo eficaz y eficiente” (Hernández, 2015).

Dimensiones

1. Planeación

“Determinación de escenarios futuros y de los resultados que se pretenden obtener, con el fin de minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión”. (Munch, 2015).

2. Organización

Es cuando se involucra el diseño y la determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades del trabajo para lograr los objetivos organizacionales. (Munch, 2015).

3. Dirección

“Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa” (Munch, 2015).

4. Control

“Es el establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comparar, corregir desviaciones prevenirlas y mejorarlas continuamente” (Munch, 2015).

II. Variable dependiente: Satisfacción de los proveedores

Es la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, considerando el aspecto de las quejas de otros proveedores, donde su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del proveedor” (Dorado, 2014).

1. Fiabilidad

“La fiabilidad se entiende por tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los inconvenientes antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona” (Kleine, 2014).

2. Seguridad

La seguridad en el plano de la satisfacción del proveedor es el que se produce cuando existe un comportamiento confiable de los empleados y cuando los empleados de una entidad tienen conocimientos suficientes y lo ponen en práctica (Dorado, 2014).

3. Empatía

La empatía en lo que se refiere a la satisfacción de los proveedores se hace concreto cuando existe una atención individualizada y cuando los horarios de trabajo son pertinentes de acuerdo a la posibilidad de los proveedores (Dorado, 2014).

4. Aspectos tangibles

Los elementos o aspectos tangibles que repercuten de algún modo en la satisfacción de los proveedores están constituidos principalmente por los equipos modernos, instalaciones atractivas y elementos atractivos (Dorado, 2014).

Matriz de operacionalización

Variable Dependiente: Gestión administrativa.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión administrativa.	Es un conjunto de acciones que tiene "como meta obtener las finalidades de una entidad de cualquier rubro, sea público o privado, mediante el adecuado manejo de los procesos administrativos, los mismos que consisten en acciones de planeación, organización, dirección y control, todo ello en torno al empleo de los recursos de toda la organización para que se cumplan las metas y objetivos de modo eficaz y eficiente" (Hernández, 2015).	La variable Gestión administrativa se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Determinación del objetivo. - Estrategias para lograr el objetivo. 	1,2,3,4,	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>El cuestionario está compuesto por 15 ítems de opción múltiple según la respuesta:</p> <p>Muy de acuerdo=5</p> <p>De acuerdo = 4</p> <p>Indiferente = 3</p> <p>En desacuerdo = 2</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 1</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión en recursos, humanos, materiales y financieros. -Desempeño laboral -Estructura Organizacional 	5,6,7,8,	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Motivaciones. -Aspectos de los líderes. - Factor comunicacional. -Cumplir metas de la organización. 	09,10,11,12	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de supervisión. -Acciones para verificar. -Estrategias para regular. -Acciones de atención -Toma de decisiones 	13, 14, 15	



Matriz de operacionalización

Variable Dependiente: Satisfacción de los proveedores

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción de los proveedores	Es la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, considerando el aspecto de las quejas de otros proveedores, donde su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del proveedor" (Dorado, 2014).	La variable satisfacción de los proveedores se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.	Fiabilidad	-Desempeño de la función del personal -Calendario de pagos	1,2,3	Ordinal El cuestionario está compuesto por 11 ítems de opción múltiple según la respuesta: Muy de acuerdo=5 De acuerdo = 4 Indiferente = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1
			Seguridad	- Comportamiento confiable de los empleados -Los empleados tienen conocimientos suficientes	4,5,6	
			Empatía	- trato en la atención al proveedor -Horarios de trabajo pertinentes	7,8,9	
			Aspectos tangibles	-Personal adecuado. - Equipos e instalaciones adecuados y modernos.	10,11	



CUESTIONARIO ACERCA DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SERVICIO NACIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE

Estimado(a) se le pide su colaboración dando respuesta al cuestionario que sigue a continuación contando con el compromiso que tiene Ud. con la institución, dado que de sus resultados podremos definir importantes conclusiones sobre nuestras variables abordadas. Considerar, por favor, la siguiente leyenda:

TDA = Totalmente de acuerdo

DA= De acuerdo

I= Indiferente

ED= En desacuerdo

TED=Totalmente en desacuerdo

Ítems	TDA	DA	I	ED	TED
Dimensión 1: Planeación					
1. El personal conoce los objetivos de la institución					
2. La metodología y estrategias de planificación de la institución son las más adecuadas.					
3. La institución tiene planes de trabajo.					
4. El personal de la Institución conoce adecuadamente sus funciones					
Dimensión 2: Organización					
5. El personal tiene definidas y delimitadas sus responsabilidades dentro de la institución					
6. El personal cuenta con materiales e insumos necesarios y adecuados para cumplir con sus funciones laborales					
7. La carga de trabajo del personal está acorde con su jornada laboral					
8. Se evalúa periódicamente el desempeño del personal que labora en la institución					



Dimensión 3: Dirección					
9. Existe una buena relación y comunicación entre los directores administrativos y el personal					
10. Se da al personal la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones					
11. Los directores administrativos le demuestran seguridad y liderazgo					
12. Se monitorea y prioriza el cumplimiento de las metas con sistematicidad en la Institución					
Dimensión 4: Control					
13. Los directores administrativos actúan de forma inmediata en caso de presentarse un problema o dificultad					
14. La Entidad cuenta con planes de contingencia en caso de problemas e imprevistos en los recursos financieros					
15. Se toma en cuenta la sugerencia o queja de los proveedores externos de la entidad					



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES

Estimado(a), en estos momentos nos encontramos diagnosticando la satisfacción de los proveedores con la finalidad de optimizar las posibilidades de mejora de la satisfacción de los proveedores. Conociendo que estos criterios serán de amplia utilidad para completar el presente estudio, agradecemos su colaboración al responder los ítems que hemos considerado.

INSTRUCCIONES:

Marca con una X considerando la siguiente leyenda:

TDA = Totalmente de acuerdo

DA= De acuerdo

I= Indiferente

ED= En desacuerdo

TED=Totalmente en desacuerdo

	Dimensión 1: Fiabilidad	TDA	DA	I	ED	TED
16	La entidad demuestra efectividad en sus funciones					
17	Se brinda orientación y explicación sobre el procedimiento y trámite de contratación y pago por el servicio o bien que el proveedor ofrece.					
18	La fluidez de los expedientes para pago se realiza de manera oportuna, respetando el tiempo previsto o acordado.					
	Dimensión 2: Seguridad					
19	Los colaboradores y funcionarios inspiran la seguridad y confianza para que el proveedor pueda contratar con la entidad.					



20	Las personas que trabajan en la institución dominan la información para atender las consultas y despejar las dudas de los proveedores.					
21	Se le otorga la cantidad de tiempo adecuado y oportuno al proveedor para brindarle la información y consultas que requiera.					
	Dimensión 3: Empatía					
22	Los administrativos de la entidad tratan al proveedor con amabilidad, respeto y paciencia.					
23	Los administrativos de la entidad atienden al proveedor con interés en dar una solución por el retraso o problema que surgiera en los pagos.					
24	Son comprensibles las explicaciones que brindan los administrativos sobre alguna demora en los pagos de los proveedores.					
	Dimensión 4: Aspectos tangibles					
25	La institución cuenta con la adecuada infraestructura y equipamiento tecnológico para una adecuada atención a los proveedores.					
26	La institución cuenta con trabajadores suficientes para llevar a cabo la atención, la información y la orientación a los proveedores.					