



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de
administración del gobierno regional de Ucayali, 2023

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

AUTORA:

Paredes Vasquez, Isabel Orquidea (orcid.org/0009-0003-2829-5904)

ASESORES:

Dra. Cueva Rodriguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

Mg. Ramirez Calderon, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios porque me dio la vida y la fortaleza para seguir adelante, terminar y lograr mi tan ansiado grado.

A mi madrecita Consuelito por ser mi amiga, cómplice y compañera que me brindó su apoyo y soporte.

A mi abuelita Isabel por enseñarme a que, si quiero lograr algo, debo esforzarme cada día y llevarme siempre en sus oraciones.

A mi pareja Wilder por siempre estar a mi lado en todo momento, dándome aliento y apoyo, para no renunciar a mis sueños.

A mi abuelito Marco, quien fue el que me incentivo a estudiar la carrera de Derecho.

A mis hermanos Marco y Anahí, por su paciencia y quererme como yo los quiero.

A mi hermoso sobrino Antonio, quien es el angelito de la casa y la alegría de todos.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a la Dra. Cueva Rodríguez Medali, por tener esa paciencia y esmero para guiarme y llegar a culminar este proceso y obtener el grado de Maestra.

A aquella persona que me tuvo paciencia y me apoyó bastante en cada semana, para poder culminar con la tesis, eternamente agradecida.

Índice de contenidos

	Pág.
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	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
4.1 Análisis descriptivo	20
4.2 Análisis inferencial	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	20
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	21
Tabla 3. Correlación la variable gestión administrativa y satisfacción del usuario Administrativa	22
Tabla 4. Correlación dimensión planificación y satisfacción del usuario	23
Tabla 5. Correlación dimensión organización y satisfacción del usuario	23
Tabla 6. Correlación dimensión dirección y satisfacción del usuario	24
Tabla 7. Correlación dimensión control y satisfacción del usuario	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación	14

Resumen

La tesis tuvo como objetivo establecer la relación de la variable 1 con la variable 2 de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, se realizó una investigación básica, empleando un diseño no experimental de corte transversal, realizado a una población integrada por usuarios y un muestreo no probabilístico intencional correspondió a 80 usuarios a los cuales se aplicaron una encuesta, empleando cuestionarios, se consideró a la variables 1 y la variable 2; además se realizó un piloto del instrumento el cual arrojó un coeficiente global de Alfa de Cronbach igual a 0.930 para la primera variable y 0,960 respectivamente, teniendo una buena confiabilidad de los mismos. Se realizaron los procedimientos estadísticos de los datos, se estableció la existencia de correlación positiva moderada con coeficiente de 0.736, entre la variable 1 y la variable 2 con una significancia bilateral de $p\text{-valor}=0,000=0\% < 5\%$, con un nivel de confianza al 95%; por lo que, se rechazó la hipótesis nula. Lo que implica, que la variable 1 presenta una asociación significativa con la variable 2 de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, concluyendo que, si se mejora la gestión administrativa también mejora el nivel de satisfacción de usuario.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción de usuarios, planificación.

Abstract

The objective of the thesis was to establish the relationship between administrative management and user satisfaction in the administration office of the regional government of Ucayali. A basic research was carried out using a non-experimental cross-sectional design, conducted on a population composed of users and an intensive non-probabilistic sampling of 80 users, to whom a survey was applied, using questionnaires, for which the variables administrative management and user satisfaction were considered; in addition, a pilot of the instrument was conducted, which yielded an overall coefficient of Cronbach's Alpha equal to 0.930 for the first variable and 0.960 respectively, with a good reliability. The statistical procedures were carried out on the data, establishing the existence of a moderate positive correlation with a coefficient of 0.736, between administrative management and user satisfaction with a bilateral significance of $p\text{-value}=0.000=0.000=0\% < 5\%$, with a confidence level of 95%, so the null hypothesis was rejected. This implies that administrative management has a significant association with user satisfaction in the administration office of the regional government of Ucayali, concluding that if administrative management is improved, the level of user satisfaction will also improve.

Keywords: administrative management, user satisfaction, planning

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en el periodo ha presentado algunos inconvenientes, atrasos, disconformidad y malestar en lo referente a complacencia de los beneficiarios, ya sea dentro de las asociaciones de representación estatal o privativo estos incluyen retos encaminados a la realización de métodos, examinando brindar excelentes productos de aplicación y eficacia, con la finalidad de lograr expectativas reales en los beneficiarios y conseguir la complacencia en los propios (Wouterse et al., 2020); asimismo, en el periodo se ha mostrado acontecimientos en concordancia a la gestión administrativa inadecuada de los capitales que no accede el desempeño de las metas, así como una asistencia de productos apropiados, poca velocidad de las diligencias dependientes, entre otros (Mendoza et al., 2022; Mendivel et al., 2020). La gestión administrativa a nivel internacional, a consecuencia de la pandemia Covid -19, muchos factores influenciaron en la satisfacción de los usuarios, ya que los organismos y empresas no brindaron una adecuada atención, los trámites de entrega de productos fueron deficientes, no contaban con la logística y personal adecuado (Valle et al., 2021).

El Estado es el actor de la prosperidad de la nacionalidad; empero, en la misión de las organizaciones estatales la dificultad es porque en oportunidades se convierte en inútil la solución de las dificultades, en lo que concierne la burguesía y lo diario de las diligencias (Soledispa et al., 2020). En tal sentido, la variable 1 ha ocasionado dificultad para poder realizar los trámites con celeridad, siendo métodos difíciles e inútiles, sin lograr realizar habilidades de cambio para la misión del gobierno, a través de las capacitaciones, para el eficaz manejo de los peculios en los métodos estatales de régimen, investigando valorar efectos logrados de la gestión de los efectos estatales, para la mejora de la ayuda de bienes empleados y aumentando la satisfacción de los beneficiarios, a fin de generar una gestión eficiente que efectúe con las perspectivas de usuarios y empleados de cada institución (Valdez, 2019).

De igual representación la función de las entidades que se colocan a conseguir la máxima eficacia, la supervisión, desde la ordenación, disposición, ubicación y la reflexión, se puede apreciar que muchas entidades no satisfacen a los usuarios, ya que muchas veces los trámites documentarios no cuentan con todos los antecedentes que se requiere para ser tramitado (Jaime et al., 2022). Asimismo, para alcanzar el triunfo de un gobierno, resulta fundamental poseer discernimiento sobre la prosperidad de los favorecidos, con la atención de los bienes oportunamente (López et al., 2018).

En consecuencia, para una eficiente gestión, las acciones que deben implementarse son aquellas relacionadas al empleo de los recursos, que logren el crecimiento de la entidad (Mendoza et al., 2022).

En el contenido peruano, en los organismos de representación estatales o privadas, existe una gran deficiencia en su gestión administrativa, donde no logra ser superada para así compensar las perspectivas de los consumidores (Lizano & Villegas, 2019). En esa igual representación sobre la ocurrencia dirección en las entidades estatales, se ve de a poco a poco el antiguo paradigma de carácter independiente, hacia un hecho de gerencialismo más hacendoso y maleabilidad, encuadrados en el vigor y energía en la gracia de bienes (Dill, 2021). También, la misión funcionaria es alcanzar la cimentación del urbe asociada, tranquila y defendible, cuyo intento es comprimir los reclamos de los habitantes (Barrera & Ysuiza, 2018). Del mismo modo, la Ley N° 27658; no se encuentra orientada a la indagación de garantizar principales consecuencias de validez en las compañías del gobierno central, el cual repercute en una inadecuada aplicación para los beneficiarios, utilizando mal los peculios del gobierno, sin contar con bienes de eficacia y no realiza trabajos de cierre de brechas.

Del mismo modo, referirse a la gestión empleada y su relación al liderazgo deriva un resultado efectivo en los oficinistas, razón del progreso de destrezas con una representación más activa, para conseguir los logros establecidos, ya que muchas veces la ineficacia de gestión genera demora en los dispositivos de resolución de compromisos de las gestiones (Núñez et al., 2018). En el argumento específico del Gore-Ucayali se ha ejecutado investigaciones de la aprobación de esmero que recogen los beneficiarios, trascendiendo que coexiste un defectuoso esmero ofrecida en desiguales productos: esmero al beneficiario, papeleo en las gestiones funcionarias, el cual halla aún claramente con la disconformidad del beneficiario, lo que conlleva que, la dirección se concierna de carácter demostrativa a los bienes de esmero que se brindan. Del mismo modo, varios saberes conciertan que, el administrador funcionario no es competente para la solucionar los trámites de los beneficiarios o no contiene construcción y dispositivos convenientes para la resolución de las exigencias, se logra deducir que, si la misión funcionaria es crecidamente eficaz,

ésta derivación de modo inmediata en la complacencia de asistencia de bienes de elaborado que toman los favorecidos; por lo que, se deben instituir labores encaminadas a un buen cargo.

Se formuló la enigma usual ¿Qué relación existe entre la GA y la satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023?, como concretos: a) ¿ Qué relación existe entre la planificación y la S.U de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023?; b) ¿ Qué relación existe entre la organización y la S.U de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023?; c) ¿ Qué relación existe entre la dirección y la S.U de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023? y d) ¿ Qué relación existe entre el control y la S.U de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023?.

La prueba hipotética relata que los saberes corresponden mostrar indiscutibles razonamientos hacia el estudio de efectos. La indagación obtuvo por intensidad desplegar sapiencias en relación a las variables y los efectos derivados se manejaron razón a la viable correlación entre las variables, como sus espacios, tomando la excelencia de la suposición donde se hallan coherentes a la tesis. La hipotética general, la averiguación planteó solucionar dificultades de la humanidad y los efectos derivados proporcionó la caracterización de portadas calificadores y la realización de trabajos con la intención de optimizar la asistencia hacia compensar y conseguir las expectativas corporativas. La hipotética habilidad fue encaminada a perfeccionar la problemática en la institución de tesis, la investigación trascendió fundamentalmente en la manera de proporcionar la caracterización de circunstancias para perfeccionar la institución y situar las disposiciones a efectuar. La hipotética metodológica, fue fundada en el procedimiento probado, que investigó crear comprensión en mérito al examen metódico, investigando la honradez que consintió narrar de modo minuciosa las variables, el mismo logró a modo resultado estar al tanto de la averiguación de la muestra.

Como objetivo general: Establecer el nivel de correlación entre la variable 1 y la variable 2 de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023, objetivos específicos: Identificar la correlación de la planificación y la satisfacción de usuario de la oficina de

administración del Gore-Ucayali, 2023; identificar la correlación de la organización y la satisfacción de usuario de la oficina de administración del Gore- Ucayali, 2023; identificar la correlación de la dirección y la satisfacción de usuarios de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023 e identificar la correlación del control y la satisfacción de usuarios de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023.

Se efectuó la hipótesis general: Existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gore-Ucayali, 2023; específicas: Existe concordancia entre la planificación y la satisfacción de usuarios de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023; existe relación entre la organización y la satisfacción de usuarios de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023; existe relación entre la dirección y la satisfacción de usuarios de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023 y existe relación entre el control y la satisfacción de usuarios de la oficina de administración del Gore-Ucayali, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La complacencia de los beneficiarios, conlleva que ambas variables se relacionen entre sí, ya que es la responsable del uso efectivo de los capitales para alcanzar las metas determinadas en el período definido. Pérez (2021) obtuvo como intención de similitud de la misión funcionaria y la validez de la atención de productos, las variables de la indagación son misión administrativa y eficacia de la atención de perspectiva cuantitativa, correlacional y transaccional, el modelo constó de 80 participantes, teniendo como una encuesta y se consiguió a través del estadígrafo de Spearman: 0.909, se concluye que existe asociación de variables. Por otro lado, el estudio contribuye en facilitar contrastar los testimonios logrados de las variables, para mejorar los servicios en atención a los usuarios, lo que traería consigo el desempeño de los objetivos de la entidad, a fin de generar más satisfacción en la resolución de los trámites de los expedientes de una entidad.

Peñañiel (2020) enfocó como propósito, evaluar los efectos resultantes de una inadecuada gestión relacionada a los beneficiarios y su satisfacción, evaluar el grado de satisfacción, empleó distintas metodologías, a través de la técnica de entrevistas al personal administrativo, encuestas realizadas a usuarios, se obtuvieron como resultado la mejora de toma de decisiones por las autoridades. Los efectos finiquitaron realizar habilidades encaminadas a satisfacer las faltas que descubren tanto consumidores, en el departamento administrativo de la entidad, para poder realizar mejores funciones dentro de la entidad y enfocarse siempre en las necesidades de los usuarios, quienes son los principales afectados al momento de realizar cualquier trámite ante una entidad estatal o privada; asimismo, la misión funcionaria es de trascendente categoría, ya que genera la capacidad de profesionalismo que presenta cada operador administrativo.

Cerezo (2019) identificó la asociación de la G.A y la eficacia del esmero. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, de similitud, la muestra estuvo integrada por 50 participantes teniendo como técnica la encuesta, logrando como consecuencia del experimento de Spearman y resultado de $r = 0.716$ para la correlación significativa de ambas variables, como consecuencia la variable 1 tiene un amplio espectro sobre la percepción favorable de los usuarios; así mismo, el estudio permitirá contrastar los

efectos, en razón de que las variables de estudio son las mismas que se utilizaran, para alcanzar la observancia de las metas de toda entidad pública o privada y establecer mecanismos de mejora en el personal que labora en las entidades, que logrará el crecimiento de la entidad, llevando más ayuda y soporte a la humanidad en sus problemas.

Vargas (2021) evaluó la misión funcionaria y su huella en la eficacia de la asistencia a los beneficiarios, concernió a un proyecto narrativo, metódico y de nivel explicativo y de campo, que sostuvo una tesis escondida, investigador y reflexivo, que investigaba definir la ga y la solución de los problemas que pudieran darse durante el procedimiento de los trámites administrativos, todo con mira a obtener la satisfacción de los usuarios, el cual se utilizó el interrogatorio a 90 personas; con un efecto de mejorar el servicio personalizado en el registro civil, lo que permitió la generación de una cultura y clima en la organización, el cual es inherente a la prestación de servicio, así como a la parte administrativa de forma integral, facilitando la motivación para generar un desempeño positivo relacionado a la variable 2 y servidores del ente, con todo el compromiso en el contexto administrativo, efectuando los logros que son fundamentalmente la satisfacción de los trámites administrativos.

Paredes y Morales (2020) refieren que se pudo tener que la asociación de la G.A en la calidad del servicio. La metodología correspondió a una perspectiva cuantitativa, sin experimento de correlación y de transición. Estuvo integrada por 265 docentes y 375 estudiantes, con el cuestionario; obtuvo como derivación del experimento de Spearman, $r=0.898$, y un p valor de ($p < 0.01$), concluyendo que hay una correlación significativa. El aporte de la indagación está basado en el estudio de las variables, así como la metodología, al ser similares a las desarrolladas en el estudio, el cual genera que están fortalecidas entre sí ya que, si existe una efectiva gestión en una entidad, la satisfacción que generará a los usuarios será positiva, ya que podrá satisfacer sus necesidades de los aprietos y dificultades; logrando sus objetivos y un mejor resultado en la atención y los productos ofrecidos a los beneficiarios.

Así mismo, a nivel nacional a Mayta (2019) identificó la correlación entre la G.A y S.U, la investigación es de apariencia de cantidad, de similitud no empírico y

transaccional, la muestra estuvo integrada por 77 usuarios, a través del cuestionario. En relación a los resultados, se empleó al estadígrafo de Pearson, obteniendo ($r = 0.761$; sig. = 0.000), finiquitando que existe concordancia demostrativa entre las variables que la misión funcionaria del gobierno local en correspondencia a la ayuda de productos a los consumidores. La contribución de la indagación está relacionado a la utilización de las dos variables y la metodología que se empleó, el cual es de suma importancia, tener en cuenta que las variables se relacionen entre sí, para poder compensar las perspectivas de los usuarios; es decir, que la eficacia de esmero de prestación, conllevará a la satisfacción de los usuarios y por lo tanto la imagen institucional se verá resaltada, logrando que sea reconocida y generará confianza en la realización de trámites por el servidor público.

Gamero (2021) estableció la asociación de misión funcionaria y la satisfacción del usuario. La muestra estuvo integrada por 338 usuarios de consulta externa. Tuvo como similitud no experimental y transaccional, obtuvo como resultado a través del estadígrafo de Pearson ($r = 0.817$; sig. = 0.000), concluyendo que, al analizar los datos, los resultados permitieron comprobar que la correlación es directa entre la gestión administrativa el cual se encuentra altamente relacionada con la complacencia de los beneficiarios. La contribución del estudio determinó que, los resultados obtenidos permitirá compararlos con los obtenidos de la indagación; es decir, la eficacia, celeridad, eficiencia de los trámites administrativos, se verá reflejada en la variable 2.

Olórtogui (2020) identificó la asociación de afiliarse la misión funcionaria y la satisfacción laboral, cuantitativo, de similitud, diseño no experimental, y transaccional, la técnica correspondió a un censo de encuesta, en la cual estuvo integrada por 64 docentes, los cuales dieron su punto de vista, respecto a la forma de tramitación y ejecución de la misión funcionaria dentro de su entidad. Obtuvo como resultado a través de la rho de Spearman $r=0.841$ y un p valor de ($p < 0.01$); coexiste alta reciprocidad de las variables. El aporte de la indagación resultó de gran ayuda para determinar que ambas variables se encuentran debidamente conectadas, logrando así mejores resultados en la enseñanza de los docentes, el cual beneficiará a su institución, con mejores docentes que estén satisfechos con las capacitaciones y motivación laboral.

Tejada (2021) orientó a hallar la agrupación de la misión funcionaria y la variable 2. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, transversal, sin experimentación de correlación, cuya indagación se realizó a 50 participantes, a través del cuestionario, que tuvo como resultados obtenidos el cual permitieron mostrar que ambas variables presentaban asociación, a través del estadígrafo de Spearman, obteniendo un valor de ($\rho = 0,608$) y un valor de ($p < 0.01$), concluye que coexiste una correlación de tipo directa entre la G.A y el nivel de S.U; el cual podemos decir que ambas variables son aplicadas para el logro y crecimiento de toda entidad, generando confianza, buenos resultados, rapidez y por consiguiente satisfacción de los usuarios, que son el motor de toda entidad pública o privada, que con sus opiniones y aportes, generan el logro de toda institución.

Vilca (2020) tuvo la asociación de ambas variables en la época de Covid-19 en la Micro red de Salud, el cual sabemos que a nivel mundial se restringieron las atenciones dentro de diferentes establecimientos estatales y exclusivas, siendo la Micro red de salud, un posible foco de infección y de contagio, se tuvo mayor cuidado en la realización de los trámites instituyéndose procedimiento virtual para la complacencia de los beneficiarios, generando una atención de calidad. La sistemática fue cantidad, de similitud, no empírico. Se obtuvo como consecuencia de experimento Chi cuadrado= 440,175, p. valor=0,000 < $\alpha=0,05$, concluyó que la variable 1 tiene relación directamente a la variable 2 interno, quienes fueron los principales afectados en el periodo de la pandemia, quienes se encontraban expuestos a tantos contagios e infecciones; sin embargo, resultó que se encontraban satisfechos en la atención.

Las teorías que se desarrolla de la variable 1 en concordancia a las administraciones particulares son miembros representantes del cumplimiento de planes para el progreso de la sociedad, como de los eventos de acuerdo a sus necesidades dentro de su jurisdicción en mérito a la ley orgánica de Municipalidades (INEI, 2017). Se toma como muestra las siguientes teorías: **teoría de la gestión científica**, los principios de Taylor, se debe manejar lo científico para cumplir trabajos en la zona laboral en lugar de que el líder confíe en su juicio o en la discreción persona; **teoría de la gestión burocrática**, para Max Weber, refiere que, existen reglas claras de gobierno cuando una organización está estructurada en una jerarquía, tiene una

cadena de mando con una clara división del trabajo, reglas, estatutos precisos y sólidos, la selección y promoción de los empleados son todos principios para crear esto y **la teoría X e Y**, el cual Douglas McGregor, refiere que, en toda entidad se basa en la acción y reacción, si un servidor público está debidamente motivado y se siente a gusto en su oficina o centro laboral, responderá adecuadamente a sus funciones, generando el progreso y crecimiento en su entidad. Además, en la dirección estatal se programa el avance de personas con destrezas y técnicas de perfil fijo para las labores en los deberes estatales (Artieda et al. 2021). En conocimiento a lo antedicho corresponden de cuidar a los vecindarios su sosiego en su competencia, a través del espacio de eventos y planes encaminados a sanear la petición de la urbe, así como las jefaturas de época (gobiernos locales), que fueron encargados para la realización de eventos, así como planes de pacto a sus entradas correctas, FONCOMUN y otros planes de mayor complejidad en los ministerios correspondientes del gobierno la G.A es la fracción fundamental de la misión administrativa, ejercicios que ejecuta un gobierno con la intención de remediar dificultades y lograr metas determinadas (González et al., 2020).

Se desarrolla en cuatro funciones: planificación, que son las acciones a seguir; la organización, lo que comprende la asignación de recursos, la dirección o ejecución y finalmente el control. De acuerdo a lo citado, se centra su importancia, en la disposición de gestionar de forma eficiente las actividades a ejecutar en la entidad, previendo amenazas y alcanzando los objetivos trazados. Así mismo; la sinergia de las acciones permitirá un eficiente empleo de los recursos institucionales de acuerdo a lo puntualizado por (Gavilánez et al., 2018). En las actuales épocas los otros métodos de innovación han autorizado crear métodos de perfil oficinesco y edificar sensatez sobre la G.A en los gobiernos del Estado (Cardozo, 2020).

La gestión administrativa precisa a manera de un proceso integrado por periodos, así tal función que se encuentran completadas de modo sucesión donde se establece la misión, éstas se hallan completadas por habilidades encaminadas a beneficiar conseguir las metas que tiene la organización (Munch, 2016). El autor refirió sus dimensiones de la siguiente manera para la primera dimensión: La planificación consiste en plantear la perspectiva de futuro que tendrá la institución, lo que va a

implicar mero acumulado de acciones que han de concretarse para el logro de sus metas, segunda dimensión: La organización como el orden en el que ha de realizar las acciones para mejorar las actividades para concretar las metas o fines y tercera dimensión: Dirección, la forma como deben de asignarse los capitales en la entidad para la realización de acciones y la dimensión control se establecen las orientaciones donde los colaboradores han de seguir para alcanzar las metas, consideradas al momento de la ejecución de sus actividades.

Sobre la variable 1 como el manejo que tiene los directivos, buscando la unificación de planes de forma ordenada y coordinada en que un participante efectúe sus faenas buscando mejorar la situación que tiene la institución mediante sus decisiones buscando la mejora en el proceso según (Mendoza & Mendoza, 2018), del mismo modo como las actividades de la administración corresponden a procesos enmarcados en la implementación de mejores acciones, será para beneficio de la entidad la cual permita una visión adecuada de lo que se pretende alcanzar (Angulo et al., 2018). Asimismo, la G.A es un proceso integrado; los cuales se consideró como la primera dimensión a la planeación, donde refiere estrategias a implementarse que permitan facilitar el logro de objetivos, así también como aquellos planes para la coordinación de las actividades (Robbins & Coulter, 2010). Respecto de la segunda dimensión, está referida a las acciones para la organización entre las responsabilidades de los mandos o directivos durante el proceso de establecer la estructura de las actividades, las cuales han de realizar de modo propio y de representación grupal, que se orientan a los objetivos de la entidad, la 3era dimensión, los expertos han referido a la dirección y que han descrito como aquellas actividades que han de realizar el gerente con la participación de los colaboradores, mediante la motivación, estableciendo una forma de guía, participando dirigiéndolas y resolviendo los posibles conflictos en los equipos, influenciando positivamente los trabajos y generando una alta comunicación entre los colaboradores y el control para la cuarta dimensión, una vez que se van alcanzado las metas y objetivos desde la planeación o en la etapa de la organización, implementar procesos de evaluación que facilite verificar si las acciones realizadas en la dirección se han orientado a cumplir lo que de forma inicial estuvo establecido en la planificación, siendo actividades recurrentes para

los dirigentes para cumplir con los logros. La Ley 27785, relata de la misión estatal a manera de aquellas labores donde los gobiernos estatales se colocan a lograr sus enfoques y conclusiones que están ordenadas a las habilidades del régimen, se especifica que debe de ser realizada por los empleados y secuaces estatales, por lo que deben de tener las capacidades que resulten necesarias para un adecuado desempeño de las funciones a cargo (Soria, 2011). Asimismo, obliga que una herramienta principal para la caracterización y el reforzamiento de sus habilidades, que está formado en el PDC.

Las teorías relacionadas a la S.U, en la actualidad procura alcanzar satisfacción del usuario se ha transformado en la meta fundamental y ansiada por los gobiernos, por lo que inclusive en asuntos individuales se ejecutan mediante una medición de satisfacción (Meneses, 2019). Sobre la teoría de la satisfacción como una idea dinámica, evoluciona en el tiempo y que en la actualidad debe de interpretarse de forma más efectiva, parte desde la actitud como una etapa de inicio o transición, hasta llegar a la satisfacción, en relación a distintos círculos o entornos como los familiares o individuales o de interacción o pertenencia social de los consumidores que ha de ser tomado en cuenta por los proveedores, desarrollando y buscando un sistema que brinde atención de eficacia (Morillo & Morillo, 2016). Al mismo tiempo el gozo del consumidor valora las peculiaridades de los productos como un atributo importante, valorando la recompensa de la inversión en la funcionalidad de sus accesos (Febres & Mercado, 2020). Adicionalmente, demuestra la necesidad de que las instituciones o empresas que ofrecen servicios incrementen sus indicadores de competitividad y eficiencia para conquistar clientes que buscan obtener ventajas sostenibles frente a sus empresas o proveedores de servicios (Mbassi et al., 2019).

Como parte de la variable 2, se toma en cuenta las siguientes teorías: **Teoría de los 2 componentes** de la complacencia, refiere mientras algunos aspectos de un beneficio o prestación están relacionados entre el agrado del consumidor, otros están relacionados con la decepción del consumidor; asimismo, cuando solo buscan reducir o eliminar la insatisfacción de los clientes, las empresas con frecuencia creen erróneamente que están compensando a los usuarios u ofreciendo o brindando servicios de calidad, el usuario evalúa qué tan bien ha utilizado o percibido el servicio

en comparación con otros; esto también se conoce como un estado psicológico (Swan et al., 1976). **Teoría de la equidad**, se entiende como la satisfacción que ocurre mientras una fracción en particular siente que los resultados logrados del procedimiento son más o menos consistentes con las entradas del proceso, el costo, tiempo y esfuerzo de toda entidad (Brooks, 1995). **Teoría de las colas**, este es un aprendizaje aritmético de la actitud de las colas, esto sucede cuando un cliente llega a un lugar en particular y solicita el servicio de un servidor y no está disponible de inmediato, los consumidores disponen hacer cola (Martínez, 2003).

De lo mencionado se ha planteado como dimensión primera: el cumplimiento de los objetivos, que es aquella en la cual ha de alcanzar sus metas, las cuales han de poderse evaluar (medirse), por lo referido es importante la forma en que ha de medir los resultados obtenidos, para lo cual ha de requerir una serie de indicadores los que han de desarrollarse de forma simultánea en el tiempo que también se establecen los objetivos.

Para la segunda dimensión el nivel de confianza, se afirman que el adquirir confianza, ha de conllevar a referir con una ilusión ciertamente firme en alguien (Glass & Morales, 2020). Es decir, la confianza está coligada a la previsibilidad, o posibilidad cómo alguien ha de desempeñarse. Así también confiar se describe como la asignación de una responsabilidad, dar en encargo el cuidado de alguien o algo resulta de importancia (como un ser querido o un negocio), o una acción considerando la buena disposición de las personas. Finalmente, para la tercera dimensión, se tiene a las: expectativas: la cual puede comprenderse como la asociación al deseo de alcanzar una meta según (Westreicher, 2020). Teniendo como ejemplo, a una persona que se encuentra a la espera de un ascenso en su centro de labores, como resultado de demostrar un buen nivel de desempeño y en razón de que su superior inmediato menciona que era posible tal ascenso. Por otra parte, se puede establecer que la satisfacción se va a constituir en el aprecio que ha de experimentar un usuario o cliente, lo cual está en relación a las particularidades o caracteres de una utilidad o servicio, y la valorización de dicho bien y si cubrió las expectativas que se tenía del mismo (Zeithaml & Bitner, 2019). La satisfacción está asociada: en primer lugar, a la eficacia de la prestación que se recibe y, en segundo lugar, se expresó superar

aquellas expectativas (Montalvo et al., 2020). Se presenta en el momento en el que el cliente muestra la necesidad o el deseo de la obtención de un servicio que le genere beneficios emocionales positivos o de tipo materiales (Hernández, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

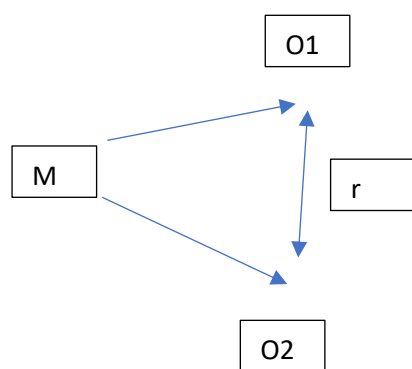
Es básica, la tesis correspondió al igual nivel y esquema, cuyos descubrimientos se expusieron, en la incierta de artículo. Las indagaciones llamadas de tipo básica, como aquellas que buscaron la actualización del cuerpo científico, como medio del desarrollo de indagaciones (Valderrama, 2019). La perspectiva que se empleó en el estudio fue de cantidad, donde la averiguación fue recogida, así como descifrada, para la investigación de correlación potencial de las variables. Asimismo, perteneció a una de relación donde consintió la caracterización de la viable dependencia de las variables (Hernández et al., 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Sin experimento, se investigó y se aprendió el anómalo sin que haya imitación de las variables 1 y 2 (Valderrama, 2019). De esa manera se estudió la variable 1 y 2 en un determinado momento sin que hayan sido maniobradas o manipuladas. La indagación recayó a una expresiva de semejanza, establecer la correlación de variables 1 y 2 y la asociación de las mismas (Valderrama, 2019).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



M: Muestra

O1: Cálculo de la variable 1

O2: Cálculo de la variable 2

r: Correlación de variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: En relación a la variable 1 como un proceso integrado por periodos, así como aquellas funciones que se encuentran de forma integrada de manera secuencial por medio del cual se ejecuta la misión, así como se encontraron completadas por habilidades encaminadas a ayudar y lograr las finalidades de prioridad que tiene el gobierno (Munch, 2016).

Definición operacional:

Compuesta por las siguientes dimensiones e indicadores: planificación, organización, dirección, control.

Indicadores

En relación a los indicadores son caracteres o tipos, que obtuvo la investigación del espacio, éstas fueron aptas de ser equilibradas a conocimiento de los efectos, permitió el respectivo estudio y análisis, como de su estimación de la encuesta sujeta (Sánchez et al., 2018). En relación a la G.A un proceso integrado por periodos, así como aquellos puestos que se encuentran de forma integrada de manera secuencial se realiza la misión, asimismo se encontraron completadas por habilidades encaminadas a beneficiar las metas por prioridades que tiene la entidad y presentan lo siguiente: objetivos, misión y visión, la departamentalización, la centralización, la motivación, las estrategias, la medición del resultado, la comunicación, los estándares de desempeño y el liderazgo (Munch, 2016).

Variable 2:

Definición conceptual:

Está referida sobre el cliente, el cual muestra un deseo o necesidad para la obtención de un buen servicio, el cual le generará beneficios emocionales o materiales de carácter positivo (Hernández, 2011).

Definición operacional:

En relación a la satisfacción manifestaron que está integrada por el análisis que realizan los clientes, a la prestación de un servicio en relación a sus carencias y

probabilidades, se establece como dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y elementos tangibles (Mejías y Manrique, 2011).

Indicadores:

Los indicadores de las dimensiones: satisfacción de usuarios:

Actitud y disposición, rapidez del servicio, atención empática individualizada, eficacia de los dispositivos, beneficio por el usuario, compromiso del propio, interés corporativo por el beneficiario, conservación de las instalaciones.

Escala:

Para la medición se manejó el grado de likert en ambas variables, de ejemplar de clasificación, del orden de progresión de dígitos, proporcionó igualar los compendios que les conciernen a cada clase y se descartó de forma mutua de clase ordinal, de un grado de correlación a la disposición, asimismo de igual modo la clasificación del haber que trascendió (Hernández et al., 2018).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Conjunto de seres vivos, que manifiestan representaciones usuales, el cual estará compuesta por beneficiarios de la dependencia de la dirección (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Fue compuesta por los 80 usuarios de la instancia administrativa del gobierno regional de Ucayali.

Criterios de inclusión. Los usuarios de la entidad administrativa que se encuentran laborando del gobierno regional de Ucayali y los que se encuentran laborando con continuidad mayor a dos años, en el gobierno regional de Ucayali.

Criterios de exclusión. Los usuarios de la oficina de administración que se encuentran laborando del gobierno regional de Ucayali los usuarios de la oficina de administración que no presentan una continuidad mayor a dos años, en el gobierno regional de Ucayali.

3.3.2. Muestra

Es el total de datos, personas o cosas aleatoriamente que han sido seleccionados representativo del grupo que representan, se emplean en el estudio o la determinación de las particularidades del grupo, las cuales representan el universo,

se obtendrá la data que facilite obtener información conformada por 80 usuarios de la oficina de administración (Valderrama, 2019).

3.3.3. Muestreo

Sirve para maximizar el patrimonio y el momento, permitir la determinación de ciertos parámetros y la sistematización. Los eruditos distinguen ambas apariencias de muestreo: el denominado característica probabilística, ya que cualquier miembro de la sociedad podría estar a la vez seleccionado e improbable dado la cultura anterior del investigador que decide integrar las muestras y anticipa su propio juicio. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se utilizó un muestreo no probabilístico, en razón al conocimiento previo de la muestra, llamado también como un muestreo intencional por conveniencia por cuanto se está teniendo en cuenta la posibilidad de acceso a los residentes que componen la muestra, así también se han considerado la muestra empleando los inclusión y exclusión como criterios.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Es una la serie de evento de investigación que se combinan a través de procedimientos específicos y por lo tanto igualmente el uso de herramientas para recolectar los datos necesarios desde evaluar las hipótesis formuladas. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.4.1. Técnicas

El estudio examinó una encuesta que indicó que la recopilación de datos se posibilitó gracias a la utilización de un formulario destinado a quienes componían la muestra. (Valderrama, 2019). Asimismo, menciona similar a un todo para adquirir la solución objetiva y directa, respondiendo la lista de preguntas. (Hernández et al., 2016).

3.4.2. Instrumentos

Resultó que el cuestionario consistía en una lista de preguntas destinadas a recopilar la información de los miembros de la muestra. Se utilizan ambos formularios, uno para cada variable.

3.4.3. Validez y confiabilidad

Validez: Sirve para medir el nivel de las variables del estudio (Valderrama, 2019). Se evaluó la autenticidad de las formas utilizadas utilizando las llamadas técnicas de reflexión.

Confiabilidad: Se probaron para estipular la confiabilidad de las encuestas recolectadas por antecedentes y en este contexto se realizó la denominada prueba piloto. (Valderrama, 2019). Esta prueba piloto se tomó con la colaboración de 15 beneficiarios de la oficina de administración a través del estadígrafo de Alfa de Cronbach, que posterior a eso se realizó una encuesta a 80 personas, obteniendo un total de la variable 1: de 57.5 % alto, 36.25% medio y 6.25% bajo y de la variable 2: 46.3 % alto, 41.3% medio y 12.5 % bajo.

3.5 Procedimiento

El levantamiento de los informes se inició inicialmente con una solicitud de permiso a las autoridades de la institución, para iniciar el proceso se realizó una encuesta que tuvo como objetivo directo responder a las consultas del cuestionario y se realizó con la contribución de todos, el cuestionario fue una representación voluntaria.

3.6 Método de análisis de datos

Se procesaron programas de computadora; asimismo, la finalidad de la evaluación se consideró pertinente a la aseveración planteada, a partir de la coordinación de los datos; por lo que, fueron importantes para el aprendizaje adentro de la unidad estatal. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El estadístico expresivo, denominado estadístico base o precedente, consistió en un estudio de frecuencias y un estadístico inferencial desde comparar las hipótesis formuladas, lo que permitió generalizar el resultado obtenido a partir de muestras poblacionales. (Sánchez et al., 2018).

3.7 Aspectos éticos

Se tomó de manera fundamental el acatamiento de código de ética aprobado con RCU N° 0470-2022/UCV; asimismo, los informes recibidos serán tratadas de forma

confidencial con el consentimiento del interesado y utilizados de acuerdo con las directrices del interesado, como el principio de buena fe procedimental y de predictibilidad o de confianza, cuya intensión está en la implementación de mejoras en el estudio. En la indagación se buscó a personas quienes participaron en las indagaciones, asimismo a los funcionarios sobre la propiedad intelectual, los efectos de la investigación se han tratado con la más estricta confidencialidad y solo se puso a disposición de la comunidad científica y bajo los parámetros de la adecuada adaptación de las normas APA séptima edición, en las citas empleadas en la tesis.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles de la gestión administrativa y sus dimensiones

	V1. Gestión administrativa		D1. Planificación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	5	6.3	7	8.8	11	13.8	9	11.3	4	5.0
Medio	29	36.3	34	42.5	31	38.8	24	30.0	49	61.3
Alto	46	57.5	39	48.8	38	47.5	47	58.8	27	33.8
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

En la tabla 1 se observa que la proporción de interacción demostrada en la indagación respecto a la gestión administrativa es de 57.5 % alto, 36.25% medio y 6.25% bajo; asimismo, podemos escrutar que la proporción de interacción demostrada en la indagación con respecto al desarrollo de la investigación es de 48.75 % alto, 42.5% medio y 8.75% bajo, la proporción de interacción demostrada en la indagación respecto al desarrollo es de 47.5% alto, 38.75% medio y 13.75% bajo. En la tabla, podemos escrutar que la proporción de interacción demostrada en la indagación con respecto al desarrollo gestión es de 58.8 % alto, 30% medio y 11.3 % bajo y por tanto podemos escrutar que la proporción de interacción demostrada en la investigación respecto al desarrollo es de 33.8% alto, 61.3% medio y 5% bajo.

Tabla 2*Niveles de la satisfacción de usuarios y sus dimensiones*

	V2. Satisfacción de usuarios		D1. Capacidad de respuesta		D2. Elementos tangibles		D3. Confiabilidad		D4. Empatía	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	10	12.5	14	17.5	20	25.0	8	10.0	5	6.3
Medio	33	41.3	36	45.0	31	38.8	25	31.2	34	42.5
Alto	37	46.3	30	37.5	29	36.2	47	58.8	41	51.2
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

En la tabla 2 se observó que la medida de interacción demostrada respecto a la satisfacción de usuarios es de 46.3 % alto y 41.3 medio y 12.5% bajo; asimismo, podemos avizorar que la medida de interacción demostrada en la pesquisa con respecto al desarrollo es de 37.5 % medio, 45% alto y 17.5% bajo, la medida de interacción demostrada en la pesquisa respecto al desarrollo rudimentos tangibles es de 36.2% medio, 38.8% alto y 25% bajo. En la tabla, podemos avizorar que la medida de interacción demostrada en la pesquisa con respecto al desarrollo de confiabilidad es de 58.8 % alto, 31.2% medio y 10 % bajo y por tanto podemos avizorar que la medida de interacción demostrada busca respecto a la dimensión empatía es de 51.2% alta, 42.5% media y 6.3% baja.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H0 No Existe correlación con la variable 1 y variable 2 de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023.

Ha Existe correlación con la variable 1 y variable 2 de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023.

Tabla 3

Relación de ambas variables

G.A	S.U	Coefficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Consiguió un valor de Rho de 0,736 (valor de $p = 0,000$), por ende, el valor de p es mínimo al 5 % en ese sentido se resultará impugnar H0, concluyendo que coexiste correlación continua y reveladora (nivel moderado) entre ambas variables.

Experimento de hipótesis específica 1

H0 No Existe correlación con la planificación y la gestión administrativa de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023

Ha Existe correlación con la planificación y la satisfacción de usuarios de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023.

Tabla 4

Correlaciones				
			Planificación	
Variable 2	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Los resultados podrían mostrar el valor de Rho de 0,565 (valor de $p = 0,000$), por ende, existiendo el p valor inferior al 5 % resulta excluir de H_0 , concluyendo que hay correlación continua y demostrativa (nivel moderado) entre la planificación y la satisfacción de usuarios.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 No Existe correlación con la organización y la S.U de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023.

H_a Existe correlación con la organización y la S.U de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023.

Tabla 5

Correlaciones				
			Organización	
Variable 2	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Se obtuvo el valor de Rho de 0,677 (valor de $p = 0,000$), por ende siendo un valor de p que es menor al 5 % resultó refutar la H_0 , donde concluyó que hay

correlación inmediata y demostrativa (nivel moderado) entre la dimensión organización y la S.U.

Prueba de hipótesis específica 3

H0 No Existe correlación con la dirección y la S.U de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023

Ha Existe correlación con la dirección y la S.U de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023.

Tabla 6

Correlaciones				
Variable 2	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Se obtuvo un valor de Rho de 0,748 (valor de $p = 0,000$), por ende, siendo un valor de p es menor al 5 % se rechazó la H0, concluyendo que hay correlación continua y explicativa (nivel moderado) entre la dirección y la S.U.

Prueba de hipótesis específica 4

H0 No Existe correlación con el control y la S.U de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023.

Ha Existe correlación con el control y la S.U de la entidad administrativa del gobierno regional de Ucayali, 2023.

Tabla 7

		Correlaciones		
Variable 2	Control	Coefficiente de correlación	Control	
		Sig. (bilateral)	1,000	,664**
		N	.	,000
			80	80

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

Se obtuvo un valor de Rho de 0,664 (valor de $p = 0,000$), por ende, siendo un valor de p es mínimo al 5 % se excluyó la H_0 , concluyendo que hay correlación inmediata y reveladora (nivel moderado) con el control y la S.U.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos para la G.A, en cuanto a la unidad de análisis, se pudo reflexionar, que el 57.5% tiene un ras alto de la variable 1, así como el 36.3% de ras medio, cuyo fin es el 6.3% con ras bajo en concordancia a la gestión. Relación a la variable 2, es 46,3% de alto nivel, el 41.3% un nivel medio, 10% de bajo ras. En relación que coexiste con ambas variables, se relacionan significativamente, con el coeficiente presentado con una correlación de 0.736. Se reflexiona la coexistencia de una reciprocidad sobria auténtica, además se consiguió que el P — valor es equivalente a 0.0 de lo obtenido y acepta la hipótesis propuesta y por ende se resiste la H0.

Pérez (2021) pudo evidenciar sobre el suceso de ambas variables en proporción a la prestación con servicios para la resolución de trámites es positiva. Así también concuerdan en que la instrucción debe concentrarse en valores; sin embargo, los educativos aprecian que el liderazgo en la misión funcionaria son determinantes de la satisfacción laboral y que, en los últimos años, no ha coexistido ascendentes progresos en el sector educación, donde concluye que con una buena gestión funcionaria se obtiene un logro de la S.U y la relación es de forma directa, a través de la asistencia de bienes, teniendo como resultado, la satisfacción de los usuarios.

Cerezo (2019), el propósito fue evaluar las consecuencias de una mala gestión en cuanto a los usuarios y su satisfacción, evaluar el nivel de satisfacción con su gestión administrativa, los trabajos relacionados con el estudio desarrollado, consiste en establecer la relación entre ambas variables, y los resultados a su vez, son la implementación de estrategias encaminadas a subsanar las carencias percibidas por ambos consumidores. La investigación de referencia utilizó un método hipotético deductivo, con relación a la indagación se manejó un método representativo, la acumulación de resultados de la indagación fue a través de indagaciones y se consiguió como resultado del proceso de análisis estadístico, la variable 1 se requiere mejorar los aspectos importantes sobre la organización, la transmisión de la encuesta correspondiente, la condena, que es importante para la calidad óptima de la atención al público, la correlación entre ambas variables, es de alta importancia, similar a lo que

se obtuvo en el trabajo de investigación, existiendo una relación asociativa entre ambas variables, con la comprobación de la hipótesis presentada por los resultados.

Paredes y Morales (2020) evalúan la variable 1 y su huella en la eficacia de la asistencia a los usuarios, en mérito a lo estudiado, se observó que la G.A, es un medio que ha de determinar en las organizaciones, dentro de contextos de constantes cambios y a los cuales tienen que adaptarse a un mayor nivel de exigencia, donde resulta esencial el supervisar los niveles de satisfacción, así como la caracterización de sus necesidades. En la actualidad la gestión administrativa tiene un rol esencial en los procesos que han de realizarse de forma adecuada para la obtención de un positivo trabajo, la investigación perteneció a un diseño representativo, metódico y de ras aclaratorio y de campo, que sostuvo a un exposición oculto, examinador y pensativo, que investigaba definir la G.A y la solución de problemas que pudieran darse, durante el procedimiento de los trámites administrativos, orientado a obtener la variable 2; en los proyectos de investigación presentan la variable 1, cabe señalar que en ambas encuestas se recolectó información a partir del estudio de datos, concluyendo que ambas variables tienen una coherencia apreciable y alta de 0.898, donde se puede concluir que ambas variables están directamente relacionadas como se evidencia, con pruebas y análisis de datos del presente estudio, cuyos resultados nos permitieron comprobar la relación existente de ambas variables y como resultado presentar un valor de correlación de 0,736 positiva.

Peñañiel (2020) orientó el intento de calcular los instrumentos consiguientes de una inadecuada gestión relacionada a los usuarios y su satisfacción, valorar el ras de satisfacción, sustentó en teorías de distintos expertos para el incremento del entorno teórico. Asimismo, se puede que armonizar y supervisar la tarea de otros colaboradores donde distingue un campo de gerencia de lo que jamás lo será. Los procesos administrativos aportan de modo significativo a las funciones sustantivas de la institución, que requerimientos fundamentales para el trámite administrativo. Los resultados concluyeron a implementar estrategias orientadas a acreditar las carencias que perciben los consumidores, para llevar a cabo mejores funciones en el interior de la entidad y enfocarse siempre en la satisfacción de los usuarios.

Mayta (2019) tuvo por finalidad identificar la relación la variable 1 y 2, la investigación es de representación de cantidad, de similitud no empírico y transaccional. Los resultados, se empleó al estadígrafo de Pearson, obteniendo ($r = 0.761$; sig. = 0.000), concluyendo que se tiene relación significativa entre las variables que la variable 1 del gobierno local, la indagación está relacionado a la utilización de las dos variables y la metodología que se empleó, el cual es de suma importancia, tener en cuenta que las variables se relacionen entre sí, para poder compensar las expectativas de los beneficiarios; es decir, que la eficacia de esmero de asistencia, conllevará a la complacencia de los beneficiarios y por lo tanto la imagen institucional se verá resaltada, logrando que sea reconocida y generará confianza en la realización de trámites por el servidor público.

Pérez y Mora como Mayta (2020) refirieron sobre la variable 1 el cual encuentra mancomunada a la variable 2 en la administración estatal del Gore- Ucayali. Pérez, refirió sobre ambas variables, hay una concordancia de tipo demostrativa con las dos variables, por ende, se corrobora la relación de la variable 1, sobre la planificación, la organización, dirección y control, respecto de la variable 2, a nivel de la capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y empatía, de esta forma se pudo corroborar las hipótesis específicas del trabajo de investigación, las cual indica que:

- La planificación se pertenece elocuentemente con la variable 2 de la oficina de administración en el gobierno regional de Ucayali, donde hay relación de 0.565 el cual es positiva moderada.
- La organización se relacionan significativamente con la variable 2 de la oficina de administración en el gobierno regional de Ucayali, donde hay una relación de 0.677 el cual es positiva moderada.
- La dirección depende notablemente con la variable 2 de la oficina de administración en el gobierno regional de Ucayali, existiendo una correlación de 0.748 con una correlación positiva moderada.

- El control depende notablemente con la variable 2 de la oficina de administración en el gobierno regional de Ucayali, coexistiendo una reciprocidad de 0.664 positiva moderada.

Vargas (2021), buscó evaluar la variable 1 y la eficacia de la asistencia a los usuarios, teniendo por propósito de determinar la correlación de la G.A y la solución de problemas que pudieran darse, durante el desarrollo de los procedimiento de los trámites administrativos, todo con la perspectiva de obtener la satisfacción de los usuarios en el año 2021, semejantemente a lo proyectado en el estudio el cual establecer la dependencia de ambas variables del registro civil, los dos reflexionaron un proyecto no empírico – colateral, recogieron antecedentes mediante indagaciones y desplegaron un procedimiento probabilístico, el cual aprobó la generación de una cultura y clima en la organización, el cual es inherente a la prestación de servicio, así como a la parte administrativa de forma integral, facilitando la mejora de la gestión administrativa para generar un incremento de la satisfacción de los beneficiarios de la instalación, fortaleciéndose en el contexto administrativo, cumpliendo las metas que conciernen primordialmente a la satisfacción de los procesos administrativos.

Paredes y Morales (2020) realizaron un estudio sobre la G.A y la complacencia del cliente en una institución pública. El relación a los resultados obtenidos en la indagación, lo cual está relacionado sobremanera con lo planteado en la tesis, el cual es inherente a la prestación de servicio, así como a la parte administrativa de forma integral, pues se busca mejorar la G.A, una adecuada misión en una entidad, ha de generar satisfacción positiva en los usuarios, ya que podrá satisfacer sus necesidades, logrando sus objetivos y resultado en la atención brindada a los beneficiarios, en las indagaciones se emplearon encuestas para el acopio de datos, se analizaron a través de procesos estadísticos; para nuestra tesis, pues es un aspecto esencial y un aporte de la indagación, el estudio, está basado en el estudio de las variables, así como la metodología, al ser similares a las desarrolladas en la indagación, coincidiendo con lo establecido por la indagación que estableció que existe significancia entre ambas variables 1 y 2. Las resultas manifestaron haber coexistencias demostrativas en los

rangos de ambas variables, afín a otras investigaciones, que se mencionaron en la investigación.

Mayta (2019) identificó la correlación entre la ambas variables 1 y 2, relacionadas a las variables de la presente indagación, se puede precisar que la indagación, el cual referencia situaciones semejantes, lo que se evidencian en estudios nacionales, está realizando implementaciones orientadas a mejorar las actividades y asegurar a mejorar la calidad del servicio civil, el trabajo concluye que las variables se relacionen entre sí, para poder compensar las perspectivas de los usuarios; es decir, que la eficacia de esmero de prestación, conllevará a la satisfacción de los usuarios y por lo tanto la imagen institucional se verá resaltada, logrando que sea reconocida y generará confianza en la realización de trámites por el servidor público.

Gamero (2021) buscó la asociación de misión funcionaria y la satisfacción del usuario a partir de la prestación de los servicios, los resultados permitieron comprobar que la correlación es directa entre la gestión administrativa el cual se encuentra altamente relacionada con la complacencia de los beneficiarios, los resultados obtenidos permitirá compararlos con los obtenidos de la indagación; es decir, la eficacia, celeridad, eficiencia de los trámites administrativos, se verá reflejada en la complacencia de los beneficiarios en la prestación de servicios de los colaboradores de una entidad pública.

Vilca (2020) identificó la asociación entre la G.A y S.U, en la Micro red de salud relacionadas a las variables de la presente indagación, se puede precisar que la indagación, durante la pandemia, se implementaron procedimientos virtuales, generando mayor nivel de atención. lo que se evidencian en estudios nacionales, lo que se ha evidenciado, a través de implementaciones orientadas a perfeccionar el nivel de la variable 2. Se concluyó que la gestión administrativa tiene relación directamente a la variable 2, quienes fueron afectados en el periodo de la pandemia, quienes se encontraban expuestos a tantos contagios e infecciones; sin embargo, resultó que se encontraban satisfechos en lo oportuno de la atención; por ende, el estudio corroboró que las dos variables se pertenecen de forma significativa. La indagación está relacionada de forma semejante con lo que se ha citado en la indagación, lo cual

puntualiza que está relacionado a la prestación de servicio, y la variable 1 de forma integral para alcanzar un mejor ras de complacencia de los beneficiarios.

Olortegui (2020) identificó la asociación de afiliarse a la misión funcionaria y la satisfacción laboral que considera las variables, el prototipo de indagación que es correlacional con enfoque de cantidad del tipo no empírico, ambos aplicaron encuestas como instrumentos para la recolección de datos se consiguió que hay una alta reciprocidad de las variables. El aporte de la indagación resultó de gran ayuda para determinar que ambas variables se encuentran debidamente conectadas, logrando así mejores resultados en la enseñanza de los docentes, el cual beneficiará a su institución, con mejores docentes que estén satisfechos con las capacitaciones y motivación laboral y concluyendo finalmente que hay una concordancia netamente positiva con ambas variables, que refuerza los efectos obtenidos en la indagación.

Finalmente en relación a la variable 1 representa un enfoque coherente a través de la cual se realiza la administración, así como estrategias integradas encaminadas a facilitar el logro de metas con base en las prioridades de la organización y para la variable 2, cuyo objetivo principal y deseado por las organizaciones, por ende, también se realizan en casos individuales utilizando métricas (Munch, 2016). Así como un proceso integrado; se consideran planificación las estrategias que se deben implementar para el logro de las metas y la coordinación de actividades; la G.A es parte integral de la administración estatal, las acciones del sujeto para resolver problemas y alcanzar las metas establecidas (González et al., 2020). En definitiva se trata de alcanzar los objetivos planteados; en este sentido y de los resultados obtenidos se puede notar para la variable 1 que el 57.5% se encuentra en un ras alto y el 36.3% en un ras medio; de manera similar a la variable 2, se encontró que el 46,3% tenía un nivel alto y el 41,6% tenía un nivel medio entre los encuestados. Podemos concluir que ambas variables están correlacionadas entre sí y también son significativas, lo que confirma la hipótesis de investigación formulada en el trabajo y ambos conceptos están interconectados.

Por lo tanto, se observa que los antecedentes anteriores son consistentes con los resultados logrados durante la investigación. También se debe recalcar que de

acuerdo a las teorías desarrolladas se puede concluir que la eficacia de la variable 1 conduce a un aumento en el nivel de efectividad de la variable 2 debido a la relación que tienen ambas de una correlación positiva moderada.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se pudo establecer una correlación positiva moderada con el coeficiente de 0.736, con ambas variables de tipo doble de $p\text{-valor}=0.00=0\% < 5\%$, con un ras de familiaridad al 95%, por ende, se excluye la H_0 . Donde la variable 1 posee correlación notablemente con la variable 2 en la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, y por resultado la G.A logra una efectiva gestión, conllevará a la S.U y por ende se incrementará.

Segunda: Se ha determinado que hay una reciprocidad moderada auténtica con la cifra de 0.565, con la gestión de la planificación y la variable 2 con un resultado doble de $p\text{-valor}=0.00=0\% < 5\%$, con un ras de familiaridad al 95%, por ende, se excluye la H_0 . Donde la planificación tiene una semejanza notable con la variable 2 en la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, y como resultado la planificación resulta de mayor garantía, también optimizará la S.U.

Tercera: Se concluye que hay una reciprocidad moderada positiva con cifra de 0.677, con la gestión de la organización y la variable 2 con una notable doble de $p\text{-valor}=0.00=0\% < 5\%$, con un ras de familiaridad al 95%, por ende, se excluye la H_0 . Donde la organización tiene una notable relación con la variable 2 en la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, con el fin de que la organización resultará de alta certeza, también perfeccionará la variable 2 de la oficina administrativa de la institución estatal.

Cuarta: Se concluye que hay una reciprocidad moderada positiva con cifra de 0.748, con la gestión de la dirección y la variable 2 con una significancia doble de $p\text{-valor}=0.00=0\% < 5\%$, con un ras de familiaridad al 95%, por ende, se excluye la H_0 . Donde la dirección tiene una notable relación con la variable 2 en la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, por ende, si la dirección es de alta certeza, también mejorará la variable 2 de la de la administración estatal del Gore-Ucayali.

Quinta: Se concluye que hay una reciprocidad moderada positiva con cifra de 0.664, con la gestión del control y la S.U con una significancia doble de $p\text{-}$

valor=0.00=0% < 5%, con un ras de familiaridad al 95%, por ende, se excluye la H0. Donde el control tiene una agrupación demostrativa con la variable 2 en la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, en ese sentido si el control resulta de alta validez, también perfeccionará la variable 2 de la administración estatal del Gore-Ucayali.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Una G.A eficiente en la administración estatal del gore-Ucayali es fundamental para mejorar la satisfacción de usuarios, por lo que es recomendable que las autoridades responsables, implementen habilidades a través de los funcionarios, encaminadas a optimizar las situaciones de la prestación de servicios a los usuarios para perfeccionar los horizontes de complacencia.
- Segunda:** Que los dirigentes de la oficina de administración del gobierno, se puedan implementar planes orientadas a la capacitación a servidores públicos y los funcionarios para que tengan un mayor conocimiento de los objetivos de la entidad regional, cuyo propósito es incrementar las capacidades profesionales para el cumplimiento de los procedimientos de forma adecuada y alcanzar las metas establecidas.
- Tercera:** Se recomienda a los responsables de la administración estatal del gore-Ucayali, el equipamiento con equipos de trabajo para la coordinación de tareas a realizar, así como la asignación de recursos necesarios que faciliten se alcance los objetivos institucionales, así también se implementen los lineamientos de los procedimientos adecuados a ejecutar.
- Cuarta:** Se recomienda a los jefes de la administración estatal regional ejercer actividades gerenciales, implementar y controlar estrategias para motivar a los funcionarios, completar debidamente las tareas pertinentes dentro de los plazos ya establecidos y dentro de las directrices y lineamientos de la organización regional correspondiente para lograr objetivos.
- Quinta:** Se recomienda a los responsables de vigilancia central de la administración estatal, se realicen procedimientos que controlen, a fin de que se realice de forma concurrente en las actividades que se ejecutan en las distintas áreas dentro del marco de la normatividad y políticas vigente en la institución. Así también, se deben ejecutar procesos de evaluación relacionados al nivel con el cual se cumplen las metas de la institución regional en cada periodo fiscal.

REFERENCIAS

- Agama, P., Tipian, M., Huamán, O., & Gálvez, R. (2020). Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018. *INNOVA Research Journal*,5(3),17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878932>
- Arriagada I, Aranda V. y Miranda F. (2005). Políticas y programas de salud en América Latina. Problemas y propuestas. Naciones Unidad CEPAL
- Angulo, J., Masacón, M., Díaz, P., Aristega, J. y Chávez, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22
- Almanasreh, E., Moles, M., & Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy. Science direct*. 15(2). 214-221. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.066>
- Allen, M. (2017). Quantitative Research, Purpose of. *The SAGE Encyclopedia of Communication*
- Ali, F., Hussain, K., Konar, R. y Jeon, H.M. (2017). The Effect of Technical and Functional Quality on Guests' Perceived Hotel Service Quality and Satisfaction: A SEM-PLS Analysis. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(3), 354–378. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2016.1230037>.
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (1.^a ed.). Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4387>
- Battaglio, R., Belardinelli, P., Bellé, N., & Cantarelli, P. (2019). Behavioral Public Administration ad fontes: A Synthesis of Research on Bounded Rationality,

- Cognitive Biases, and Nudging in Public Organizations. *Public Admin Rev* (79), 304-320. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/puar.12994>
- Cabello E, y Chirinos J. (2012). Validation and applicability of SERVQUAL modified survey to measure external user satisfaction in health services. *Rev Med Hered* 23 (2) 9-11. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Cardozo, N. (2020). Estado, administración y políticas públicas en América Latina. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas*, 20(39), 11-34. <https://doi.org/10.22518/jour.ccsch/2020.2a01>
- Carhuapoma, R. & Escobar, Z. (2019). La Gestión Administrativa en la calidad de servicios del Instituto Nacional de Estadística e Informática - Sede Huancavelica 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3055>
- Cerezo, J. K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces-Ecuador, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39365>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (09 de enero de 2013). Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. *Diario Oficial El Peruano*, 09 de enero de 2013.
- Dill'Erva, I. F. (Julio de 2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública* (5). doi:<https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.07>
- Fanzo Niquen, M. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque –Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Fanzo+Niquen%2C+Miguel+Nicolas>.

- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú Patient Satisfaction And Quality Of Care Of The Internal Medicine Service Of Hospital Daniel Alcides Carrión. HUANCAYO - P. Revista de La Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gamero, K. V. (2020). Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región Tacna, año 2020. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4254>
- Gavilánez, M., Espín, M. & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html> [//hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807gestion-administrativa-pymes](https://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807gestion-administrativa-pymes)
- Gil, J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. Public Management Review, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- George, D. & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4a.ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Scielo, 12(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Hayslett, H. & Murphy, P. (2016). Statistics. London: Elsevier Science
- Hernández P. (2011) The importance of user satisfaction. Documentación de las Ciencias de la Información, 34-(1) 349-368.

https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Hernández, S. (2014). Metodología de la Investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana.

Huamán, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Archivo Digital. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990>.

Jaime, M. A., Pin, A. N., Pincay, G. L., & Plúas, J. J. (noviembre de 2022). Gestión administrativa y desarrollo empresarial de la compañía transportes Grucormarsa S.A. del Cantón Santa Rosa. Polo del Conocimiento, 2206-2232. doi:10.23857/pc.v7i11

Kettl, D. (2005) The Global Public Management Revolution (2nd Edition), Washington, DC: Brookings.

Kotler, P., Armstrong, G., Gay, M., & Cantú, R. (2017). Fundamentos de marketing (11.^{va} ed.). Pearson educación.

Karumuri, V., & Kore, G. (2021). Effective Talent Management Practices: A review. International Journal of Economics, Business and Management Studies 8(6) 32-35. <https://eprajournals.org/index.php/EBMS/article/view/327/312>

Larrea, P. (1991). Calidad de servicio del marketing a la estrategia. In Editorial Dias de Santo S.A (Madrid). [https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&pg=PA270&dq=Servucción.+El+marketing+de+los+servicios,+McGraw-Hill,+España&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwig-vqhkI5AhWirZUCHUKqCDsQ6AF6BAGKEAI#v=onepage&q=Servuccin.El marketing de los servicios%2C McGraw-Hill%2C España&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&pg=PA270&dq=Servucción.+El+marketing+de+los+servicios,+McGraw-Hill,+España&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwig-vqhkI5AhWirZUCHUKqCDsQ6AF6BAGKEAI#v=onepage&q=Servuccin.El%20marketing%20de%20los%20servicios%20de%20McGraw-Hill%20Espa%C3%B1a&f=false)

Lavado, C. (1998). La Teoría De Los Dos Factores En La Satisfacción Del Cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa, 4(1), 53–

80. file:///C:/Users/kathi/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf

Lizano, E., & Villegas, A. R. (2019). La satisfacción del cliente como indicador de calidad. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/628122>

López González, Ernesto, Cabrera Macías, Yolanda, López Cabrera, Ernesto, & Puerto Becerra, Anaily. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *MediSur*, 16(3), 437-463. Recuperado en 11 de septiembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000300012&lng=es&tlng=es.PAIS. (1 de mayo de 2020). *Visión Institucional*. <https://www.pais.gob.pe/webpais/public/institucional/vision>

Mayta, H. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38578>

Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>

Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (febrero de 2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Scielo*, 16(72). Obtenido http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Mendoza, H. y Mendoza, K. (2018). Gestión del conocimiento como herramienta para generar valor agregado a los procesos administrativos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 263-268.

- Mendoza, V. M., Moreira, J. S., & Mera, C. L. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando*, 9(34), 31-40. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Mejias, A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones de la Satisfacción de clientes bancarias Universitarias.
- Meneses, C. Z. (2019). Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales públicos de Lima Este, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. D. (07 de 03 de 2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de ciencias sociales*, 1-131. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Munch, L. (2016). Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos. (2da. Edición). México.
- Núñez, L., Bravo, L. M., Cruz, C. T., & Hinojosa, M. d. (20 de mayo de 2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Redalyc*, 23(83), 761-778. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775015>
- Oh, H., and Kim, K. (2017). Customer satisfaction, service quality and customer value: years 2000-2015. *International journal of contemporary hotel management*, 29 (1), 2-29. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-10-2015-0594/full/html>.
- Ortega, R. (2014). The correlation coefficient of the spearman ranges characterization. *Revista de Ciencias Médicas*. 8(2). 1-20 Orús, M. (2015). *Social Science Research Design and Statistics*. USA: Editorial Watertree Press.

- Orús, M. (2015). *Social Science Research Design and Statistics*. USA: Editorial Watertree Press.
- Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho], Archivo Digital. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2845>.
- Paredes, V. & Morales, D. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas [Master's thesis]*, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Peñafiel, J. (2020). *Efectos de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la universidad técnica de Babahoyo*. [TESIS]. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Tesis de Ingeniería Comercial. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/51599>
- Pérez, B., & de los Ángeles, M. (2021). *El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana*, 2020. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4688>
- Portocarrero, Ana (2016), *La Calidad de Servicio del área de Operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII- Oficina Principal Trujillo* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo) Available at: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5289?show=full>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. Prentice-Hill.

- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª Edic.). México: Pearson Educación, México, S.A. de C.V. Obtenido de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Roper, M. (1999) *Managing archives: A procedures Manual*. London Wc1n 2 EB. United Kingdom
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 0(104), 333-339.
- Szmidy, E. & Kacprzyk, J. (2010). The Spearman Rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets. In *Intelligent System (IS), 2010 5Th IEEE International Conference, 2010*. 276-280.
- Tejada, A. B. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Casma, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57254?show=full>
- Vargas Angulo, Gualberto Estuardo (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. plan de gestión administrativa*. Quevedo. UTEQ. 119 p.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (11va. Ed.). Editorial San Marcos
- Vasić, N., Kilibarda, M. & Kaurin, T. (2019). The Influence of Online Shopping Determinants on Customer Satisfaction in the Serbian Market. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 14(2), 70-89. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-18762019000200107>.
- Vilca, G. R. (2020). *La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la

- Viteri, S.R.-S. de and Puente, C. (no date) Dimensiones de Análisis organizacional: Caso en la industria de energía en Ecuador, *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. Available at: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/367/3671479011/html/index.html#:~:text=Las%20dimensiones%20al%20interior%20del,DISCUSI%C3%93N%20Y%20CONCLUSIONES>. (Accessed: 18 May 2023).
- Wouterse, F., Murphy, S. & Porciello, J. (2020). Social protection to combat hunger. *Nat Food*, 1, 517–518. <https://doi.org/10.1038/s43016-020-00144-1>
- Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de la variable 01

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Munch (2016), definió a la gestión administrativa como un conjunto de fases periodos o funciones integradas de forma sucesiva por medio de las cuales se efectúa la administración, así mismo deben estar en base a las estrategias que favorezcan al logro de las metas en base a las prioridades de la organización.</p>	<p>La variable Gestión administrativa, será operacionalizada a través de las dimensiones planificación, organización, dirección, control</p>	D1: Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estrategias - Misión y visión 	<p>1; 2</p> <p>3; 4;</p> <p>5; 6</p>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesto por 24 reactivos de opción múltiple:</p> <p style="text-align: center;">Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>	<p style="text-align: center;">Alto (89 – 120)</p> <p style="text-align: center;">Medio (57 – 88)</p> <p style="text-align: center;">Bajo (24 – 56)</p>
		D2: Organización	<p>Departamentalización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de cargos - Centralización 	<p>7; 8;</p> <p>9; 10;</p> <p>11; 12;</p>		
		D3: Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Liderazgo - Comunicación 	<p>13; 14</p> <p>15; 16;</p> <p>17; 18;</p>		
		D4: Control	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares de desempeño - Evaluación de desempeño - Medición del resultado 	<p>19; 20</p> <p>21; 22;</p> <p>23; 24</p>		

Nota: Adaptado de *Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (Munch, L. (2016).)

Matriz de operacionalización de la variable 02

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Representa la evaluación que hace el cliente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad (Anderson, 2015).	Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Aspecto tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario	D1: Capacidad de respuesta	Instalaciones físicas confortables Tecnología de apoyo moderno Apropiada señalización Ambientes del área céntricos y con fácil acceso	1; 2; 3; 4; 5 6	Ordinal El cuestionario está compuesto por 24 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Alto (89 – 120)
		D2: Elementos tangibles	Interés por cumplir con el trabajo prometido. Predisposición por solucionar Problemas Atención eficiente.	7; 8; 9; 10 11 12		
		D3: Confiabilidad	-Se atiende las necesidades del usuario – Información clara y sencilla sobre el servicio	13; 14; 15; 16 17 18		Bajo (24 – 56)

		D4. Empatía	-Horario de atención -Privacidad durante la atención - Priorizar atención al usuario -Atención eficiente. .	19; 20 21; 22; 23 24;		
--	--	-------------	---	--------------------------------------	--	--

Nota: Adaptado de. Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance. (Anderson, 2015).

Cuestionario de gestión administrativa

Buen día, estimado colaborador:

Para mí, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo del presente cuestionario sobre Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023.

Indicaciones

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

D	N°	Ítems	Escala				
			1	2	3	4	5
		Planificación					
	1	Se emplean estrategias y procedimientos adecuados para la planificación de las actividades que se realizan en la oficina de administración					
	2	Las actividades planificadas se realizan con la participación de los funcionarios y personal administrativo en la oficina de administración					
	3	Se respetan los derechos del personal de la oficina de administración cuando se toman decisiones					
	4	El personal de la oficina de administración demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.					
	5	El personal que labora tiene conocimiento que la oficina de administración cuenta con un organigrama funcional					
	6	La planificación de las actividades en la oficina de administración, le permiten desarrollar sus funciones de forma adecuada					
		Organización	1	2	3	4	5
	7	Las actividades que se realizan en la oficina de administración son debidamente coordinadas.					
	8	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones (ROF) respecto a los cargos del personal. en la oficina de administración					
	9	Los trabajadores de la oficina de administración asumen sus funciones con responsabilidad.					

10	El área de la oficina de administración cuenta con los instrumentos de gestión actualizados.					
11	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la oficina de administración					
12	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las actividades propias de la oficina de administración					
Dirección		1	2	3	4	5
13	Los funcionarios buscan mantener las buenas relaciones personales. en la oficina de administración					
14	Se promueve el trabajo en equipo, entre los servidores de oficina de administración del gobierno regional de Ucayali					
15	Percibe que los recursos son asignados de forma equitativa y con transparencia en la oficina de administración					
16	Se han establecido indicadores que facilitan información para el cumplimiento de los objetivos en la oficina de administración.					
17	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar. En la oficina de administración					
18	Se brinda apoyo de forma oportuna, para la solución de problemas en el área de la oficina de administración					
Control		1	2	3	4	5
19	Se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, en los colaboradores de la oficina de administración					
20	La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de los colaboradores de la oficina de administración					
21	Considera que el ambiente de trabajo es el propicio para la realización de las labores en la oficina de administración					
22	Para la comunicación con el personal, lo hace por intermedio de otras personas. en la oficina de administración					
23	La información compartida es útil e importante para el desarrollo de las actividades. en la oficina de administración					
24	Los procesos de evaluación de trabajo resultan muy importantes para la medición de resultados					

Cuestionario de satisfacción de usuario

Buen día, estimado colaborador:

Para mí, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo del presente cuestionario sobre Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023...

Indicaciones

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

D	N°	Ítems	Escala				
		Capacidad de respuesta					
	1	Los usuarios de la oficina de administración son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos.					
	2	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos en la oficina de administración					
	3	Las asesorías del personal de la oficina de administración son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios					
	4	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios de la oficina de administración					
	5	En la atención diferentes turnos le brindaron la orientación adecuada en sus dudas o preguntas en la oficina de administración					
	6	La atención de los usuarios de la oficina de administración se realiza en el tiempo oportuno en los diferentes turnos					
		Elementos Tangibles					
	7	Los ambientes de la oficina de administración tienen una presentación ordenada.					
	8	Los equipos los que poseen oficina resultan de gran utilidad para el usuario.					
	9	En la oficina de administración se, percibe una modernidad permanente de los equipos					
	10	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio en la oficina de administración					

11	Los ambientes de la oficina de administración cuentan con el equipamiento disponible y necesarios para su atención					
12	En la oficina de administración se cuentan con los materiales necesarios para su atención					
	Confiabilidad					
13	Cuando Ud. Asiste a la oficina de administración, el personal se muestra atento en ayudarla a solucionar algún problema o dificultad que se le presenta.					
14	En la oficina de administración, se prestan los servicios en el tiempo fijado.					
15	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios de la oficina de administración.					
16	El personal de la oficina de administración refleja el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
17	El personal de la oficina de administración le brindaron la suficiente comunicación y orientación en la atención					
18	La orientación de la oficina de administración le permitió poder realizar los trámites que planeaba hacer					
	Empatía					
19	La oficina de administración i brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
20	La oficina de administración muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
21	Los trabajadores de la oficina de administración i atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					
22	El personal de la oficina de administración le muestra respeto y buena predisposición en la atención hacia su persona.					
23	El personal de la oficina de administración le muestra mucho interés para solucionar cualquier problema que se presenta durante su atención					
24	El personal de la oficina de administración le brindo la explicación sobre los procedimientos que han de realizarse en los tramites a realizar.					

Consentimiento informado

Yo, Isabel Orquídea Paredes Vásquez, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación denominada “**Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023**”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es demostrar cómo se relaciona la gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se contará con los cuestionarios evaluar ambas variables de estudio desde la perspectiva de los trabajadores y funcionarios de áreas de la entidad relacionada a las variables, la variable N°01, contará con 24 ítems, y la variable N°02 contará con 16 ítems.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos, es decir 2 minutos por cada ítem, y se realizará en ambientes del gobierno regional de Ucayali, las respuestas anotadas serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, tendrá la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar al trabajo individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para la mejora de la gestión administrativa del gobierno regional de Ucayali.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Isabel Orquídea Paredes Vásquez email: iparedesva88@ucvvirtual.edu.pe y a la docente Asesora Medali Cueva Rodríguez al email: mcuevaro@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.



Abg. Isabel Orquídea Paredes
DNI: 45280195

Ucayali, mayo de 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

VÁLIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023-1, aula 09, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paredes Vásquez, Isabel Orquídea
DNI: 45280195

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: gestión administrativa

Definición conceptual:

En relación a la gestión administrativa como un proceso integrado por periodos, así como aquellas funciones que se encuentran de forma integrada de manera secuencial por medio de las cuales se realiza la gestión, así también estas se encuentran integradas por estrategias orientadas a favorecer alcanzar las metas en razón de las prioridades que tiene la organización (Munch, 2016),

Dimensiones de las variables:

1. Planificación

Es plantear el futuro que tendrá la empresa y para lo cual se plantea una serie de actividades que debe concretarse para lograr la metas (Munch, 2016).

2. Organización

Sobre la segunda dimensión: Organización es el orden que se le dan a las acciones para la mejora de las actividades en áreas de la concreción de las metas (Munch, 2016).

3. Dirección

En cuanto a la tercera dimensión Dirección es la manera como se reparte los recursos de la compañía para desarrollar las actividades (Munch, 2016).

4. Control

Se deben señalar la senda que los trabajadores deben seguir para el logro de las metas y las cuales deben ser consideradas al momento de trabajar (Munch, 2016).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Esta referida sobre el cliente, el cual muestra un deseo o necesidad para la obtención de un de un servicio, el cual le generara beneficios emocionales o materiales de carácter positivo (Hernández, 2011).

Dimensión 1

Elementos tangibles:

Es la generalización de servicios de carácter intangible considerados como resultados o consecuencias (Trujillo & Vera, 2009). En razón de lo citado sobre su cualidad de intangibilidad, para las compañías prestadoras de servicio, resulta complicado comprender la manera adecuada para proponer beneficiarios, así como trascendencia de colaboración que permite (Zeithaml, 1981).

Dimensión 2

Confiabilidad:

Puntualiza sobre la coherencia y el equilibrio relacionado a un reglamento (Quero, 2010). Una explicación didáctica en relación a la fiabilidad, orientados a facilitar solucionar los especulativos argumentos, pragmáticos, a partir de la investigación considerando márgenes porcentuales de posible error en una encuesta de valuación, lo cual fundamenta la varianza del sistema y la varianza por el azar (Kerlinger & Lee, 2002).

Dimensión 3

La empatía:

Es aquella predisposición de las compañías a proponer a los usuarios el esmero y servicios individualizados (Duque, 2005). No solamente se trata de ser honesto y muy atento hacia los clientes, como una parte fundamental de la empatía, como complemento de la convicción, requiriendo una alta responsabilidad e intervención, comprendiendo sus cualidades y sus principales exigencias.

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Gestión Administrativa	D1: Planificación	- Objetivos - Estrategias - Misión y visión	1 2 3 4 - 5 6	Ordinal	Bajo (28 - 65)
	D2: Organización	Departamentalización Diseño de cargos Centralización	7 8 9 10 11 12	Ordinal	Medio (66 - 107) Alto (108 - 140)
	D3: Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación	13 14 15 16 17 18	Ordinal	
	D4 : Control	Estándares de desempeño Evaluación de desempeño Medición del resultado	19 20 21 - 22 23 24		
V2: Satisfacción del usuario	D1: Capacidad de respuesta	- Actitud y disposición • Rapidez del servicio	1 2 3 4	Ordinal	Bajo (19 - 44)
	D2: elementos tangibles	- Conservación de las instalaciones • Calidad de los equipos	5, 6 7 8	Ordinal	Medio (45 - 64) Alto (65 - 95)
	D3: Confiabilidad	Interés por el usuario • Compromiso del personal	9 10 11 12	Ordinal	
	D3: Empatía	Interés institucional por el usuario • Atención empática individualizada	13 14 15 16	Ordinal	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.....

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 PLANIFICACION							
1	Se emplean estrategias y procedimientos adecuados para la planificación de las actividades que se realizan en la oficina de administración	X		X		X		
2	Las actividades planificadas se realizan con la participación de los funcionarios y personal administrativo en la oficina de administración	X		X		X		
3	Se respetan los derechos del personal de la oficina de administración cuando se toman decisiones	X		X		X		
4	El personal de la oficina de administración demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	X		X		X		
5	El personal que labora tiene conocimiento que la oficina de administración cuenta con un organigrama funcional	X		X		X		
6	La planificación de las actividades en la oficina de administración, le permiten desarrollar sus funciones de forma adecuada	X		X		X		
	DIMENSION ORGANIZACION							
7	Las actividades que se realizan en la oficina de administración son debidamente coordinadas.	X		X		X		
8	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones (ROF) respecto a los cargos del personal. en la oficina de administración	X		X		X		
9	Los trabajadores de la oficina de administración asumen sus funciones con responsabilidad.	X		X		X		
10	El área de la oficina de administración cuenta con los instrumentos de gestión actualizados.	X		X		X		
11	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la oficina de administración	X		X		X		
12	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las actividades propias de la oficina de administración	X		X		X		
	DIMENSION DIRECCION							
13	Los funcionarios buscan mantener las buenas relaciones personales. en la oficina de administración	X		X		X		
14	Se promueve el trabajo en equipo, entre los servidores de oficina de administración del gobierno regional de Ucayali	X		X		X		
15	Percibe que los recursos son asignados de forma equitativa y con transparencia en la oficina de administración	X		X		X		
16	Se han establecido indicadores que facilitan información para el cumplimiento de los objetivos en la oficina de administración.	X		X		X		

17	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar. En la oficina de administración	X		X		X	
18	Se brinda apoyo de forma oportuna, para la solución de problemas en el área de la oficina de administración	X		X		X	
DIMENSION CONTROL							
19	Se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, en los colaboradores de la oficina de administración	X		X		X	
20	La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de los colaboradores de la oficina de administración	X		X		X	
21	Considera que el ambiente de trabajo es el propicio para la realización de las labores en la oficina de administración	X		X		X	
22	Para la comunicación con el personal, lo hace por intermedio de otras personas. en la oficina de administración	X		X		X	
23	La información compartida es útil e importante para el desarrollo de las actividades. en la oficina de administración	X		X		X	
24	Los procesos de evaluación de trabajo resultan muy importantes para la medición de resultados	X		X		X	

Observaciones (preclarar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carrasco Pintado Pablo Ramon..... DNI: 25747772

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública - temático.....

15 .de mayo del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Los usuarios de la oficina de administración son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos.	X		X		X		
2	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos en la oficina de administración	X		X		X		
3	Las asesorías del personal de la oficina de administración son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios	X		X		X		
4	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios de la oficina de administración	X		X		X		
5	En la atención diferentes turnos le brindaron la orientación adecuada en sus dudas o preguntas en la oficina de administración	X		X		X		
6	La atención de los usuarios de la oficina de administración se realiza en el tiempo oportuno en los diferentes turnos	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
7	Los ambientes de la oficina de administración tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
8	Los equipos los que poseen oficina resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
9	En la oficina de administración se percibe una modernidad permanente de los equipos	X		X		X		
10	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio en la oficina de administración	X		X		X		
11	Los ambientes de la oficina de administración cuentan con el equipamiento disponible y necesarios para su atención	X		X		X		
12	En la oficina de administración se cuentan con los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
CONFIABILIDAD								
13	Cuando Ud. Asiste a la oficina de administración, el personal se muestra atento en ayudarla a solucionar algún problema o dificultad que se le presenta.	X						
14	En la oficina de administración, se prestan los servicios en el tiempo fijado.	X		X		X		
15	El personal muestra predisposición para brindar asesoría	X		X		X		

	en los trámites que realizan los usuarios de la oficina de administración.						
16	El personal de la oficina de administración refleja el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X	
17	El personal de la oficina de administración le brindaron la suficiente comunicación y orientación en la atención	X		X		X	
18	La orientación de la oficina de administración le permitió poder realizar los trámites que planeaba hacer	X		X		X	
	EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
19	La oficina de administración i brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
20	La oficina de administración muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X	
21	Los trabajadores de la oficina de administración i atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X	
22	El personal de la oficina de administración le muestra respeto y buena predisposición en la atención hacia su persona.	X		X		X	
23	El personal de la oficina de administración le muestra mucho interés para solucionar cualquier problema que se presenta durante su atención	X		X		X	
24	El personal de la oficina de administración le brindo la explicación sobre los procedimientos que han de realizarse en los tramites a realizar.	X		X		X	

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carrasco Pintado Pablo Ramon. DNI: 25747772

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública - temático

15 .de mayo del 2023

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

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



Firma del Experto Informante.

VÁLIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Mg. Giovanna Edith Ruiz Villavicencio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023-1, aula 09, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paredes Vásquez, Isabel Orquídea
DNI: 45280195

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: gestión Administrativa

Definición conceptual:

Munch (2016), refirió en relación a la gestión administrativa como un proceso integrado por periodos, así como aquellas funciones que se encuentran de forma integrada de manera secuencial por medio de las cuales se realiza la gestión, así también estas se encuentran integradas por estrategias orientadas a favorecer alcanzar las metas en razón de las prioridades que tiene la organización.

Dimensiones de las variables:

1. Planificación

Es plantear el futuro que tendrá la empresa y para lo cual se plantea una serie de actividades que debe concretarse para lograr la metas (Munch, 2016).

2. Organización

Sobre la segunda dimensión: Organización es el orden que se le dan a las acciones para la mejora de las actividades en áreas de la concreción de las metas (Munch, 2016).

3. Dirección

En cuanto a la tercera dimensión Dirección es la manera como se reparte los recursos de la compañía para desarrollar las actividades (Munch, 2016).

4. Control

Se deben señalar la senda que los trabajadores deben seguir para el logro de las metas y las cuales deben ser consideradas al momento de trabajar (Munch, 2016).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Esta referida sobre el cliente, el cual muestra un deseo o necesidad para la obtención de un de un servicio, el cual le generara beneficios emocionales o materiales de carácter positivo (Hernández, 2011).

Dimensión 1

Elementos tangibles:

Es la generalización de servicios de carácter intangible considerados como resultados o consecuencias (Trujillo & Vera, 2009). En razón de lo citado sobre su cualidad de intangibilidad, para las compañías prestadoras de servicio, resulta complicado comprender la manera adecuada para proponer beneficiarios, así como trascendencia de colaboración que permite (Zeithaml, 1981).

Dimensión 2

Confiabilidad:

Puntualiza sobre la coherencia y el equilibrio relacionado a un reglamento (Quero, 2010). Una explicación didáctica en relación a la fiabilidad, orientados a facilitar solucionar los especulativos argumentos, pragmáticos, a partir de la investigación considerando márgenes porcentuales de posible error en una encuesta de valuación, lo cual fundamenta la varianza del sistema y la varianza por el azar (Kerlinger & Lee, 2002).

Dimensión 3

La empatía:

Es aquella predisposición de las compañías a proponer a los usuarios el esmero y servicios individualizados (Duque, 2005). No solamente se trata de ser honesto y muy atento hacia los clientes, como una parte fundamental de la empatía, como complemento de la convicción, requiriendo una alta responsabilidad e intervención, comprendiendo sus cualidades y sus principales exigencias.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Gestión Administrativa	D1: Planificación	- Objetivos - Estrategias - Misión y visión	1 2 3 4 – 5 6	Ordinal	Bajo (28 – 65)
	D2: Organización	Departamentalización Diseño de cargos Centralización	7 8 9 10 11 12	Ordinal	Medio (66 – 107) Alto (108 – 140)
	D3: Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación	13 14 15 16 17 18	Ordinal	

	D4 : Control	Estándares de desempeño Evaluación de desempeño Medición del resultado	19 20 21 – 22 23 24		
V2: Satisfacción del usuario	D1: Capacidad de respuesta	- Actitud y disposición • Rapidez del servicio	1 2 3 4	Ordinal	Bajo (19 – 44)
	D2: elementos tangibles	- Conservación de las instalaciones • Calidad de los equipos	5, 6 7 8	Ordinal	Medio (45 – 64) Alto (65 – 95)
	D3: Confiabilidad	Interés por el usuario • Compromiso del personal	9 10 11 12	Ordinal	
	D3: Empatía	Interés institucional por el usuario • Atención empática individualizada	13 14 15 16	Ordinal	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.....

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 PLANIFICACION								
1	Se emplean estrategias y procedimientos adecuados para la planificación de las actividades que se realizan en la oficina de administración	X		X		X		
2	Las actividades planificadas se realizan con la participación de los funcionarios y personal administrativo en la oficina de administración	X		X		X		
3	Se respetan los derechos del personal de la oficina de administración cuando se toman decisiones	X		X		X		
4	El personal de la oficina de administración demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	X		X		X		
5	El personal que labora tiene conocimiento que la oficina de administración cuenta con un organigrama funcional	X		X		X		
6	La planificación de las actividades en la oficina de administración, le permiten desarrollar sus funciones de forma adecuada	X		X		X		
DIMENSION ORGANIZACION								
7	Las actividades que se realizan en la oficina de administración son debidamente coordinadas.	X		X		X		
8	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones (ROF) respecto a los cargos del personal. en la oficina de administración	X		X		X		
9	Los trabajadores de la oficina de administración asumen sus funciones con responsabilidad.	X		X		X		
10	El área de la oficina de administración cuenta con los instrumentos de gestión actualizados.	X		X		X		
11	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la oficina de administración	X		X		X		
12	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las actividades propias de la oficina de administración	X		X		X		
DIMENSION DIRECCION								
13	Los funcionarios buscan mantener las buenas relaciones personales. en la oficina de administración	X		X		X		
14	Se promueve el trabajo en equipo, entre los servidores de oficina de administración del gobierno regional de Ucayali	X		X		X		
15	Percibe que los recursos son asignados de forma equitativa y con transparencia en la oficina de administración	X		X		X		
16	Se han establecido indicadores que facilitan información	X		X		X		

	para el cumplimiento de los objetivos en la oficina de administración.						
17	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar. En la oficina de administración	X	X	X			
18	Se brinda apoyo de forma oportuna, para la solución de problemas en el área de la oficina de administración	X	X	X			
DIMENSION CONTROL							
19	Se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, en los colaboradores de la oficina de administración	X	X	X			
20	La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de los colaboradores de la oficina de administración	X	X	X			
21	Considera que el ambiente de trabajo es el propicio para la realización de las labores en la oficina de administración	X	X	X			
22	Para la comunicación con el personal, lo hace por intermedio de otras personas. en la oficina de administración	X	X	X			
23	La información compartida es útil e importante para el desarrollo de las actividades. en la oficina de administración	X	X	X			
24	Los procesos de evaluación de trabajo resultan muy importantes para la medición de resultados	X	X	X			

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Giovanna Edith Rutz Villavicencio..... DNI: 09809746

Especialidad del validador: Experto en Metodología - Temático

15 .de mayo del 2023

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

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



Firma del Experto Informante.

± CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Los usuarios de la oficina de administración son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos.	X		X		X		
2	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos en la oficina de administración	X		X		X		
3	Las asesorías del personal de la oficina de administración son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios	X		X		X		
4	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios de la oficina de administración	X		X		X		
5	En la atención diferentes turnos le brindaron la orientación adecuada en sus dudas o preguntas en la oficina de administración	X		X		X		
6	La atención de los usuarios de la oficina de administración se realiza en el tiempo oportuno en los diferentes turnos	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
7	Los ambientes de la oficina de administración tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
8	Los equipos los que poseen oficina resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
9	En la oficina de administración se, percibe una modernidad permanente de los equipos	X		X		X		
10	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio en la oficina de administración	X		X		X		
11	Los ambientes de la oficina de administración cuentan con el equipamiento disponible y necesarios para su atención	X		X		X		
12	En la oficina de administración se cuentan con los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
CONFIABILIDAD								
13	Cuando Ud. Asiste a la oficina de administración, el personal se muestra atento en ayudarla a solucionar algún problema o dificultad que se le presenta.	X		X		X		
14	En la oficina de administración, se prestan los servicios en el tiempo fijado.	X		X		X		
15	El personal muestra predisposición para brindar asesoría	X		X		X		

	en los trámites que realizan los usuarios de la oficina de administración.						
16	El personal de la oficina de administración refleja el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X	
17	El personal de la oficina de administración le brindaron la suficiente comunicación y orientación en la atención.	X		X		X	
18	La orientación de la oficina de administración le permitió poder realizar los trámites que planeaba hacer	X		X		X	
EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
19	La oficina de administración i brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
20	La oficina de administración muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X	
21	Los trabajadores de la oficina de administración i atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X	
22	El personal de la oficina de administración le muestra respeto y buena predisposición en la atención hacia su persona.	X		X		X	
23	El personal de la oficina de administración le muestra mucho interés para solucionar cualquier problema que se presenta durante su atención	X		X		X	
24	El personal de la oficina de administración le brindo la explicación sobre los procedimientos que han de realizarse en los trámites a realizar.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ruiz Villavicencio Giovanna Edith. DNI: 09809746

Especialidad del validador: Experto en Metodología - Temático

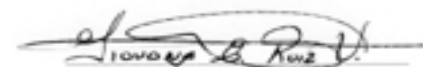
15 .de mayo del 2023

¹Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Dr. Willie Álvarez Chávez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023-1, aula 09, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paredes Vásquez, Isabel Orquídea
DNI: 45280195

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: gestión Administrativa

Definición conceptual:

Munch (2016), refirió en relación a la gestión administrativa como un proceso integrado por periodos, así como aquellas funciones que se encuentran de forma integrada de manera secuencial por medio de las cuales se realiza la gestión, así también estas se encuentran integradas por estrategias orientadas a favorecer alcanzar las metas en razón de las prioridades que tiene la organización.

Dimensiones de las variables:

1. Planificación

Es plantear el futuro que tendrá la empresa y para lo cual se plantea una serie de actividades que debe concretarse para lograr la metas (Munch, 2016).

2. Organización

Sobre la segunda dimensión: Organización es el orden que se le dan a las acciones para la mejora de las actividades en áreas de la concreción de las metas (Munch, 2016).

3. Dirección

En cuanto a la tercera dimensión Dirección es la manera como se reparte los recursos de la compañía para desarrollar las actividades (Munch, 2016).

4. Control

Se deben señalar la senda que los trabajadores deben seguir para el logro de las metas y las cuales deben ser consideradas al momento de trabajar (Munch, 2016).

Variable 2: satisfacción de usuarios

Definición conceptual:

Esta referida sobre el cliente, el cual muestra un deseo o necesidad para la obtención de un de un servicio, el cual le generara beneficios emocionales o materiales de carácter positivo (Hernández, 2011).

Dimensión 1

Elementos tangibles:

Es la generalización de servicios de carácter intangible considerados como resultados o consecuencias (Trujillo & Vera, 2009). En razón de lo citado sobre su cualidad de intangibilidad, para las compañías prestadoras de servicio, resulta complicado comprender la manera adecuada para proponer beneficiarios, así como trascendencia de colaboración que permite (Zeithaml, 1981).

Dimensión 2

Confiabilidad:

Puntualiza sobre la coherencia y el equilibrio relacionado a un reglamento (Quero, 2010). Una explicación didáctica en relación a la fiabilidad, orientados a facilitar solucionar los especulativos argumentos, pragmáticos, a partir de la investigación considerando márgenes porcentuales de posible error en una encuesta de valuación, lo cual fundamenta la varianza del sistema y la varianza por el azar (Kerlinger & Lee, 2002).

Dimensión 3

La empatía:

Es aquella predisposición de las compañías a proponer a los usuarios el esmero y servicios individualizados (Duque, 2005). No solamente se trata de ser honesto y muy atento hacia los clientes, como una parte fundamental de la empatía, como complemento de la convicción, requiriendo una alta responsabilidad e intervención, comprendiendo sus cualidades y sus principales exigencias.

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Gestión Administrativa	D1: Planificación	- Objetivos - Estrategias - Misión y visión	1 2 3 4 – 5 6	Ordinal	Bajo (28 – 65) Medio (66 – 107) Alto (108 – 140)
	D2: Organización	Departamentalización Diseño de cargos Centralización	7 8 9 10 11 12	Ordinal	
	D3: Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación	13 14 15 16 17 18	Ordinal	

	D4 : Control	Estándares de desempeño Evaluación de desempeño Medición del resultado	19 20 21 – 22 23 24		
V2: Satisfacción del usuario	D1: Capacidad de respuesta	- Actitud y disposición • Rapidez del servicio	1 2 3 4	Ordinal	Bajo (19 – 44) Medio (45 – 64) Alto (65 – 95)
	D2: elementos tangibles	- Conservación de las instalaciones • Calidad de los equipos	5, 6 7 8	Ordinal	
	D3: Confiabilidad	Interés por el usuario • Compromiso del personal	9 10 11 12	Ordinal	
	D3: Empatía	Interés institucional por el usuario • Atención empática individualizada	13 14 15 16	Ordinal	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.....

N.º	DIMENSIONES / Ítema	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 PLANIFICACION							
1	Se emplean estrategias y procedimientos adecuados para la planificación de las actividades que se realizan en la oficina de administración	X		X		X		
2	Las actividades planificadas se realizan con la participación de los funcionarios y personal administrativo en la oficina de administración	X		X		X		
3	Se respetan los derechos del personal de la oficina de administración cuando se toman decisiones	X		X		X		
4	El personal de la oficina de administración demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.	X		X		X		
5	El personal que labora tiene conocimiento que la oficina de administración cuenta con un organigrama funcional	X		X		X		
6	La planificación de las actividades en la oficina de administración, le permiten desarrollar sus funciones de forma adecuada	X		X		X		
	DIMENSION ORGANIZACION							
7	Las actividades que se realizan en la oficina de administración son debidamente coordinadas.	X		X		X		
8	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones (ROF) respecto a los cargos del personal. en la oficina de administración	X		X		X		
9	Los trabajadores de la oficina de administración asumen sus funciones con responsabilidad.	X		X		X		
10	El área de la oficina de administración cuenta con los instrumentos de gestión actualizados.	X		X		X		
11	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la oficina de administración	X		X		X		
12	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las actividades propias de la oficina de administración	X		X		X		
	DIMENSION DIRECCION							
13	Los funcionarios buscan mantener las buenas relaciones personales. en la oficina de administración	X		X		X		
14	Se promueve el trabajo en equipo, entre los servidores de oficina de administración del gobierno regional de Ucayali	X		X		X		
15	Percebe que los recursos son asignados de forma equitativa y con transparencia en la oficina de administración	X		X		X		
16	Se han establecido indicadores que facilitan información	X		X		X		

	para el cumplimiento de los objetivos en la oficina de administración.						
17	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar. En la oficina de administración	X	X	X			
18	Se brinda apoyo de forma oportuna, para la solución de problemas en el área de la oficina de administración	X	X	X			
DIMENSION CONTROL							
19	Se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, en los colaboradores de la oficina de administración	X	X	X			
20	La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de los colaboradores de la oficina de administración	X	X	X			
21	Considera que el ambiente de trabajo es el propicio para la realización de las labores en la oficina de administración	X	X	X			
22	Para la comunicación con el personal, lo hace por intermedio de otras personas, en la oficina de administración	X	X	X			
23	La información compartida es útil e importante para el desarrollo de las actividades, en la oficina de administración	X	X	X			
24	Los procesos de evaluación de trabajo resultan muy importantes para la medición de resultados	X	X	X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Willie Álvarez Chávez DNI: 25001569

Especialidad del validador: Doctor – temático

15 .de mayo del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Los usuarios de la oficina de administración son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos.	X		X		X		
2	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos en la oficina de administración	X		X		X		
3	Las asesorías del personal de la oficina de administración son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios	X		X		X		
4	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios de la oficina de administración	X		X		X		
5	En la atención diferentes turnos le brindaron la orientación adecuada en sus dudas o preguntas en la oficina de administración	X		X		X		
6	La atención de los usuarios de la oficina de administración se realiza en el tiempo oportuno en los diferentes turnos	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
7	Los ambientes de la oficina de administración tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
8	Los equipos los que poseen oficina resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
9	En la oficina de administración se, percibe una modernidad permanente de los equipos	X		X		X		
10	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio en la oficina de administración	X		X		X		
11	Los ambientes de la oficina de administración cuentan con el equipamiento disponible y necesarios para su atención	X		X		X		
12	En la oficina de administración se cuentan con los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
CONFIABILIDAD								
13	Cuando Ud. Asiste a la oficina de administración, el personal se muestra atento en ayudarla a solucionar algún problema o dificultad que se le presenta.	X		X		X		
14	En la oficina de administración, se prestan los servicios en el tiempo fijado.	X		X		X		
15	El personal muestra predisposición para brindar asesoría	X		X		X		

	en los trámites que realizan los usuarios de la oficina de administración.						
16	El personal de la oficina de administración refleja el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X	
17	El personal de la oficina de administración le brindaron la suficiente comunicación y orientación en la atención	X		X		X	
18	La orientación de la oficina de administración le permitió poder realizar los trámites que planeaba hacer	X		X		X	
	EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
19	La oficina de administración i brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X	
20	La oficina de administración muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X	
21	Los trabajadores de la oficina de administración i atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X	
22	El personal de la oficina de administración le muestra respecto y buena predisposición en la atención hacia su persona.	X		X		X	
23	El personal de la oficina de administración le muestra mucho interés para solucionar cualquier problema que se presenta durante su atención	X		X		X	
24	El personal de la oficina de administración le brinda la explicación sobre los procedimientos que han de realizarse en los trámites a realizar.	X		X		X	

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./: Willie Álvarez Chávez. DNI: 25001569

Especialidad del validador: Experto en Metodología - Temático

15 de mayo del 2023

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

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

Firma del Experto Informante.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	MAESTRA EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCION EN TRIBUTACIÓN FISCAL Y EMPRESARIAL. Fecha de diploma: 19/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 24/10/2005 Fecha egreso: 10/12/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 04/10/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL.	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 29/03/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 16/08/1994 Fecha egreso: 04/12/2003	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVAREZ CHAVEZ, WILLIE DNI 25001569	LICENCIADO EN EDUCACIÓN - NIVEL INICIAL Fecha de diploma: 04/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU
ALVAREZ CHAVEZ, WILLIE DNI 25001569	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 20/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU
ALVAREZ CHAVEZ, WILLIE DNI 25001569	MAGISTER EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 19/11/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
ALVAREZ CHAVEZ, WILLIE DNI 25001569	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: - Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
ALVAREZ CHAVEZ, WILLIE DNI 25001569	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 21/11/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ALVAREZ CHAVEZ, WILLIE DNI 25001569	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 29/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRASCO PINTADO, PABLO RAMON DNI 25747772	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 28/08/2015 Fecha egreso: 19/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARRASCO PINTADO, PABLO RAMON DNI 25747772	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 23/02/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRASCO PINTADO, PABLO RAMON DNI 25747772	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARRASCO PINTADO, PABLO RAMON DNI 25747772	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 04/08/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023						
AUTORA: Paredes Vásquez, Isabel Orquídea						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación de la planificación y la satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la organización y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de la dirección y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del</p>	<p>General:</p> <p>Determinar cuál es la relación de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Determinar cuál es la relación de la planificación y la satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023.</p> <p>2. Determinar cuál es la relación de la organización y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023.</p> <p>3. Determinar cuál es la relación de la dirección y satisfacción de los usuarios de la oficina</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023</p> <p>Específicas</p> <p>1. Existe relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023.</p> <p>2. Existe relación entre la organización y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023.</p> <p>3. existe relación entre la dirección y</p>	Variable 1: Gestión Administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/ rangos
		D1: Planificación	<ul style="list-style-type: none"> -Objetivos - Estrategias - Misión y visión Departamentalización - Diseño de cargos 	1, 2, 3, 4	Bajo: 24 - 56	
		D2: Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Centralización Motivación - Liderazgo 	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	Medio: 57 - 88	
		D3: Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Estándares de desempeño 	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,	Alto: 89 – 120	
		D4. Control	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño - Medición del resultado 	20,21,22,23, 24		
			Variable 2: satisfacción del cliente			
		D1: capacidad de respuesta,	Instalaciones físicas confortables	1, 2, 3, 4	Bajo: 24 - 56	
		D2, elementos tangibles	Tecnología de apoyo moderno	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	Medio: 57 - 88	
			Apropiada señalización			

<p>gobierno regional de Ucayali, 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación del control y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023?</p>	<p>de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023</p> <p>4. Determinar cuál es la relación del Control y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023.</p>	<p>satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023</p> <p>4. Existe relación entre el control y satisfacción de los usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023.</p>	<p>D3 confiabilidad y</p> <p>D4.- Empatía</p>	<p>Ambientes del área céntricos y con fácil acceso</p> <p>Interés por cumplir con el trabajo prometido.</p> <p>Predisposición por solucionar</p> <p>Problemas</p> <p>Atención eficiente.</p>	<p>13, 14, 15, 16, 17,18, 19, 20, 21,22,23,24</p>	<p>Alto: 89 - 120</p>
<p>Tipo y diseño de investigación</p>		<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística descriptiva e inferencial</p>
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, cuantitativo</p>		<p>Población: Trabajadores del área administrativa del gobierno regional de Ucayali</p> <p>Muestra: 60 trabajadores</p>		<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: Uso del programa SPSS26 para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS26 para contrastar las hipótesis. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov</p>

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

VARIABLE 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	20

Procesado los datos en el software informático SPSS v.25, se obtuvo un resultado 0.930 de confiabilidad del instrumento de la variable Gestión Administrativa, que se aplicó a 20 colaboradores como parte de la prueba piloto, de las 120 que conforman la muestra de estudio. En efecto, nos permite reconocer la estabilidad de las preguntas, ya que se consiguió un nivel de confiabilidad buena.

VARIABLE 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

Procesado los datos en el software informático SPSS v.25, se obtuvo un resultado 0.960 de confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción del usuario, que se aplicó a 20 colaboradores como parte de la prueba piloto, de las 120 que conforman la muestra de estudio. En efecto, nos permite reconocer la estabilidad de las preguntas, ya que se consiguió un nivel de confiabilidad buena.

Prueba de normalidad

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos presentan una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos no presentan una distribución normal

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables gestión administrativa – satisfacción del cliente

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,114	80	,012	,956	80	,008
Satisfacción del usuario	,107	80	,023	,948	80	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se puede observar de la tabla 1, el valor que se obtuvo es 0,114 y la significancia fue 0,01. Por lo cual, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , de lo obtenido la primera variable no presenta distribución normal. Para la segunda se observó que el valor obtenido fue de 0,107 y cuya significancia fue de 0,02, menor que 0,05. Por lo que, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , para la segunda variable no presenta una distribución normal. La prueba de normalidad correspondió a Kolmogorov – Smirnov por ser mayor de 50. De los resultados se determinó que se presentó una distribución no paramétrica, por lo que, se utilizó la correlación de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20393066386
Gobierno Regional de Ucayali	
Nombre del Titular o Representante legal:	Mag. CPC. Alcides Saromo Domínguez
Nombres y Apellidos	DNI:
Mag. CPC. Alcides Saromo Domínguez	00128405

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ¹, autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Isabel Orquídea Parades Vásquez	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Isabel Orquídea Parades Vásquez	45280195

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (s) del estudio.

Lugar y Fecha: 08/08/2023

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mg. CPC. Alcides Saromo Domínguez
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO IV

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los Informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CUEVA RODRIGUEZ MEDALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la oficina de administración del gobierno regional de Ucayali, 2023", cuyo autor es PAREDES VASQUEZ ISABEL ORQUIDEA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, 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, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CUEVA RODRIGUEZ MEDALI DNI: 46196989 ORCID: 0000-0002-1301-5477	Firmado electrónicamente por: MCUEVARO el 09- 08-2023 14:39:35

Código documento Trilce: TRI - 0624663