



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia
descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Quispe Malpartida, Alvaro Eusebio (orcid.org/0000-0002-3171-1580)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (orcid.org/0000-0003-3765-7391)

CO - ASESOR:

Dr. Del Castillo Talledo, Cesar Humberto (orcid.org/0000-0003-0996-401X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, por su loable labor de inculcarme educación, valores, compromiso y superación constante para mi vida, ya que sin ellos no hubiera logrado mi realización profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por brindar salud a mi familia en estos tiempos difíciles del COVID-19, y que ha permitido poder concluir mis logros académicos y profesionales. A la plana docente de la UCV por permitir la realización profesional de nuevos Gestores Públicos, que aportaran al desarrollo profesional que el país necesita.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. Resultados	21
V. Discusión	35
VI. Conclusiones	39
VII. Recomendaciones	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Variables sociodemográficas	17
Tabla 2. Niveles de gestión administrativa	21
Tabla 3. Niveles de la dimensiones de gestión administrativa	23
Tabla 4. Niveles de la satisfacción al usuario	25
Tabla 5. Niveles de las dimensiones satisfacción al usuario	27
Tabla 6. Pruebas de normalidad	29
Tabla 7. Correlación entre gestión administrativa y satisfacción al usuario	30
Tabla 8. Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	31
Tabla 9. Correlación entre gestión administrativa y elementos tangibles	32
Tabla 10. Correlación entre gestión administrativa y confiabilidad	33
Tabla 11. Correlación entre gestión administrativa y empatía	34

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de la gestión administrativa	22
Figura 2. Porcentaje de las dimensiones de gestión administrativa	24
Figura 3. Porcentaje de la satisfacción al usuario	26
Figura 3. Porcentaje de la satisfacción al usuario	28

Resumen

El objetivo del estudio fue conocer la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022. Para ello la metodología empleada fue de tipo cuantitativa; y de diseño no experimental y descriptivo – correlacional. Los instrumentos usados fueron la escala de gestión administrativa y la escala de satisfacción al usuario. Los participantes fueron adultos de ambos sexos que acudieron a la emisión de su pasaporte ($n = 250$), entre las edades de 20 a 46 años. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción al usuario ($p = .000$; $\rho = .662$), asimismo, para las relaciones de gestión y las dimensiones de satisfacción ($p < .05$). Por otro lado, la predominancia en la gestión administrativa fue el nivel alto ($f = 230, 92.0\%$) y para la satisfacción al usuario fue el nivel alto ($f = 233, 93.2\%$). Se concluye que, a mayor gestión administrativa, habrá una mayor satisfacción en el usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima.

Palabras clave: Gestión, administración, satisfacción, usuario y correlación.

Abstract

The objective of the study was to know the relationship between administrative management and user satisfaction of a decentralized agency of a public entity in Lima, 2022. For this, the methodology used was quantitative; and non-experimental design and descriptive - correlational. The instruments used were the administrative management scale and the user satisfaction scale. The participants were adults of both sexes who attended the issuance of their passport ($n = 200$), between the ages of 20 and 46 years. The results showed that there is a significant relationship between administrative management and user satisfaction ($p = .000$; $\rho = .662$), likewise, for management relationships and satisfaction dimensions ($p < .05$). On the other hand, the predominance in administrative management was the high level ($f = 230, 92.0\%$) and for user satisfaction it was the high level ($f = 233, 93.2\%$). It is concluded that, the greater the administrative management, there will be greater satisfaction in the user of a decentralized agency of a public entity in Lima.

Keywords: Management, administration, satisfaction, user and correlation.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado la gestión administrativa ha tomado las riendas del monitoreo de las actividades diarias de la organización, con el fin de garantizar de que exista una continuidad en el plano laboral, crecimiento y expansión de la organización (Kyove et al., 2021; Guedhami et al., 2022), a pesar de que el ritmo de trabajo hoy en día sea acelerado, se busca que los usuarios se beneficien con el trabajo final que emite la entidad (Dabic et al., 2020; Shin et al., 2020). De esa manera, las entidades puedan verse beneficiada y acorde al crecimiento del país, tanto jurídica, legislativo y ejecutivo; sobre todo las entidades que tienen contacto directo con el usuario (Hassan et al., 2020).

Sin embargo, en Holanda se argumenta que, existe una inadecuada gestión, ello generaría una afectación en diferentes procesos de la organización, asimismo, generaría experiencias negativas en la satisfacción de los usuarios, que de esa manera perciben una decepción o placer que se da en un ser, con la finalidad de cotejar lo que busca y encuentra en el bien o servicio que recibe (Moradi et al., 2021; Rutherford y van der Voet, 2018). Es por ello, que la negativa satisfacción en los usuarios es a consecuencia de dificultades logísticas, sociales y/o económicas (Hassan et al., 2020; Scherer y Palazzo, 2021).

Es por ello que es importante enfatizar que la gestión administrativa esta direccionada hacia el acto de dirigir y mantener una empresa u organización (Contractor, 2022). El objetivo central de la gestión administrativa es crear una estructura formal que facilite el éxito de una empresa u organización en particular (Fontán et al., 2019). Los empleados de gestión administrativa crean una jerarquía de autoridad, deciden sobre sus funciones clave, asignan las diferentes áreas de responsabilidad y dividen el trabajo entre los departamentos de la empresa, es importante enfatizar en estos puntos (Fernández Sánchez, 2021; Zhang et al., 2021).

En relación a lo anterior, en Estados Unidos y China los procesos de administración de documentos se vieron interrumpidos debido a la falta de logística para poder realizarlos, procesos como el trámite de visas y pasaportes, de esa

forma los procesos de salud, administrativos y labores sufrieron un atraso considerable, siendo una causa para la falta de atención en salud, se estima que 86 millones de personas; es decir, cerca del 8% de la población mundial se vieron afectadas, lo que involucró indirectamente un alto índice de muertes por el COVID-19 (Bergquist et al., 2020; Wei et al., 2020).

Otros datos sugieren que, a nivel sudamericano, en Colombia y Brasil, las reformas del estado coincidieron debido al contexto pandémico, una de las decisiones importantes que se realizaron fue elevar el soporte virtual en relación con la administración de nuevos documentos como cédulas de identidad, trámites legales y pasaportes; ya que, la incidencia de pérdida y/o renovación en el caso de Colombia se incrementó de un 18% a un 49% de los casos; y en Brasil de un 20% a un 37%. En ese sentido, los dos países a nivel nacional difundieron el proceso paso a paso del cómo, porqué y cuándo realizarlo (Martin-Fiorino y Reyes, 2020; Melo y Sánchez, 2021).

Entonces, el entorno gubernamental debería de estar actualmente dominado por la tecnología, ya que una entidad exitosa debe comprender y dominar las tecnologías relevantes para su segmento específico (Shin et al., 2020). Esto significa que la gestión administrativa debe de estar en relación con la tecnología y los directivos deben saber cómo usarla y aplicarla dentro de su disciplina particular, de esa forma se respeta y se puedan realizar todos los procesos de la entidad, de esa manera los usuarios se puedan sentir satisfechos (Rutherford y van der Voet, 2018).

En relación con lo anterior, la gestión administrativa también se encuentra relacionada con trabajar con cosas o aplicaciones, pero la habilidad humana está relacionada con trabajar con personas (Shin et al., 2020). Esta habilidad abarca cómo un administrador interactúa con sus subordinados, iguales y superiores, de esa manera, tener las habilidades para comprender a las personas con las que trabaja, ser receptivo a sus puntos de vista y percepciones, comprender sus expectativas e identificar sus fortalezas y debilidades (Rutherford y van der Voet, 2018).

En el plano nacional, el COVID-19 represento un atraso en todo lo relacionado a la materia prima para la ejecución de diversas cosas, actividades que hicieron que diferentes rubros se vean afectados, debido a una coyuntura mundial de escasez de materia prima, las entidades públicas del estado que emiten pasaportes se han visto afectadas en la producción de este documento, de esa forma, desde el 2019 se viene presentando mayores índices de retraso en la entrega hacia los usuarios que acuden a tramitar un documento nuevo (El peruano, 2022).

Ello hizo que el usuario experimente significativamente una alta insatisfacción hacia las labores administrativas y logísticas del órgano que distribuye los pasaportes (Fernández Sánchez, 2021). En ese sentido, existe una investigación que indica que, entre el 51 al 60% de los usuarios se sienten pocos satisfechos debido a que todos los trámites documentarios se han visto suspendidos por la coyuntura pandémica, de esa forma originando que, los usuarios se retrasen en sus labores académicas, personales y laborales; ya que no han podido tramitar o viajar a diferentes países que necesita de la documentación física para poder entrar al país (Asca et al., 2021). Es por ello, la importancia de poder investigar el tema en el ámbito peruano, ya que la relación de las variables podrá ser medida y conocida en la coyuntura del contexto pandémico que ha generado diversos problemas en el usuario.

Es por ello, que el diagnóstico del estudio radica en que existe una escasez de materia para la elaboración del pasaporte en el Perú, asimismo, una inadecuada logística para la entrega del documento, que a su vez con las medidas restrictivas por la Pandemia del COVID19, dadas por el Gobierno de turno como el cese de operaciones en el Estado, así también la falta de implementación de un sistema de contingencia que permita realizar el trámite de Pasaporte de manera digital lo que hace que los usuarios se vean afectados a nivel nacional, En ese sentido, el pronóstico es que con estos resultados se pueda evidenciar cuantitativamente el problema y que los directivos puedan conocer científicamente los problemas y tomar decisiones sobre ello.

Por lo tanto, la pregunta general de investigación fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022? Además, las preguntas específicas de la investigación fueron: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y empatía de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022?

Entonces, en primer lugar, a nivel teórico, la investigación se realizó cumpliéndose con el criterio de aporte científico, ya que, ha generado reflexión y futuros debates académicos sobre los procesos que se siguen utilizando en una agencia descentralizada para la emisión de un pasaporte. En segundo lugar, a nivel metodológico se aportó mediante el rigor científico un método determinado según el método científico elegido por el estudio, ya que, a partir de ello, se trabajó con instrumentos adaptados que permitieron a la viabilidad de la investigación. Por último, a nivel práctico, contribuyó porque no existen evidencias correlacionales de los variables en el contexto peruano, ello es adecuado porque beneficia y da a conocer a la comunidad científica los aspectos relacionales entre las variables, cumpliéndose de esa manera el criterio de originalidad. Además, a nivel social, la investigación aportó debido a que evidencio científicamente la existencia de un problema en la satisfacción al usuario debido a una mala gestión administrativa que conlleva a que la emisión de pasaporte no se dé adecuadamente, de esa manera hallándose un aporte social.

En base a todo ello, el objetivo central de la investigación fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022. En ese sentido, los objetivos específicos serán: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y empatía de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022. Por último, conocer los niveles de la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022; conocer los niveles de la satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022.

En ese sentido, la hipótesis general de la investigación fue: Existe relación estadística entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022. Por otro lado, las hipótesis específicas del estudio fueron: Existe relación estadística entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y empatía de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En base a la búsqueda de trabajos anexados a bases de datos a nivel nacional, Alegre (2022) en su estudio sobre la relación de las variables en la provincia de Ancash; tuvo como objetivo relevante determinar el nivel de correlación entre los constructos que se están estudiando en esta tesis; empleó la metodología cuantitativa; llegó a la síntesis que, se instituyó la convergencia significativa (.821) entre los procesos administrativos con la calidad de servicio en la municipalidad estudiada.

Tejeda (2021) hizo una investigación que tuvo como premisa central determinar la relación entre las variables en una región central del Perú. Por lo tanto, los valores correlativos entre los constructos evidenciaron relación significativa entre las variables ($\rho = .68$; $p < .05$) de tipo positiva y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que, a mayores procesos adecuados de gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los usuarios en una entidad de Ancash.

Goitia (2020) realizó un estudio cuya premisa central fue hallar la relación de los constructos en una entidad del estado. Los valores correlativos manifestaron una relación significativa entre las variables ($r = .14$; $p = .05$) de tipo positiva y de magnitud baja. El estudio concluyó, que, a mayor variación en la primera variable, ello presentara una relación baja con la segunda variable, es decir, existe una relación poca demostrativa entre los constructos el cual se infiere que habría otras variables extrañas que afectan la relación.

En otra investigación, Figueroa (2019) desarrolló una investigación que identificó la convergencia entre las variables en la sierra del Perú. Los valores correlativos en base al objetivo del estudio indicaron una relación y significativa entre las variables ($\chi^2 = 162.93$; $p = .000$) de tipo positiva. El estudio concluyó, que la primera variable del estudio es un factor importante para que el usuario experimente satisfacción, debido a que existen adecuados procesos en la gestión administrativa.

Pérez (2019) desarrolló un estudio que tuvo como objetivo central el identificar la convergencia entre los constructos en la región de San Martín. Los valores correlativos evidenciaron una relación significativa entre los constructos ($r = -.44$; $p = .05$) de tipo negativa y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que existe una relación inversa entre los constructos, relación que no es coherente con el plano teórico y empírico, cabe la probabilidad que ello se deba a factores del ambiente o a la medición de variables extrañas al momento de evaluar los instrumentos.

Por otro lado, a nivel internacional se tiene a Nguyen (2021) desarrolló una investigación que tuvo como objetivo central hallar los valores correlativo entre constructos en trabajadores Vietnam. Los valores correlativos fueron que se estimó una relación demostrativa entre las variables ($r = .70$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud alta. El estudio concluyó, que al encontrarse una elevada convergencia entre los constructos ello conlleva a que la satisfacción es una experiencia que se encarga de empoderar a los colaborados, pero siempre y cuando exista una adecuada gestión administrativa que procese, filtre y estructure el trabajo de cada trabajador, de esa manera se lograron los objetivos a diferentes plazos para el bien de la entidad y trabajadores.

Mahdi et al. (2021) desarrollaron un estudio como premisa principal fue conocer los valores correlativos entre las variables en trabajadores de Irak. Los valores correlativos del estudio se interpretaron como significativa entre las variables ($r = .77$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud alta. El estudio concluyó, que al hallarse una elevada convergencia entre constructos ello conlleva a que la satisfacción es una experiencia que se encarga de empoderar a los trabajadores, pero siempre y cuando exista una adecuada gestión administrativa que procese, filtre y estructure el trabajo de cada trabajador.

Asimismo, Oikonomidou y Konstantinidis (2020) identificaron los efectos administrativos sobre la satisfacción en usuarios de instituciones públicas. Los resultados del estudio fueron que se halló una adecuada convergencia entre constructos ($r = .64$; $p = .01$) de tipo positiva y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que una elevación en la primera variables, conllevara a que los procesos

administrativos sean mejores en los directores de una institución pública experimenten tener un mayor apoyo y conocimiento para poder tener a su cargo una escuela que se encarga de la formación de alumnos en etapa adolescente. Es decir, a mayor gestión, mayor será la satisfacción en los directores.

Por otro lado, se tiene a Atiaga (2020) mediante el estudio que tuvo como fin relevante la relación entre los constructos en una entidad civil del estado. Asimismo. Se realizó la metodología cuantitativa; en base a la significancia entre las variables con una correlación de 0,842; llegó a la conclusión de establecer la relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción al usuario

Por último, según Díaz (2018) en el artículo científico sobre la relación entre los servicios administrativos y la satisfacción al usuario; tuvo como premisa central el evidenciar la correlación entre los constructos. Los valores correlativos del estudio llegaron a llegar síntesis de establecer la relación significativa entre los procesos administrativos y la satisfacción al usuario ($p < .05$). En conclusión, a mayores procesos y gestión de la administración, el usuario se sintió con mayor satisfacción.

La primera variable es la gestión administrativa, la teoría base es el modelo de gestión administrativa refiere que las personas son recursos valiosos porque aprovechan esa información para agregar valor al negocio. La estrecha correlación entre las personas y la información explica por qué la mayoría de los gerentes y profesionales que trabajan tienen un aspecto de gestión administrativa dentro de la descripción de su trabajo (Pysmenna, 2021).

Otra definición de la gestión administrativa hace referencias al análisis de las formas de mantener y gestionar una cultura de trabajo y un entorno de trabajo bien definidos. Tener una atmósfera positiva dentro de la organización es muy útil para impulsar la productividad positiva (Feldberg, 2022), asimismo, en tratar a los empleados con respeto e igualdad. Los gerentes son responsables de evitar la discriminación entre los empleados (Velázquez et al., 2020).

De esa manera, el modelo enfatiza que el mercado global moderno es altamente competitivo. Como resultado, se cree que los empleados dan lo mejor de

sí mismos porque se sienten seguros en su trabajo. Por lo tanto, se vuelve importante y necesario que la gerencia brinde seguridad laboral a los empleados, además, en esta teoría de gestión, se requiere que los gerentes animen y apoyen a los empleados para que tomen iniciativas para las tareas. Además, ayuda a aumentar su interés y hacer que valga la pena (Pysmenna, 2021).

Por lo tanto, el mundo de los negocios es dinámico y volátil, lo que significa que las tendencias, los comportamientos, las prácticas, las necesidades, los sistemas y las fuerzas cambian muy rápidamente (Feldberg, 2022). Además, el acceso y la respuesta a la información deben ser excelentes para mantenerse al día con esta velocidad de cambio y mantener una ventaja competitiva. Es donde entra la gestión administrativa (Velázquez et al., 2020).

Entonces, existen diferentes ejemplos de cómo las organizaciones emplean la gestión administrativa, donde las responsabilidades de los gerentes administrativos son: (a) presupuesto; (b) reclutamiento y entrenamiento de empleados; (c) Evaluar a los empleados y reportar su desempeño; (d) gestión de proyectos; (e) planificación empresarial; (f) gestión financiera; (g) gestión de base de datos (Bartolome et al., 2021).

En ese sentido, en base al primero modelo teórico, se enfatiza en encontrar la mejor manera de diseñar una organización (Pysmenna, 2021). Según la idea de Fayol (2013) refiere que, una organización exitosa presenta las siguientes características: (a) una estructura administrativa formalizada; (b) delegación de poder; (c) autoridad basada en áreas de responsabilidad; (d) una clara división del trabajo.

Por otro lado, la teoría sustancial define a la variable como una función organizacional crítica que asegura que la organización funcione sin problemas (Bartolome et al., 2021). Asimismo, otra definición clara e importante es que la gestión administrativa alude a la importancia de la pesquisa en la administración de entidades (Velázquez et al., 2020).

Complementario a ello, la gestión administrativa en las organizaciones es importante porque, el agotamiento laboral es un problema real hoy en día, y

presenta un mayor riesgo en momentos de estrés y presión intensos (Nurnatasha y Syafiqah, 2020). Muchas personas están estresadas, dedican más horas de trabajo que nunca y les resulta difícil separar el trabajo y la vida familiar, en ese sentido, los gerentes que son hábiles en el liderazgo empático pueden reconocer signos de exceso de trabajo en los demás antes de que el agotamiento se convierta en un problema que resulte en la desconexión o la rotación (Feldberg, 2022).

Entonces, el primer principio es la separación del trabajo, ahí se enfatiza que separar el trabajo en las organizaciones para los trabajadores mejorará la calidad del producto. Asimismo, también creía que la separación del trabajo según la especialización de los empleados también mejorará la productividad, la precisión, la eficiencia y la velocidad del trabajador. Este principio no solo se adapta mejor al nivel de trabajo gerencial sino también al técnico (Bartolome et al., 2021).

En segundo lugar, la autoridad y la responsabilidad, que está fundamentado en dos aspectos importantes de la gestión. Aquí, la responsabilidad trae responsabilidad por el trabajo asignado, mientras que la autoridad permite a la gerencia realizar esas tareas de manera eficiente (Bartolome et al., 2021).

En tercer lugar, disciplina la importancia es relevante en la disciplina de la gestión. Se ha visto que, sin disciplina, las tareas no se pueden realizar de manera eficiente y eficaz. Por lo tanto, la disciplina se denomina el valor central de cualquier proyecto de gestión. La interrelación sensata y el buen desempeño ayudan a que el trabajo de gestión sea extenso y fácil. Además de esto, el buen comportamiento de los empleados ayuda a construir relaciones profesionales fluidas y sólidas (Pysmenna, 2021).

En cuarto lugar, la unidad de mando establece que los empleados deben trabajar bajo un solo jefe y deben seguir sus órdenes. En caso de que los empleados tengan que trabajar bajo diferentes jefes y se les requiera seguir sus órdenes, existe la posibilidad de que se cree un conflicto de intereses y confusión (Velázquez et al., 2020).

En quinto lugar, unificación de la unidad, es una actividad similar a una meta unificada; es decir, las personas que trabajan en una organización deben trabajar

para lograr una meta y un motivo que facilite la tarea y alcance la meta deseada de manera eficiente (Bartolome et al., 2021).

En sexto lugar, es la subordinación del interés individual, el cual establece que una organización debe trabajar en conjunto para alcanzar las metas deseadas y el interés de la empresa en lugar del interés personal. Henry Fayol dice estar subordinado a los propósitos de la organización. Pertenece a la cadena de mando de la empresa (Feldberg, 2022).

En séptimo lugar, la gestión de problemas, debido a que toda entidad, grande o pequeña, enfrenta desafíos y contratiempos (Bartolome et al., 2021). De igual modo la remuneración juega un papel esencial, ya que, es una de las formas más importantes de motivar a los empleados. Puede ser tanto monetaria como no monetaria. Sin embargo, se otorga de acuerdo con los esfuerzos del empleado que contribuyeron al logro de los objetivos de la empresa (Pysmenna, 2021).

En octavo lugar, la centralidad, desarrolla un papel importante en el proceso de toma de decisiones y deben ser neutrales. Sin embargo, depende del tamaño y nivel de la organización. Dijo que la división del poder y la jerarquía debe estar adecuadamente equilibrada sin ningún sesgo (Feldberg, 2022).

En noveno lugar, el trabajo en equipo, busca, implemente estrategias de formación de equipos para que su equipo permanezca motivado. Las actividades de trabajo en equipo también son importantes para desarrollar relaciones de equipo y lealtad a la empresa (Bartolome et al., 2021).

En décimo lugar, está la cadena escalar: en este principio de la teoría de la gestión, Henry Fayol dice que la serie de pasos debe fluir de arriba hacia abajo. Es importante porque todos los empleados conocen a sus superiores y son libres de ponerse en contacto con ellos en cualquier momento, cuando sea necesario (Feldberg, 2022).

Con el instrumento que se usó para reclutar la información de los participantes, la primera dimensión es la planeación, el cual se encuentra definida como la capacidad para gestionar adecuadamente los procesos en la organización,

es decir, que las decisiones que se tomen para la empresa sean estructurados y analizados en un tiempo determinado para llevarse a cabo (Agama, 2021). Por otro lado, la segunda dimensión es la organización, que es la capacidad para distribuir una adecuada gestión y trabajo entre los colaboradores (Bartolome et al., 2021).

La integración, es la composición adecuada de cada una de las áreas de la empresa con el fin de que presenten un mismo objetivo (Velázquez et al., 2020). Además, la dimensión dirección, es la orientación que la directiva toma en base a la mirada de la entidad (Pysmenna, 2021), por último, el control es la vigilancia que ejerce cada uno de los colaboradores para la adecuada gestión (Feldberg, 2022).

La segunda variable es la satisfacción al usuario, la teoría base para comprender la satisfacción al usuario es el modelo de la disonancia cognitiva estipulado por Beck (McDougall y Levesque, 2000). Ahí se estipula que el modelo de la disonancia, o también conocida como teoría de la reducción de la disonancia, está basado en un término utilizado en psicología que se refiere al estrés mental experimentado por alguien que tiene simultáneamente dos o más creencias, ideas o valores contradictorios; es decir, se encuentran en un conflicto (Yussoff, 2020).

En base a todo ello, el modelo de la disonancia puede explicar la experiencia actual de disonancia cognitiva cuando un cliente experimenta la manifestación física de la promesa de marca de una empresa, pero no recibe el nivel de servicio al cliente que esperaba; es decir, puede comprar un par de productos costosos de una marca conocida, asimismo, se lo lleva a casa y descubre que el producto no es lo que creía (McDougall y Levesque, 2000). De esa forma el usuario involucra en una compra actitudes, creencias o comportamientos en conflicto (Szymansky y Henard, 2001).

La teoría sustancial, inicia con la definición como un principio general del servicio al cliente, de esa manera busca medir la percepción de un cliente sobre la calidad y la utilidad de un producto o servicio (McDougall y Levesque, 2000). Por otro lado, otra definición esta argumentada, en el sentido de que la satisfacción al usuario se puede medir ofreciendo un servicio o producto o teniendo una relación con una empresa, marca o individuo (Yussoff, 2020).

Asimismo, un tercer concepto va en base a la complacencia que siente el usuario al momento de adquirir un servicio, ya que ello llena y cumple sus expectativas (Rust, 1993), por último, otra definición es que la satisfacción al usuario es cuando la persona experimenta una gratificación cognitiva debido a que pudo comprar o adquirir un bien o un servicio del cual se sentida en necesidad de tenerlo (Nurnatasha y Syafiqah, 2020).

En ese sentido, la teoría sustancial, es la teoría de la satisfacción al usuario, que está basada en los argumentos de Reichheld (1995), según el autor, este fundamenta que la satisfacción al usuario es la piedra angular de cualquier empresa, ya que no solo se basa en aquellos en la industria de servicios, sino también busca comprender a sus clientes y crear un sistema para crear una experiencia satisfactoria para ellos le permitirá aumentar sus ganancias y clientes habituales (McDougall y Levesque, 2000).

Asimismo, se refiere que, es importante que se maximice el valor de por vida del cliente, es decir, varias entidades subestiman el costo de adquirir un nuevo cliente, es mucho más rentable invertir en retener a los clientes existentes que en la búsqueda constante de nuevos (Rust, 1993), Si te enfocas en la satisfacción del cliente, es mucho más probable que aquellos que te compran te vuelvan a comprar, ello, podría aumentar el valor de por vida de ese cliente, es decir, la cantidad que gasta contigo durante toda su vida. Cuando los clientes siguen regresando para comprarle, aumenta el retorno de la inversión de los costos de adquisición de sus clientes (Nurnatasha y Syafiqah, 2020).

En ese sentido, para conseguir la satisfacción del usuario, se debe entender ciertas requerimientos personales y sus puntos débiles. Solo así podrás asegurarte de que se cumplan con cada interacción (Szymansky y Henard, 2001).

La primera dimensión de la variable es la fiabilidad, que está definida como las promesas que la empresa hace acerca de un producto o servicio donde el cliente experimente una adecuada satisfacción debido a la compra que realiza (Khadka, 2017). Por otro lado, la segunda dimensión es la capacidad de respuesta, que está orientada a las estrategias que la entidad o entidad realiza con el fin de responder a las contingencias que el contexto demanda (Yusoff, 2020).

La siguiente dimensión es la seguridad, que está orientada a salvaguardar los intereses tanto de la empresa, trabajadores y clientes (Rusmadi (2020), asimismo, otra factor teórico es conocido como la empatía, el cual se encuentra en relación a la capacidad de colocarse en la posición del cliente, con el fin de que experimente una adecuada satisfacción (Szymansky y Henard, 2001), por último, la dimensión de elementos tangibles hace referencias a todos los recursos que la empresa posee con el fin de mejorar sus proceso y su atención al cliente (Nurnatasha y Syafiqah, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Básica, ya que se han generado nuevos conocimientos en base a resultados cuantitativos (CONCYTEC, 2018). Además, los resultados se desarrollaron en base a la numeración, permitiendo su replicación, en ese caso fue cuantitativa (Ato y Vallejo, 2015).

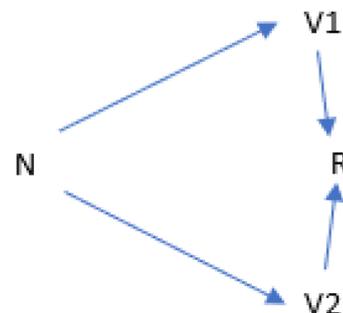
3.1.2. Diseño de investigación: La no manipulación de constructos lo categoriza como no experimental. Además, el almacenamiento y estudio de las evaluaciones a los participantes fue en un solo momento, por ello fue transversal, debido a que el recojo de datos y análisis de los datos se realizó una sola vez. Asimismo, se basó en la convergencia lineal de los constructos, también llamado linealidad relacional, por lo tanto, fue correlacional (León y Montero, 2020).

V1: Gestión administrativa

V2: Satisfacción del usuario

N: Muestra

R: Estimador de relación



3.2. Variables y Operacionalización

Gestión administrativa

- **Definición Conceptual:** Catalogada como un conjunto de acciones, que ejecuta y despliega las actividades mediante el desempeño de las periodos del procesos gerenciales (Pysmenna y Zaitseva, 2021).

- **Definición operacional:** En base al instrumento se determina que, a mayor puntaje existe una mayor gestión administrativa. Entonces, para ello se hará uso de la escala de gestión administrativa (Pysmenna y Zaitseva, 2021). Las dimensiones son planeación, organización, dirección y control (Pysmenna y Zaitseva, 2021).
- **Indicadores:** Capacidad de gestión, procesos, seguridad, confianza, optimismo, comunicación lineal, empoderamiento.
- **Escala de medición:** Ordinal, debido a que la escala posee 16 ítems de cinco respuestas.

Satisfacción al usuario

- **Definición conceptual:** Es un principio general del servicio al cliente, de esa manera busca medir la percepción de un cliente sobre la calidad y la utilidad de un producto o servicio, asimismo, estimar si una entidad efectúa su objetivo, ofreciendo productos o servicios adecuados que convenza a los compradores (McDougall y Levesque, 2000).
- **Definición operacional:** En base al instrumento se determina que, a mayor puntaje indica que existe una mayor satisfacción al usuario. Entonces, para ello se hará uso de la escala de satisfacción al usuario (McDougall y Levesque, 2000). Las dimensiones son capacidad de respuesta, tangibles, confiabilidad y empatía (McDougall y Levesque, 2000).
- **Indicadores:** Adecuada atención, productividad, cuidado, esmero, paciencia, satisfacción, agrado, complacencia, etc.
- **Escala de medición:** Ordinal, debido a que la escala posee 16 ítems de opción cinco respuestas.

3.3. Población, muestra y muestreo

- **3.3.1. Población:** Grupo total de personas que conforman un bloque con las mismos caracteres idiosincráticos (Hernández-Sampieri y Mendoza,

2018). Por lo tanto, los usuarios que acuden a tramitar su pasaporte mensualmente ascienden a 700 usuarios.

- **Los criterios de inclusión:** Mayoría de edad, aceptar el consentimiento informado, encontrarse en proceso de trámite y ser usuario de Lima metropolitana.
- **Los criterios de exclusión:** No ser usuario del trámite de pasaporte, residir fuera de Lima metropolitana y no ser mayor de edad.

3.3.2. Muestra: Representación muestral menor a la cantidad poblacional, que presentan y se definen bajo las mismos caracteres sociodemográficos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En ese sentido, la representación muestral fue de 250 personas.

Tabla 1
Variables sociodemográficas

	Variables	Frecuencia	Porcentaje
Edad	20 a 29 años	77	30.8
	30 a 45 años	92	36.8
	46 a más	81	32.4
Sexo	Mujer	122	48.8
	Hombre	128	51.2
Residencia Lima	Este	42	16.8
	Norte	42	16.8
	Sur	67	26.8
	Oeste	49	19.6
	Centro	50	20.0

3.3.3. Muestreo: El trabajo se basó en relación a la disposición de los participantes para querer ser parte o no del estudio, asimismo, en convergencia con los requerimientos de parte del estudio, por ello, se empleó lo no probabilístico por conveniencia (Ato y Vallejo, 2015).

3.3.4. Unidad de análisis: Fueron todos los usuarios de distintos rasgos sociales, distritales y económicos que acuden a tramitar su pasaporte y que cumplan los requisitos impuestos por la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio, la técnica trazada será la encuesta, porque, con ello se recolectó las respuestas mediante las escalas (Ato y Vallejo, 2015). En ese sentido, las escalas son instrumentos que se utilizaron con el fin de recoger información para posteriormente poder correlacionar los constructos.

Instrumento de Gestión administrativa

Validez y confiabilidad

La propiedad psicométrica fue adecuada en validez, por medio del método de jueces expertos se concluyó que todos los ítems fueron validos debido a que fueron puntajes mayores al .80.

Por otro lado, la confiabilidad mediante el método de consistencia interna fue adecuada, ya que se obtuvo valores generales de .80 en la adaptación al Perú, por lo tanto, la escala es confiable.

Instrumento de satisfacción al usuario

Validez y confiabilidad

La propiedad psicométrica de la escala fue adecuada en validez mediante el método de jueces expertos se concluyó que todos los ítems fueron validos debido a que fueron puntajes mayores entre el .70 al .91.

Por otro lado, la confiabilidad mediante el método de consistencia interna fue adecuada, ya que se obtuvo un valor general de .92 en la adaptación al Perú, por lo tanto, la escala es confiable.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se realizó la petición de los permisos correspondientes a los investigadores de las escalas por medio de un correo electrónico, en ese sentido, se pudieron hacer uso de las escalas para los objetivos presentados.

Además, se esbozó un documento virtual que fue para conocer la participación de la persona, ese documento se llama consentimiento informado, que tuvo como objetivo el poder informar a los participantes sobre los objetivos del estudio (Keen et al., 2022).

Finalmente, se desarrolló la construcción virtual de todos los protocolos instrumentales que a posteriori se utilizaron para evaluar a todos los participantes pertenecientes a la muestra (Moseson et al., 2020).

3.6. Métodos de análisis de datos

Dichos apartados iniciaron con la formulación de la estadística descriptiva mediante el programa estadístico SPSS26, ya que en base a los análisis se evaluó los niveles de bajo, medio y alto para cada uno de los constructos, ello mediante la medida, moda, desviación estándar, porcentaje y frecuencia (Kaliyadan y Kulkarni, 2019; Vetter, 2017).

Por otro lado, para los procesos correlativos, se analizó mediante el test del principio de datos normales, llevado a cabo por el análisis de kolmogorov-smirnov, por lo tanto, en la significancia estadística si son menores al ,05 se concluirá si existe normalidad o no (Bundala, 2022). Por lo tanto, no existió normalidad por ello la correlación fue mediante el coeficiente Spearman (Ebru et al., 2022).

Por último, una vez hallado la no normalidad, la correlación entre las variables en la p de significancia estadística fue menor al .05 (Akoglu, 2018), para que exista relación entre las variables y dicha relación posee niveles que están basado en que, si es entre .10 a .30 es baja, .40 al .60 moderada y de .70 a 1 es un nivel alto (Ato y Vallejo, 2015).

3.7. Aspectos éticos

La investigación se encontró estructurada mediante los procesos éticos de institución donde se estuvo realizando el estudio, para que de esa forma se puedan cumplir los objetivos diseñados (Universidad Cesar Vallejo, 2022). Ello inició bajo el artículo 24, el cual indicó el pedir permiso a los participantes que formaran parte del estudio, mediante el consentimiento informado.

Además, el artículo 3 de la Universidad César Vallejo indicó que todos los participantes serán respetados y protegidos de todo daño o perjuicio. De mismo modo, en el artículo 5, se veló por su integridad física y mental (UCV, 2022).

En base a los códigos deontológicos y de igual forma con la universidad, se empleó el principio de beneficencia, es decir, la salud en su totalidad estará libre de cualquier peligro que amenace su integridad como persona (Mertz et al., 2019). Finalmente, la premisa de justicia se basó en que todas las personas recibieron el mismo respeto indistintamente de las características idiosincráticas (Wangmo y Provoost, 2017). Por último, conservar la idea principal de los investigadores referenciados en la investigación, asimismo, el anonimato de los encuestados y el uso correcto de las citas y de las normas APA 7ma edición (Singhal y Kalra, 2021).

IV. Resultados

Tabla 2

Niveles de gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.4
Moderado	19	7.60
Alto	230	92.0
Total	250	100.0

Figura 1

Porcentaje de la gestión administrativa



El análisis del objetivo descriptivo (Ver tabla 2 y figura 1), refieren que se halló una predominancia del nivel alto para el constructo de gestión administrativa. De esa manera, el valor superior fue del 92.0% del total de los participantes. En esa línea. Los usuarios perciben altamente que existen procesos por mejorar en la gestión de entidad, de ese modo ello podría conllevar a la mejora de los servicios que ofrecen.

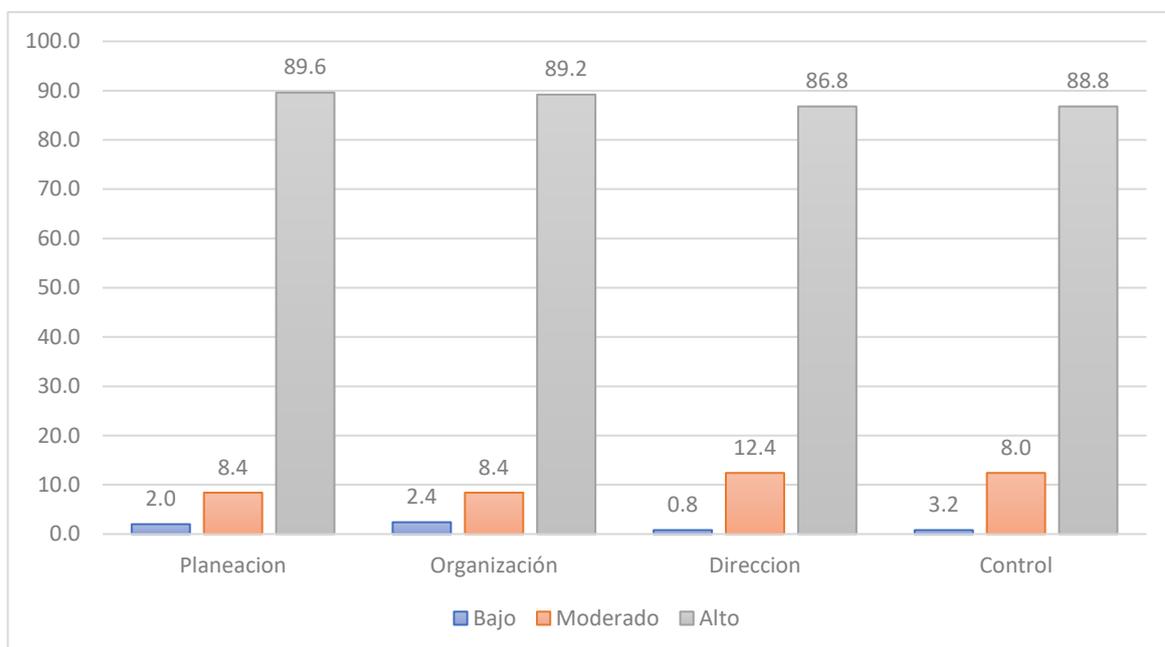
Tabla 3

Niveles de las dimensiones de gestión administrativa

Variables	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Planeación	Bajo	5	2.0
	Moderado	21	8.40
	Alto	224	89.6
Organización	Bajo	6	2.40
	Moderado	21	8.40
	Alto	223	89.2
Dirección	Bajo	2	0.80
	Moderado	31	12.4
	Alto	217	86.8
Control	Bajo	8	3.20
	Moderado	20	8.00
	Alto	222	88.8
Total		250	100.0

Figura 2

Porcentaje de las dimensiones de gestión administrativa



El análisis de los objetivos descriptivos (Ver tabla 3 y figura 2), refieren que se halló una predominancia del nivel alto para las 4 dimensiones observadas en la tabla, la primera fue del 89.6%, la segunda del 89.2%, la tercera del 86.8% y la última del 88.8%. Concluyéndose que, existe una percepción alta de los usuarios hacia los indicadores estipulados en cada dimensión y que es materializada mediante el servicio que se ofrece en la entidad, conllevando a que el usuario percibe que son procesos de gestión administrativa que se tiene que trabajar para que la entidad posea un mejor rendimiento hacia los servicios que ofrece

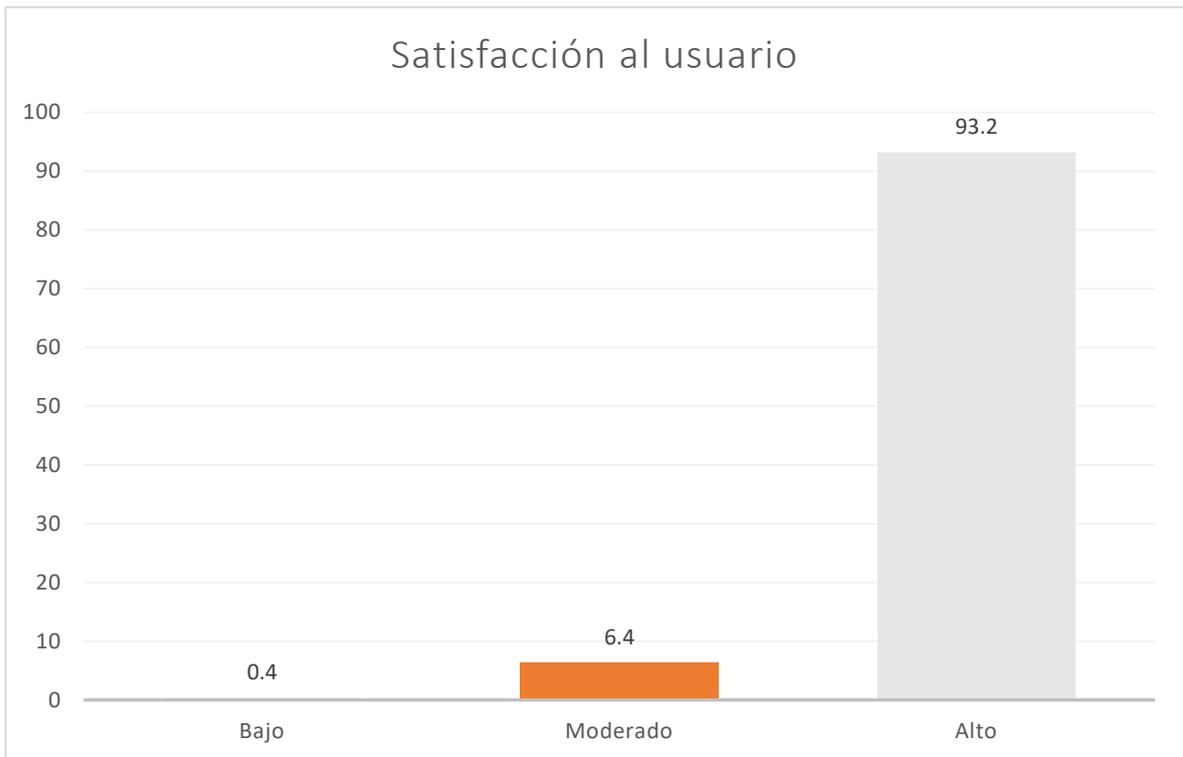
Tabla 4

Niveles de la satisfacción al usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.40
Moderado	16	6.40
Alto	233	93.2
Total	250	100.0

Figura 3

Porcentaje de la satisfacción al usuario



El análisis del objetivo descriptivo (Ver tabla 4 y figura 3), refieren que se halló una predominancia del nivel alto para el constructo de satisfacción al usuario. De esa manera, el valor superior fue del 89.2% del total de los participantes. En esa línea. Los usuarios perciben altamente que existen procesos por mejorar para ellos mismo se sientan satisfechos con los servicios que ofrece la entidad.

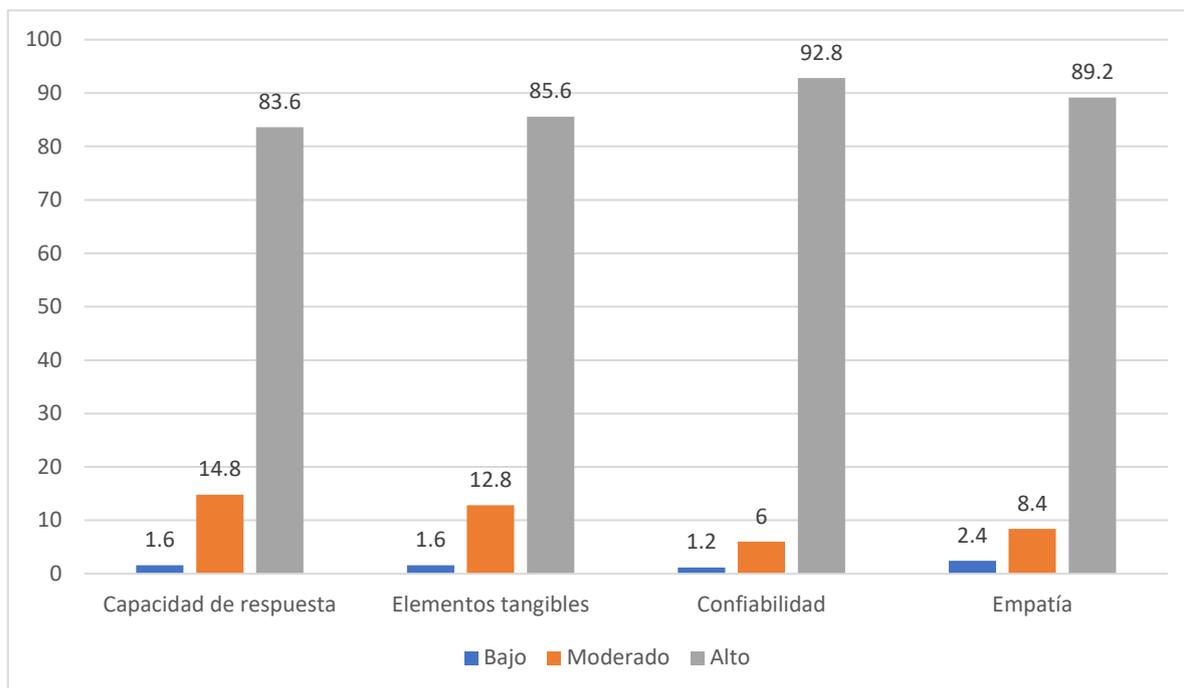
Tabla 5

Niveles de las dimensiones satisfacción al usuario

Variable	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta	Bajo	4	1.60
	Moderado	37	14.8
	Alto	209	83.6
Elementos tangibles	Bajo	4	1.60
	Moderado	32	12.8
	Alto	214	85.6
Confiabilidad	Bajo	3	1.20
	Moderado	15	6.00
	Alto	232	92.8
Empatía	Bajo	6	2.40
	Moderado	21	8.40
	Alto	223	89.2
Total		250	100.0

Figura 4

Porcentaje de las dimensiones de la satisfacción al usuario



El análisis de los objetivos descriptivos (Ver tabla 5 y figura 4), refieren que se halló una predominancia del nivel alto para las 4 dimensiones observadas en la tabla, la primera fue del 83.6%, la segunda del 85.6%, la tercera del 92.8% y la última del 89.2%. Concluyéndose que, existe una percepción alta de los usuarios hacia los indicadores estipulados en cada dimensión y que es materializada mediante el servicio que se ofrece en la entidad, conllevando a que el usuario percibe que son procesos que se tiene que trabajar para la satisfacción con el servicio.

Prueba de hipótesis

Tabla 6

Pruebas de normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.139	250	0.000
Planeación	0.149	250	0.000
Organización	0.148	250	0.000
Dirección	0.148	250	0.000
Control	0.165	250	0.000
Satisfacción al usuario	0.536	250	0.000
Capacidad de respuesta	0.169	250	0.000
Elementos tangibles	0.144	250	0.000
Confiabilidad	0.132	250	0.000
Empatía	0.162	250	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la cantidad de participantes de hizo uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Ver tabla 6). Debido a ello, según los valores hallado por la significancia, todos fueron por debajo del punto estándar (.00), en conclusión, se hizo utilizó la estadística no paramétrica, el cual proporciona el coeficiente de correlación de Spearman, como estimador para los objetivos propuestos.

Tabla 7

Correlación entre gestión administrativa y satisfacción al usuario

			Gestión administrativa	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,662**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	250	250
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	,662**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	250	250

En el análisis de la relación entre los constructos (Ver tabla 7). Se estableció asociación significativa entre ellas (Sig. = 0.000), de influencia moderada y de características directas (.662), es decir, la elevación de la gestión administrativa, mayor satisfacción habrá en los usuarios de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. En síntesis, se admite la hipótesis del estudio.

Tabla 8

Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,653**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	250	250
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,653**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	250	250

En el análisis de la relación entre los constructos (Ver tabla 8). Se estableció asociación significativa entre ellas (Sig. = 0.000), de influencia moderada y de características directas (.653), es decir, la elevación de la gestión administrativa, mayor capacidad de respuesta habrá en los usuarios de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. En síntesis, se admite la hipótesis del estudio.

Tabla 9

Correlación entre gestión administrativa y elementos tangibles

			Gestión administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,518**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	250	250
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,518**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	250	250

En el análisis de la relación entre los constructos (Ver tabla 9). Se estableció asociación significativa entre ellas (Sig. = 0.000), de influencia moderada y de características directas (.518), es decir, la elevación de la gestión administrativa, mayor elementos tangibles habrá en los usuarios de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. En síntesis, se admite la hipótesis del estudio.

Tabla 10

Correlación entre gestión administrativa y confiabilidad

			Gestión administrativa	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,578**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	250	250
		Coefficiente de correlación	,578**	1.000
	Confiabilidad	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	250	250

En el análisis de la relación entre los constructos (Ver tabla 10). Se estableció asociación significativa entre ellas (Sig. = 0.000), de influencia moderada y de características directas (.578), es decir, la elevación de la gestión administrativa, mayor confiabilidad habrá en los usuarios de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. En síntesis, se admite la hipótesis del estudio.

Tabla 11

Correlación entre gestión administrativa y empatía

			Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,580**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	250	250
	Empatía	Coefficiente de correlación	,580**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	250	250

En el análisis de la relación entre los constructos (Ver tabla 11). Se estableció asociación significativa entre ellas (Sig. = 0.000), de influencia moderada y de características directas (.580), es decir, la elevación de la gestión administrativa, mayor empatía habrá en los usuarios de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. En síntesis, se admite la hipótesis del estudio.

V. Discusión

La premisa de la investigación fue determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. Para ello el principal hallazgo encontrado fue que se descubrió convergencia lineal entre los constructos ($p = .000$; $\rho = .662$), de tipo directa y de magnitud moderada.

En ese sentido la discusión de los datos hallados, resaltan que los valores relacionales son apoyados y comparados con las investigaciones de Mahdi et al. (2021) y Nguyen (2021) debido al sentido de la correlación y a su magnitud relacional, sin embargo, se hace hincapié que los demás antecedentes fueron bajo una unidad de análisis diferente al presente estudio, no obstante, ello demuestra la tendencia de correlación entre la primera y segundo constructo, independientemente al contexto o población estudiada.

En ese sentido, la literatura científica informa que la relación entre variables se da debido a que, la gestión administrativa también ayudará a una asociación a mantener una revisión programada y estructurada de sus finanzas para garantizar que se administren adecuadamente de acuerdo con las metas y prioridades para ese período (Bartolome et al., 2021). En ese sentido, al utilizar los servicios de gestión administrativa, el personal de su asociación puede reducir el tiempo que dedican a las tareas administrativas y, en su lugar, centrarse en las tareas que requieren su experiencia y conocimientos especializados. En general, su asociación será más productiva y eficiente y satisfactoria, lo que dará lugar a una mejor experiencia para sus miembros y sus usuarios (Yussoff, 2020).

Por otro lado, otro hallazgo principal fue conocer la convergencia con la capacidad de respuesta de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. Para ello, se descubrió convergencia entre los constructos ($\rho = .653$; $p = .000$) de tipo directa y de magnitud moderada.

Dichos resultados son comparados con los estudios de Oikonomidou y Konstantinidis (2020) el cual enfatiza que, la relación de magnitud es de igual

similitud a la presente investigación, de esa forma, el estudio enfatiza en un mayor apoyo y conocimientos para poder tener a su cargo una escuela que se encarga de la formación de alumnos en etapa adolescente. Es decir, a mayor gestión, mayor será la satisfacción en los directores (Velázquez et al., 2020).

Es importante discutir que los resultados hallados a nivel teórico científico, se puede inferir que la capacidad de responder de parte de la entidad mediante la instrucción del personal y su relación con los recursos valiosos, de esa manera aprovechan esa información para agregar valor al negocio. La estrecha correlación entre las personas y la información explica por qué la mayoría de los gerentes y profesionales que trabajan tienen un aspecto de gestión administrativa dentro de la descripción de su trabajo. Ello proyecta una relación con lo técnico, ya que, la satisfacción al usuario se puede medir ofreciendo un servicio o producto o teniendo una relación con una empresa, marca o individuo (Pysmenna, 2021),

Por lo tanto, la continuidad de la entidad es significativo para la mejora continua proporciona al personal la base que necesita para resolver los problemas que encuentra en su trabajo. Esto no solo mejora la eficiencia, sino que también envía la señal a su personal de que los aprecia y valora a ellos y a su visión, de esa forma, el conocimiento rápidamente se vuelve obsoleto en esta era digital acelerada. Pero la mejora continua te obliga a investigar constantemente qué podría ser diferente, mejor, más eficiente (Bartolome et al., 2021),

Asimismo, otro descubrimiento importante en el estudio fue conocer el objetivo específico que detalló la relación con la tangibilidad de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. Para ello, se identificó convergencia entre los constructo ($\rho = .653$; $p = .000$). De igual capacidad y dirección que la anterior.

La discusión de los datos encontrados, se sustentan en el estudio de Tejeda (2021) es preciso enfatizar que, una de las variables del estudio es de similar dirección, por ello, se discute que, a mayores procesos adecuados de gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los usuarios en una entidad de Ancash. Sin embargo, los elementos tangibles son la materia que se basa y guarda dirección con la satisfacción al usuario (Agama, 2021).

Por esta razón, teóricamente se argumenta y se compara que los elementos tangibles de la entidad son las cosas que las personas pueden tocar o ver: su logotipo, folletos, sitio web, membretes, letreros de vehículos y vallas publicitarias en el sitio. No se puede sobrestimar la importancia de tener estos bien diseñados. La comunicación subliminal de un buen logotipo, un folleto bien escrito, un sitio web coherente y una carta bien redactada es inmensa. De esa forma, no se puede subestimar el impacto negativo de un logotipo estándar, una carta o folleto mal escrito o un sitio web que es difícil de usar. Estos pueden hacerle perder el negocio antes de que el cliente potencial haya leído una sola palabra. Por lo tanto, el gasto en el diseño puede reducir fácilmente para mejorar el resultado final, de esa forma existe relación con la satisfacción al usuario (Yussoff, 2020).

El buen diseño no sucede por accidente. Por lo general, es el final de un proceso largo, pero vale la pena invertir en él. No tiene que ser llamativo, pero hazlo de manera profesional. Un buen diseño lo hace más memorable, comunica confiabilidad y ayuda a generar confianza (Szymansky y Henard, 2001).

Además, en la relación de la primera variable con la confiabilidad de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. Se identificó relación lineal entre ellas ($\rho = .578$; $p = .000$) de tipo directa y de magnitud moderada. Asimismo, con dimensión de empatía de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023. Para ello, identificándose convergencia entre los constructores ($\rho = .580$; $p = .000$) de tipo directa y de magnitud moderada.

Por lo tanto, los hallazgos relacionales son comparados y evidenciados con el estudio de Mahdi et al. (2021) refiere que la empatía en las organizaciones es importante porque, el agotamiento laboral es un problema real hoy en día, y presenta un mayor riesgo en momentos de estrés y presión intensos (Nurnatasha y Syafiqah, 2020). Muchas personas están estresadas, dedican más horas de trabajo que nunca y les resulta difícil separar el trabajo y la vida familiar, en ese sentido, los gerentes que son hábiles en el liderazgo empático pueden reconocer signos de exceso de trabajo en los demás antes de que el agotamiento se convierta en un problema que resulte en la desconexión o la rotación. Esto podría significar tomarse unos minutos adicionales cada semana para comunicarse con los

miembros del equipo y evaluar cómo están manejando su carga de trabajo actual y ayudándolos a recuperarse del exceso de trabajo ((Nurnatasha y Syafiqah, 2020).

Asimismo, las debilidades halladas mediante la metodología usada fue que no se tuvo una muestra con mayor representación muestral, para poder generalizar los datos, sin embargo, la fortaleza del estudio radicó en que, si se tuvo una adecuada control y seguridad de la muestra a la que se evaluó, debido a que la toma de las pruebas fue personalmente, pero mediante cuestionarios virtualizados. Por este sentido que, el estudio es relevante para evidencias los problemas sociales, económicos y de gestión que la entidad pública viene experimentando a raíz de inadecuados procesos administrativos, asimismo, los resultados apoyaran la base empírica de otros estudios futuros.

VI. Conclusiones

PRIMERA. Se determinó una relación moderada y directa entre las variables, es decir a mayor gestión administrativa, mayor fue la satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023.

SEGUNDA. Se identificó que, a una mayor capacidad de respuesta de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023.

TERCERA. Se identificó que, a mayor gestión administrativa, en el usuario se propiciara una mayor percepción de los elementos tangibles de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023.

CUARTA. Se identificó que, a mayor gestión administrativa, ello ocasionó que la confiabilidad de los usuarios de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima se mayor.

QUINTA. Se identificó que, a una adecuada gestión administrativa, hubo una mayor conducta empática en los usuarios de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023.

SEXTA. Se conoció que el existe una predominancia del nivel alto en a la primera variable y sus dimensiones en una entidad pública de Lima, 2023. En ese sentido, los usuarios perciben que si existen adecuados procesos de gestión y sus componentes.

SEPTIMA. Se conoció que el existe una predominancia del nivel alto en la satisfacción al usuario y sus dimensiones como capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y empatía en una entidad pública de Lima, 2022. Es decir, el usuario percibe que existe un compromiso adecuado de los colaboradores hacia la emisión del pasaporte.

VII. Recomendaciones

PRIMERA. A la área gerencial de la entidad se le propone una mayor inversión de costos y tiempo en la elaboración de programa de entrenamiento y/o talleres en base a la satisfacción del usuario para el personal de la entidad. De esa forma, la entidad poseerá una mejor gestión administrativa.

SEGUNDA. Hacia los jefes inmediatos se recomienda el determinar la implementación de novedosas habilidades que vigoricen los métodos empleados que admitan optimizar los niveles de la primera variable.

TERCERA. A los colaboradores del área administrativa de la entidad se recomienda el desarrollo de talleres de capacitación, para que de esa manera se pueda tener un abanico de señales de contacto lineal con los otros trabajadores de mandos medios.

CUARTA. A todos los colaboradores de la entidad se recomienda la participación de reuniones habituales a priori a la realización del trabajo con el propósito de enseñar capacidades de respuestas hacia los clientes o usuarios.

REFERENCIAS

- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Alegre, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021* [Tesis de posgrado]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86190>
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., y Espinoza, R. (2021). La gestión administrativa en los procesos de adquisiciones en una entidad del sector público. *Revista de estudios y negocios*, 5(3), 100-110. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774005/html/>
- Atiaga, A. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31761>
- Ato, M., & Vallejo, A. (2015). *Diseños de investigación en Psicología*. Ediciones Pirámide.
- Bergquist, S., Otten, T., & Sarich, N. (2020). COVID-19 Pandemic in the United States. *Health Policy and Technology*. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.08.007>
- Bundala, N. (2022). The homo-hetero pairing effect correlation coefficient: A modified correlation technique for social science studies. *International Journal of Business, Management and Economics*, 3(3), 213 - 256. <https://doi.org/10.47747/ijbme.v3i3.706>
- Coloma, S., y Fajardo, L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín De Malariología Y Salud Ambiental*, 1(9), 10-21. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5157>

- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT.* chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Contractor F. J. (2022). The world economy will need *even more* globalization in the post-pandemic 2021 decade. *Journal of international business studies*, 53(1), 156–171. <https://doi.org/10.1057/s41267-020-00394-y>
- Dabic, M., Maley, J., & Novak, I. (2020). An analysis of globalisation in international business research 1993–2018: rise of the sceptics. *Critical Perspectives on International Business*, 17(3), 444–462. <https://doi.org/10.1108/cpoib-02-2019-0016>
- Díaz, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C., Reátegui, A., Pizzán-Tomanguillo, S. (2020). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal Of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744, 2022. <https://doi.org/10.51798/Sijis.V3i1.258>.
- Ebru T., Hamit M., & Mehmet M. (2022). Which correlation coefficient should be used for investigating relations between quantitative variables? *American Academic Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences*, 85(1), 265–277. https://asrjetsjournal.org/index.php/American_Scientific_Journal/article/view/7326
- El peruano. (2022). *Migraciones: proveedor de pasaportes adelantó entrega para su distribución inmediata.* <https://elperuano.pe/noticia/143189-migraciones-anuncia-que-proveedor-de-pasaportes-adelanto-entrega-para-su-distribucion-inmediata>
- Enríquez, I. (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* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio de la Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3377>

- Fayol, H. (2013). *Administration industrielle et générale (General and industrial management)*. Martino Fine Books.
- Fernández Sánchez, D. G. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía & Negocios*, 3(1), 47–62. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>
- Figuroa, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36746>
- Fontán, C., Alloza, Á., & Rey, C. (2019). Discovering Organizational Purpose. *Purpose-Driven Organizations*, 1(2), 107–118. https://doi.org/10.1007/978-3-030-17674-7_9
- Fuentes, J. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14338>
- Goitia, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47484>
- Guedhami, O., Knill, A., Megginson, W.L.(2022). The dark side of globalization: Evidence from the impact of COVID-19 on multinational companies. *J Int Bus Stud* 53, 1603–1640. <https://doi.org/10.1057/s41267-022-00540-8>
- Hassan, Z., Basit, A & Sethumadavan, S (2020). Role of sales representative's cultural intelligence in enhancing customer satisfaction among the tenants and property buyers in Malaysia. *International Journal of Business Marketing and Management*, 5(7), 37-56. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3662072
- Hassan, M., Ahmed, M., Abo-talib, S. (2019). The effects of administrative empowerment on employee's job satisfaction in five-star resorts in horchata

city. *International Academic Journal Faculty of Tourism and Hotel Management*, 5(1), 1-31. <https://doi.org/10.21608/ijaf.2019.95445>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica, las rutas de la investigación cuantitativa y cualitativa*. McGrall Hill.

Kaliyadan, F., & Kulkarni, V. (2019). Types of Variables, Descriptive Statistics, and Sample Size. *Indian dermatology online journal*, 10(1), 82–86. https://doi.org/10.4103/idoj.IDOJ_468_18

Keen, S., Lomeli-Rodriguez, M., & Joffe, H. (2022). From Challenge to Opportunity: Virtual Qualitative Research During COVID-19 and Beyond. *International Journal of Qualitative Methods*, 21. <https://doi.org/10.1177/16094069221105075>

Kyove, J., Streltsova, K., Odibo, U., & Cirella, G. T. (2021). Globalization impact on multinational enterprises. *World*, 2(2), 216–230. <https://doi.org/10.3390/world2020014>

León, O., y Montero, M. (2020). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas y cualitativas*. McGrall Hill.

Mahdi, D., Ahmed, M., & Rasheed, F. (2021). The role of job satisfaction in developing administrative performance and creativity: An empirical study in Iraq. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 465-473. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.0465>

Martin-Fiorino, V., y Reyes, G. (2020). *Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del Covid-19*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(1), 710-722. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559019/html/>

McDougall, G.H.G. and Levesque, T. (2000) Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation. *Journal of Services Marketing*, 14(2), 392-410. <https://doi.org/10.1108/08876040010340937>

Moradi, E., Jafari, S. M., Doorbash, Z. M., & Mirzaei, A. (2021). Impact of organizational inertia on business model innovation, open innovation and

corporate performance. *Asia Pacific Management Review*. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2021.01.003>

Mertz, M., Fischer, T., & Salloch, S. (2019). The value of bioethical research: A qualitative literature analysis of researchers' statements. *PloS one*, 14(7), e0220438. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220438>

Melo, L., y Sánchez, A. (2021). Public administration, public agents and social planning: Strengthening the ethical perspectives of administrative law for the pandemic challenge. *Secuencias*, 42(87), 231-240. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2021.e82166>

Moseson, H., Kumar, S., & Juusola, J. L. (2020). *Comparison of study samples recruited with virtual versus traditional recruitment methods*. *Contemporary Clinical Trials Communications*, 19, 100590. <https://doi.org/10.1016/j.conctc.2020.100590>

Nguyen, N. B., & Thanh, N. N. (2021). The Impact of Good Governance on the People's Satisfaction with Public Administrative Services in Vietnam. *Administrative Sciences*, 12(1), 35. <https://doi.org/10.3390/admsci12010035>

Oikonomidou, M., & Konstantinidis, I. (2020). The effect of administrative actions on satisfaction of primary and secondary public-school principals. *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, 4(1), 1-27. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3748661

Pérez. G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>

Pysmenna, M., y Zaitseva, O. (2021). The current concept of administrative management in tourism industry. *Economic Innovations*, 2(4), 20.31. <https://ei-journal.com/index.php/journal/article/view/1035>

- Rutherford, A., & van der Voet, J. (2018). Shifting administrative intensity and employee composition: cutback management in education. *The American Review of Public Administration*, 49(6), 704–719. <https://doi.org/10.1177/0275074018794701>
- Shin, N., Park, S., & Kim, H. (2020). Consumer satisfaction–based social commerce service quality management. *BRQ Business Research Quarterly*, 234094442091609. <https://doi.org/10.1177/2340944420916098>
- Singhal, S., & Kalra, B. S. (2021). *Publication ethics: Role and responsibility of authors*. *Indian Journal of Gastroenterology*, 40(1), 65–71. doi:10.1007/s12664-020-01129-5
- Scherer, A. G., & Palazzo, G. (2021). *The New Political Role of Business in a Globalized World: A Review of a New Perspective on CSR and its Implications for the Firm, Governance, and Democracy*. *Journal of Management Studies*, 48(4), 899–931. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2010.00950.x>
- Sfenrianto, S., Wijaya, T., & Wang, G. (2018). Assessing the Buyer Trust and Satisfaction Factors in the E-Marketplace. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 13(2), 43–57. <https://doi.org/10.4067/s0718-18762018000200105>
- Vetter, T. R. (2017). Descriptive Statistics. *Anesthesia & Analgesia*, 125(5), 1797–1802. <https://doi.org/10.1213/ane.0000000000002471>
- Wangmo, T., & Provoost, V. (2017). The use of empirical research in bioethics: a survey of researchers in twelve European countries. *BMC Medical Ethics*, 18(1). doi:10.1186/s12910-017-0239-0
- Wei, Y., Ye, Z., Cui, M., & Wei, X. (2020). COVID-19 prevention and control in China: grid governance. *Journal of Public Health*, 43(1), 76–81. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdaa175>
- Taype, O., Rodriguez, O., y Guadalupe, N. (2022). La nueva gestión pública: Retos y perspectivas en tiempos de pandemia de covid-19

- Tejeda, A. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Vilela (2019). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en el área de admisión del hospital Santa Rosa de Piura, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio de la Universidad San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14338>
- Zhang, J., Shang, Y., Li, Q., Zhang, S., Xiao, J., & Li, M. (2021). Inheritance and Development: Study on the Overall Management and Control Strategies of the North–South Extension of Central Axis of Beijing. *Sustainability*, 13(9), 4809. <https://doi.org/10.3390/su13094809>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz del estudio

Tabla 1

Matriz de operacionalización

Titulo	Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Medición
	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022.	Existe relación estadística entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022	Gestión administrativa	
	Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	
	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022	Existe relación estadística entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022		
Gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2023	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022	Existe relación estadística entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022		Ordinal
	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión empatía del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión empatía del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022	Existe relación estadística entre la gestión administrativa y la dimensión empatía del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022	Satisfacción del usuario	Datos estadísticos Realizados en el SPSS26 y Excel
	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022	Existe relación estadística entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022.		
		Conocer los niveles de la gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022			
		Conocer los niveles de la satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022			

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Tabla

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición conceptual	Indicadores	Dimensiones	Medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante el cual el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo (Pysmenna, 2021).	En base al instrumento se determina que, a mayor puntaje, ello indica que existe una mayor gestión administrativa. Entonces, para ello se hará uso de la escala de gestión administrativa (Pysmenna, 2021).	Capacidad de gestión, procesos, seguridad, confianza, optimismo, comunicación lineal, empoderamiento.	Planeación	Ordinal, debido a que la escala posee 16 ítems de opción múltiple: del 1 al 5 (tipo Likert).
				Organización	
				Dirección	
				Control	
Satisfacción al usuario	Es un principio general del servicio al cliente, de esa manera busca medir la percepción de un cliente sobre la calidad y la utilidad de un producto o servicio, asimismo, es valorar si una entidad cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios (McDougall y Levesque, 2000).	En base al instrumento se determina que, a mayor puntaje, ello indica que existe una mayor satisfacción al usuario. Entonces, para ello se hará uso de la escala de satisfacción al usuario (McDougall y Levesque, 2000).	Adecuada atención, productividad, cuidado, esmero, paciencia, satisfacción, agrado, complacencia, etc.	Capacidad de respuesta	Ordinal, debido a que la escala posee 16 ítems de opción múltiple: del 1 al 5 (tipo Likert).
				Tangibles	
				Confiabilidad	
				Empatía	

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Gestión administrativa

N.º	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Planeación						
1	La misión y visión de la entidad refleja los objetivos que persigue la institución.					
2	Considera que la entidad planifica su actividad de gestión.					
3	Considera que los trabajadores de la entidad practican valores en su trabajo.					
4	La entidad planifica todas sus atenciones con anticipación.					
Organización						
5	Considera que la entidad se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.					
6	Considera que la entidad, está bien elaborada para realizar los trámites administrativos.					
7	Los trabajadores de la entidad le brindan una información adecuada al usuario					
8	Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente					
9	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la entidad.					
Dirección						
10	Considera que el jefe es el que lidera la entidad					
11	La entidad realiza actividades informativas sobre los procesos de emisión de pasaporte					
12	La entidad informa a la población sobre los cambios en la emisión de pasaporte.					
13	Considera que los trabajadores de la entidad trabajan en equipo.					
Control						
14	La entidad es transparente al momento de indicar los inconvenientes que suceden al momento de emitir un pasaporte.					
15	Percibe que el jefe hace un buen control a los trabajadores de la entidad.					
16	La entidad controla adecuadamente la entrega de pasaporte					

Cuestionario de satisfacción del usuario

N.º	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Capacidad de respuesta						
1	Considera usted que la entidad le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.					
2	Cree usted que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es adecuado.					
3	Cree usted que el personal de la entidad es competente en sus funciones administrativas.					
4	El personal de la entidad está capacitado para responder a cualquier duda del usuario					
Tangibles						
5	Considera usted que la entidad utiliza equipos modernos en las áreas administrativas.					
6	Considera usted que la entidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.					
7	Cree usted que el personal de la entidad viste adecuadamente.					
8	La entidad posee una adecuada sala de espera para recibir el pasaporte					
Confiabilidad						
10	Considera usted que los trabajadores de la entidad cumplen sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.					
11	Los trabajadores de la entidad tienen una actitud amable con el usuario.					
12	Considera que en la entidad los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.					
13	Considera que en la entidad los servicios ofrecidos son de calidad					
Empatía						
14	Creer usted que el trabajador administrativo tiene amabilidad por los usuarios.					
15	Creer usted que los trabajadores tienen comprensión por los usuarios					
16	Creer usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.					

Anexo 4. Jueces expertos

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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	La misión y visión de la entidad refleja los objetivos que persigue la institución.	x		x		x		
2	Considera que la entidad planifica su actividad de gestión.	x		x		x		
3	Considera que los trabajadores de la entidad practican valores en su trabajo.	x		x		x		
4	La entidad planifica todas sus atenciones con anticipación.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	x		x		x		
5	Considera que la entidad se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.	x		x		x		
6	Considera que la entidad, está bien elaborada para realizar los trámites administrativos.	x		x		x		
7	Los trabajadores de la entidad le brindan una información adecuada al usuario	x		x		x		
8	Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente	x		x		x		
9	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera que el jefe es el que lidera la entidad	x		x		x		
11	La entidad realiza actividades informativas sobre los procesos de emisión de pasaporte	x		x		x		
12	La entidad informa a la población sobre los cambios en la emisión de pasaporte.	x		x		x		
13	Considera que los trabajadores de la entidad trabajan en equipo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La entidad es transparente al momento de indicar los inconvenientes que suceden al momento de emitir un pasaporte.	x		x		x		
15	Percibe que el jefe hace un buen control a los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
16	La entidad controla adecuadamente la entrega de pasaporte	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sánchez López Marco Antonio

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION AL USUARIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
1	Considera usted que la entidad le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.	x		x		x		
2	Cree usted que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es adecuado.	x		x		x		
3	Cree usted que el personal de la entidad es competente en sus funciones administrativas.	x		x		x		
4	El personal de la entidad está capacitado para responder a cualquier duda del usuario	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tangibles	x		x		x		
5	Considera usted que la entidad utiliza equipos modernos en las áreas administrativas.	x		x		x		
6	Considera usted que la entidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.	x		x		x		
7	Cree usted que el personal de la entidad viste adecuadamente.	x		x		x		
8	La entidad posee una adecuada sala de espera para recibir el pasaporte	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que los trabajadores de la entidad cumplen sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.	x		x		x		
10	Los trabajadores de la entidad tienen una actitud amable con el usuario.	x		x		x		
11	Considera que en la entidad los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.	x		x		x		
12	Considera que en la entidad los servicios ofrecidos son de calidad	x		x		x		
13	Considera usted que los trabajadores de la entidad son confiables	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Creer usted que el trabajador administrativo tiene amabilidad por los usuarios.	x		x		x		
15	Creer usted que los trabajadores tienen comprensión por los usuarios	x		x		x		
16	Creer usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sánchez López Marco Antonio

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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



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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	La misión y visión de la entidad refleja los objetivos que persigue la institución.	x		x		x		
2	Considera que la entidad planifica su actividad de gestión.	x		x		x		
3	Considera que los trabajadores de la entidad practican valores en su trabajo.	x		x		x		
4	La entidad planifica todas sus atenciones con anticipación.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	x		x		x		
5	Considera que la entidad se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.	x		x		x		
6	Considera que la entidad, está bien elaborada para realizar los trámites administrativos.	x		x		x		
7	Los trabajadores de la entidad le brindan una información adecuada al usuario	x		x		x		
8	Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente	x		x		x		
9	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera que el jefe es el que lidera la entidad	x		x		x		
11	La entidad realiza actividades informativas sobre los procesos de emisión de pasaporte	x		x		x		
12	La entidad informa a la población sobre los cambios en la emisión de pasaporte.	x		x		x		
13	Considera que los trabajadores de la entidad trabajan en equipo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La entidad es transparente al momento de indicar los inconvenientes que suceden al momento de emitir un pasaporte.	x		x		x		
15	Percibe que el jefe hace un buen control a los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
16	La entidad controla adecuadamente la entrega de pasaporte	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rojas Pacheco Luis Alberto

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION AL USUARIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
1	Considera usted que la entidad le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.	x		x		x		
2	Cree usted que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es adecuado.	x		x		x		
3	Cree usted que el personal de la entidad es competente en sus funciones administrativas.	x		x		x		
4	El personal de la entidad está capacitado para responder a cualquier duda del usuario	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tangibles	x		x		x		
5	Considera usted que la entidad utiliza equipos modernos en las áreas administrativas.	x		x		x		
6	Considera usted que la entidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.	x		x		x		
7	Cree usted que el personal de la entidad viste adecuadamente.	x		x		x		
8	La entidad posee una adecuada sala de espera para recibir el pasaporte	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que los trabajadores de la entidad cumplen sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.	x		x		x		
10	Los trabajadores de la entidad tienen una actitud amable con el usuario.	x		x		x		
11	Considera que en la entidad los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.	x		x		x		
12	Considera que en la entidad los servicios ofrecidos son de calidad	x		x		x		
13	Considera usted que los trabajadores de la entidad son confiables	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Creer usted que el trabajador administrativo tiene amabilidad por los usuarios.	x		x		x		
15	Creer usted que los trabajadores tienen comprensión por los usuarios	x		x		x		
16	Creer usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

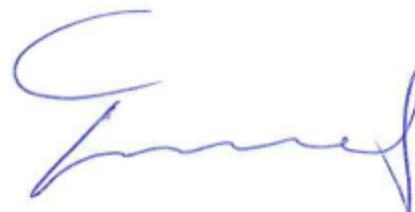
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rojas Pacheco Luis Alberto

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

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

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	La misión y visión de la entidad refleja los objetivos que persigue la institución.	x		x		x		
2	Considera que la entidad planifica su actividad de gestión.	x		x		x		
3	Considera que los trabajadores de la entidad practican valores en su trabajo.	x		x		x		
4	La entidad planifica todas sus atenciones con anticipación.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	x		x		x		
5	Considera que la entidad se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.	x		x		x		
6	Considera que la entidad, está bien elaborada para realizar los trámites administrativos.	x		x		x		
7	Los trabajadores de la entidad le brindan una información adecuada al usuario	x		x		x		
8	Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente	x		x		x		
9	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera que el jefe es el que lidera la entidad	x		x		x		
11	La entidad realiza actividades informativas sobre los procesos de emisión de pasaporte	x		x		x		
12	La entidad informa a la población sobre los cambios en la emisión de pasaporte.	x		x		x		
13	Considera que los trabajadores de la entidad trabajan en equipo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La entidad es transparente al momento de indicar los inconvenientes que suceden al momento de emitir un pasaporte.	x		x		x		
15	Percibe que el jefe hace un buen control a los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
16	La entidad controla adecuadamente la entrega de pasaporte	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fernando Emilio Escudero Vílchez

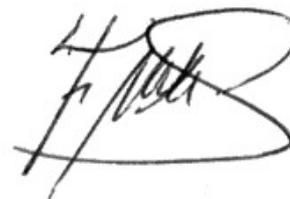
Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION AL USUARIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
1	Considera usted que la entidad le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.	x		x		x		
2	Cree usted que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es adecuado.	x		x		x		
3	Cree usted que el personal de la entidad es competente en sus funciones administrativas.	x		x		x		
4	El personal de la entidad está capacitado para responder a cualquier duda del usuario	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tangibles	x		x		x		
5	Considera usted que la entidad utiliza equipos modernos en las áreas administrativas.	x		x		x		
6	Considera usted que la entidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.	x		x		x		
7	Cree usted que el personal de la entidad viste adecuadamente.	x		x		x		
8	La entidad posee una adecuada sala de espera para recibir el pasaporte	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que los trabajadores de la entidad cumplen sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.	x		x		x		
10	Los trabajadores de la entidad tienen una actitud amable con el usuario.	x		x		x		
11	Considera que en la entidad los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.	x		x		x		
12	Considera que en la entidad los servicios ofrecidos son de calidad	x		x		x		
13	Considera usted que los trabajadores de la entidad son confiables	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Creer usted que el trabajador administrativo tiene amabilidad por los usuarios.	x		x		x		
15	Creer usted que los trabajadores tienen comprensión por los usuarios	x		x		x		
16	Creer usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fernando Emilio Escudero Vílchez

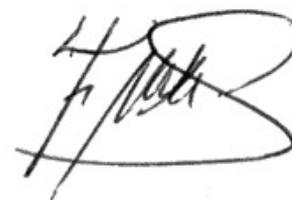
Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

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



ANEXO 5: Confiabilidad

Confiabilidad por alfa de Cronbach de la gestión administrativa y dimensiones

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa		.921
	Planeación	.831
	Organización	.712
	Dirección	.901
	Control	.791

Confiabilidad por alfa de Cronbach de la satisfacción al usuario y dimensiones

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Atención en la emisión		.910
	Capacidad de respuesta	.892
	Elementos tangibles	.781
	Confiabilidad	.795
	Empatía	.841

Anexo 6. Tablas cruzadas

Tabla 12

Tabla cruzada gestión administrativa y satisfacción al usuario

			Satisfacción al usuario			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
		Recuento	0	14	5	19
	Moderado	% del total	0.0%	5.6%	2.0%	7.6%
		Recuento	0	2	228	230
	Alto	% del total	0.0%	0.8%	91.2%	92.0%
		Recuento	1	16	233	250
	Total	% del total	0.4%	6.4%	93.2%	100.0%

En la tabla 12, se determinó que existe una persona que presenta un nivel bajo de gestión administrativa y satisfacción al usuario. Por otro lado, se halló que 14 personas presentan un nivel bajo de gestión administrativa y un nivel moderado de satisfacción al usuario. Por último, existen 228 participantes con un nivel alto de gestión administrativa y un nivel alto de satisfacción al usuario.

Tabla 13

Tabla cruzada gestión administrativa y capacidad de respuesta

			<i>Capacidad de respuesta</i>			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
	Moderado	Recuento	3	11	5	19
		% del total	1.2%	4.4%	2.0%	7.6%
	Alto	Recuento	1	10	219	230
		% del total	0.4%	4.0%	87.6%	92.0%
Total	Recuento	5	21	224	250	
	% del total	2.0%	8.4%	89.6%	100.0%	

En la tabla 13, se determinó que existe una persona con un nivel bajo de gestión y a su vez con un nivel bajo de capacidad de respuesta. Por otro lado, se halló que 11 personas presentan un nivel moderado de gestión administrativa y un nivel moderado de capacidad de respuesta. Por último, existen 219 participantes con un nivel alto de gestión administrativa y un nivel alto de capacidad de respuesta.

Tabla 14

Tabla cruzada gestión administrativa y tangibles

		Tangibles			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
	Moderado	Recuento	5	13	1	19
		% del total	2.0%	5.2%	0.4%	7.6%
	Alto	Recuento	0	8	222	230
		% del total	0.0%	3.2%	88.8%	92.0%
Total	Recuento	6	21	223	250	
	% del total	2.4%	8.4%	89.2%	100.0%	

En la tabla 14, se determinó que existe una persona con un nivel bajo de gestión y a su vez con un nivel bajo de tangibles. Por otro lado, se halló que 13 personas presentan un nivel moderado de gestión administrativa y un nivel moderado de tangibles. Por último, existen 222 participantes con un nivel alto de gestión administrativa y un nivel alto de tangibles.

Tabla 15

Tabla cruzada gestión administrativa y confiabilidad

		Confiabilidad			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
	Moderado	Recuento	1	16	2	19
		% del total	0.4%	6.4%	0.8%	7.6%
	Alto	Recuento	0	15	215	230
		% del total	0.0%	6.0%	86.0%	92.0%
Total		Recuento	2	31	217	250
		% del total	0.8%	12.4%	86.8%	100.0%

En la tabla 15, se determinó que existe una persona con un nivel bajo de gestión y a su vez con un nivel bajo de confiabilidad. Por otro lado, se halló que 16 personas presentan un nivel moderado de gestión administrativa y un nivel moderado de confiabilidad. Por último, existen 215 participantes con un nivel alto de gestión administrativa y un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 16

Tabla cruzada gestión administrativa y empatía

			Empatía			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
GESTION (Agrupada)	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
	Moderado	Recuento	6	11	2	19
		% del total	2.4%	4.4%	0.8%	7.6%
	Alto	Recuento	1	9	220	230
		% del total	0.4%	3.6%	88.0%	92.0%
Total	Recuento	8	20	222	250	
	% del total	3.2%	8.0%	88.8%	100.0%	

En la tabla 16, se determinó que existe una persona con un nivel bajo de gestión y a su vez con un nivel bajo de empatía. Por otro lado, se halló que 11 personas presentan un nivel moderado de gestión administrativa y un nivel moderado de empatía. Por último, existen 220 participantes con un nivel alto de gestión administrativa y un nivel alto de empatía.

Anexo 7: Fichas técnicas

Instrumento de Gestión administrativa

Ficha técnica 1

Nombre	: Gestión administrativa
Autor	: Figueroa (2019)
Adaptado	: Quispe (2023)
Procedencia	: Perú
Administración	: Autoaplicativo
Tiempo	: 5 min.
Estructuración	: 4 dimensiones - 16 ítems
Aplicación	: 18 a 54 años de edad
Tipo de ítems	: Los enunciados son en escala Likert

Instrumento de satisfacción al usuario

Ficha técnica 2

Nombre	: Satisfacción al usuario
Autor	: Miranda (2020)
Adaptado	: Quispe (2023)
Procedencia	: Perú
Administración	: Autoaplicativo
Tiempo	: 5 min.
Estructuración	: 4 dimensiones - 16 ítems
Aplicación	: 18 a 54 años de edad
Tipo de ítems	: Los enunciados son en escala Likert



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUIZADO OSCCO FELIPE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario de una agencia descentralizada de una entidad pública de Lima, 2022", cuyo autor es QUISPE MALPARTIDA ALVARO EUSEBIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUIZADO OSCCO FELIPE DNI: 31169557 ORCID: 0000-0003-3765-7391	Firmado electrónicamente por: FGUIZADOO el 14- 01-2023 08:04:49

Código documento Trilce: TRI - 0517302