



**Universidad César Vallejo**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

Efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la  
empresa Choco Forest E.I.R.L., distrito de Juanjuí, San Martín - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración de Empresas

**AUTORA:**

Mego Ramirez, Cinthia Julissa ([orcid.org/0000-0002-7891-5927](https://orcid.org/0000-0002-7891-5927))

**ASESORA:**

Dra. Córdova Calle, Elia Anacely ([orcid.org/0000-0003-0495-2431](https://orcid.org/0000-0003-0495-2431))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO - PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CÓRDOVA CALLE ELIA ANACELY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest E.I.R.L., distrito de Juanjuí, San Martín - 2023", cuyo autor es MEGO RAMIREZ CINTHIA JULISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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.

TARAPOTO, 17 de Junio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CÓRDOVA CALLE ELIA ANACELY <b>DNI:</b> 46883462 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0495-2431	Firmado electrónicamente por: ECORDOVACA22 el 10-07-2024 18:49:50

Código documento Trilce: TRI - 0761544



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MEGO RAMIREZ CINTHIA JULISSA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest E.I.R.L., distrito de Juanjuí, San Martín - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CINTHIA JULISSA MEGO RAMIREZ <b>DNI:</b> 71477383 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7891-5927	Firmado electrónicamente por: CMEGOR el 17-06- 2024 10:33:31

Código documento Trilce: TRI - 0761546

## DEDICATORIA

A mi querida mamá y hermano, quienes han sido mi mayor apoyo a lo largo de este camino académico. Gracias por ser las personas en quienes confío plenamente, por creer en mis sueños y proyectos desde el principio.

A mi hija Doménica por ser mi mayor motivo para seguir adelante.

A mi amiga Zarela, por brindarme su amistad y fortaleza.

**Cinthia Julissa**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, que me da esta oportunidad para poder desarrollar mi carrera.

A la empresa Choco Forest E.I.R.L., por permitir realizar la investigación y brindar la información necesaria. A los colaboradores y clientes de la empresa cuyo apoyo fue fundamental en la recolección de datos.

A la querida Dra. Córdova Calle Elia Anacely, por su inestimable paciencia, orientación y conocimiento que fueron fundamentales para la realización de esta investigación.

**La autora.**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS .....	19
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

Tabla 1. Alfa de crombach para las variables de estudio .....	16
Tabla 2. Dimensión de planeamiento. ....	19
Tabla 3. Dimensión de organización. ....	20
Tabla 4. Dimensión de dirección .....	21
Tabla 5. Dimensión de control. ....	22
Tabla 6. Consolidado de la variable gestión administrativa. ....	23
Tabla 7. Dimensión de aspectos tangibles. ....	24
Tabla 8. Dimensión de confiabilidad .....	25
Tabla 9. Dimensión de responsabilidad .....	26
Tabla 10. Dimensión de confianza .....	27
Tabla 11. Dimensión de empatía. ....	28
Tabla 12. Consolidado de variable satisfacción del cliente. ....	29
Tabla 13. Incidencia de la variable gestión administrativa en la satisfacción del cliente.....	30

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023, para ello se realizó un estudio de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo explicativo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue de no probabilístico, conformada por, 100 clientes de la empresa Choco Forest, de los cuales se obtuvo como resultados que existe un nivel medio de gestión administrativa con 54 %, nivel bajo de 35 %, y nivel alto de 11 %, asimismo en la variable rendimiento de los colaboradores tiene un nivel bajo con 67 %, nivel medio de 33 %, y nivel alto de 0 %. Además, el modelo muestra que la gestión administrativa explica la satisfacción del cliente en 60%. Por lo tanto, se concluye que existe una incidencia moderada de la gestión administrativa de 0,60 en la satisfacción del cliente, confirmando la hipótesis de la investigación.

**Palabras clave:** Gestión, administrativa, satisfacción, cliente.



## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the effect of administrative management on customer satisfaction of the company Choco Forest, Juanjuí-2023, for this an applied type study was carried out, quantitative approach, explanatory scope, non-experimental design and cross section. The sample was non-probabilistic, made up of 100 clients of the Choco Forest company, from which the results were obtained that there is a medium level of administrative management with 54%, a low level of 35%, and a high level of 11%. Likewise, in the employee performance variable it has a low level of 67%, a medium level of 33%, and a high level of 0%. Furthermore, the model indicates that administrative management explains 60% of customer satisfaction. Therefore, it is concluded that there is a moderate impact 0,60 of administrative management on customer satisfaction, thus confirming the research hypothesis.

**Keywords:** Management, administrative, satisfaction, customer.

## I. INTRODUCCIÓN

Para comenzar, en el ámbito **internacional**, las empresas desarrollan sus actividades en función a fines lucrativos, para lo cual requieren de un direccionamiento estratégico que les permita administrar adecuadamente cada uno de sus recursos; lamentablemente, a pesar del amplio conocimiento sobre la importancia de desarrollar la gestión administrativa, lo cual fue expuesto por Soledispa-Rodríguez et al. (2022), donde revela que en Ecuador, el 43% de los errores en las empresas son de tipo administrativos, el 24% por mal manejo financiero, el 16% por mala cobranza, el 4% por producción y solo el 3% por malos insumos, lo cual evidencia la mala gestión por parte de los directivos designados, generando que no se obtengan los resultados necesarios para propiciar el desarrollo en base a los objetivos. Mientras tanto, también se encontraron problemas respecto a la satisfacción del cliente, Martínez-Robles y Almeida-Cardona (2023), reveló que un 88% de clientes muestran insatisfacción por mala calidad percibida, un 29% por incumplimiento de expectativas, mientras que un 33% por la mala imagen empresarial.

Por otro lado, en el nivel **nacional**, el problema en las empresas respecto a la gestión administrativa se ve reflejada en diversos aspectos como la ausencia de una planeación adecuada, falta de organización de actividades y recursos, así como también se presentan problemas de liderazgo para finalmente no aplicar las herramientas adecuadas para el control del avance y los resultados de los procesos internos, lo cual conlleva a la entrega de productos que no son congruentes en cuanto a las necesidades o explicativas de cada uno de los usuarios, provocando su insatisfacción. Dentro de esta problemática, en conformidad con el reporte del Vega (2023), a través del diario El Peruano, reveló que el 22% de empresas peruanas generó insatisfacción y rechazo en los clientes por la mala calidad, mientras que la usabilidad solo fue del 9%, a ello se suma que solo el 16% de empresas emplean las normas técnicas determinadas por el gobierno para desarrollar un proceso productivo de calidad, por lo que se destaca una necesidad con el fin de mantener una administración correcta de los recursos y procesos esenciales para una adecuada satisfacción.

Sin embargo, respecto a la problemática en la empresa Choco Forest – Juanjuí, existen problemas que no permiten lograr el crecimiento adecuado, dentro de las **causas** se pudo encontrar a la falta de una correcta gestión administrativa sostenida en la ausencia de planeación de las actividades para la determinación de las necesidades internas, así como también no se desarrolla una adecuada organización de las tareas, ausencia de liderazgo por parte de personas capacitadas y finalmente no se realiza un control exhaustivo de las actividades y los resultados, lo genera como **consecuencias** la insatisfacción de los clientes porque no se logran satisfacer sus expectativas y necesidades, ausencia de comunicación y la manera de sugerir un mejorar calidad, también genera rechazo en algunos productos puestos al mercado, por lo que se destaca la necesidad de atender esta problemática en la brevedad.

De tal manera, se planteó como **problema general**: ¿Cuál es el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023? Y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023?

Por lo tanto, el estudio se justificó de forma teórica, teniendo en cuenta la utilización de enfoques conceptuales para la conformación del marco teórico por medio de información proveniente de fuentes confiables de revistas certificadas para brindar una exposición adecuada de las variables. Justificación práctica, hizo posible que la empresa disponga de una herramienta adecuada con información concordante con el problema para la solución correspondiente y así facilitó el funcionamiento pertinente de las etapas de la gestión administrativa para lograr la satisfacción del cliente. Marco social, facilitó un mejor desempeño empresarial para entregar productos que satisfagan cada necesidad de los usuarios, lo cual demarcó hitos para la competitividad. Justificación metodológica, considerando la utilización de cuestionarios para obtener información cuantitativa, cuyos instrumentos estuvieron validados por los 3 expertos.

Además, se tiene como **objetivo general**: Determinar el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí-

2023 y como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023. Analizar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023.

Por lo tanto, en este capítulo se considera los antecedentes y el marco conceptual de las variables, en primer lugar, se consideran a los antecedentes en sus tres niveles, donde se incorporaron los siguientes antecedentes internacionales, dentro de ello García-Rivera et al. (2020), en su trabajo realizado en la Universidad Autónoma de Baja California, México. Describen en su revista científica con el objetivo general, determinar la importancia de la satisfacción y el compromiso como mediadores de la rotación de personal. Metodología fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, su instrumento fue el cuestionario, su muestra fue de 74 preguntas. Los **resultados**, uno de los aspectos fundamentales que ha logrado mantener en buen estado la organización es la satisfacción, puesto a que lleva a cabo una buena gestión orientada al logro de los objetivos, cuyo valor se demuestra en ( $p \text{ value} \leq 0,001$ ). **Concluyen** que, se ha demostrado que la práctica de efectuar estrategias para mejorar la estructura de trabajo de la organización, se debe emplear rotación continua de los colaboradores, a fin de poder demostrar mejor beneficio hacia el desarrollo de las actividades.

Asimismo, en la Institución universitaria politécnico Grancolombiano, los autores Campos et al. (2020), describen en su revista científica denominado con el objetivo general, establecer una relación lineal entre la satisfacción laboral y el rendimiento de sus labores. Metodología fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, su instrumento fue el cuestionario, su muestra fueron 20 colaboradores. Los **resultados**, el 75% de los empleados demuestran que son capaces de desarrollar sus funciones sin ningún tipo de problemas, ya que se sienten satisfechos por los beneficios que brinda la institución. **Concluyen** que, uno de los problemas dentro del ambiente laboral, es la remuneración que perciben los colaboradores, lo cual ha provocado que se sientan insatisfechos con la organización

Además, se citó a Guillin-Llanos et al. (2022), cuyo artículo se desarrolló en Ecuador, tuvo como objetivo identificar la gestión administrativa de la Unidad

Nacional de Almacenamiento. La investigación de tipo cuantitativa, diseño no experimental, la población y muestra 15 servidores, teniendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. **Como resultado**, indica de suma importancia la realización de procedimientos que permitan la medición sobre el avance de las actividades que han sido planificadas para su realización por parte de los colaboradores, lo cual permitirá aportar con información muy importante para abordar las decisiones respectivas. **Concluyen que el 60%** de los usuarios mostraron insatisfacción respecto al servicio brindado por parte de la entidad debido a que estos no realizan el acompañamiento respectivo, así como también los trámites se realizan de una forma muy lenta, lo cual genera pérdida de tiempo valioso.

Por otro lado, Treviño y Treviño (2021), cuyo artículo se desarrolló en México, tuvo como objetivo identificar si la calidad del servicio y el precio se relacionan positivamente con la imagen de la tienda. La investigación de tipo cuantitativa, diseño no experimental, la población y muestra 275 cuestionarios, teniendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. **Como resultado**, los usuarios encuestados reportaron haber obtenido experiencias poco satisfactorias respecto a la atención brindada por parte de la empresa, dentro de la cual la gran mayoría mencionó que los colaboradores no mantienen hábitos respetuosos para atender las necesidades de acuerdo a las consultas realizadas. **Concluyen que**, existe un efecto considerable de la forma en cómo se atiende al cliente sobre la satisfacción de los mismos, por lo que destacaron la necesidad de abordar una planificación estratégica que integre procedimientos de capacitación para que los colaboradores brinden una atención concordante con las proyecciones establecidas.

Por otra parte, Morales-Sánchez y García-Ubaque (2020), cuyo artículo se desarrolló en Colombia, tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá. La investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra 12 573 usuarios, teniendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Tuvo **como resultado**, el 70% de los trabajadores demuestra un buen desempeño lo cual permite que se pueda

mejorar el crecimiento económico del organismo. **Concluyen que**, existe un bajo nivel de capacidad de las instituciones para abordar la administración de los recursos de forma adecuada, dentro de lo cual la gran mayoría de ellos sean utilizados para actividades que no concuerdan con la solución de la problemática resaltante en el público usuario, es por ello que el 55% de los encuestados revelaron que mucho de los servicios prestados no son seguro, el 80% mencionó que el personal no está debidamente uniformado y con los implementos de seguridad necesarias para la atención, entre otros factores que generan la desconfianza generalizada.

Mientras que, para el **nivel nacional**, se citaron a Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), cuyo artículo se desarrolló en Huancayo, Perú, tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios. La investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra 292 pacientes, teniendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. **Tuvo como resultado**, el 36% de la totalidad de los elementos consultados mencionaron que la institución no realiza una adecuada administración debido a que los colaboradores no está capacitado para brindar la atención respectiva, sobre todo cuando se trata de la atención de emergencias donde debe existir cierta prioridad para disminuir la probabilidad de complicaciones en la salud. **Concluyen que**, el 57% determinaron que su insatisfacción se debe principalmente a la ausencia de elementos visibles e invisibles que debe ser prestados por parte de la institución, dentro de los cuales se encuentran las instalaciones que deben estar debidamente limpias, así como también el personal debe estar capacitado para realizar su trabajo de la mejor manera posible bajo los lineamientos de empatía.

Seguidamente, se citan a Mendivel-Gerónimo et al. (2020), cuyo artículo se desarrolló en Lima – Perú, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes filial Chanchamayo en el 2019. La investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra 20 trabajadores, teniendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. **Tuvo como resultado**, la realización de una adecuada gestión

administrativa permitirá incrementar las posibilidades de manejar adecuadamente a la fuerza laboral, debido a que dentro de ellos se encuentran los procedimientos necesarios para incorporar los recursos que fomente el diseño de estrategias concordantes con las necesidades de modo que se brinde una solución inmediata. **Concluyen que**, se logró determinar una correlación de 0,661 de acuerdo al coeficiente de Spearman, con lo cual permitió cimentar la afirmación de que la gestión administrativa es muy importante dentro de la realización de las actividades organizacionales porque ayuda a generar las estrategias adecuadas para la gestión de los recursos humanos, los cuales a su vez tendrá la posibilidad de potenciar sus habilidades para lograr un desempeño adecuado.

Además, se cita a Malpartida-Meza et al. (2022), cuyo artículo se desarrolló en Lima – Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora. La investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra 100 clientes, teniendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. **Como resultado**, la gran mayoría de los clientes se mostraron insatisfechos respecto al servicio prestado por parte de la empresa debido a que consideran que el personal no brinda una atención adecuada por no estar debidamente capacitados para utilizar técnicas que faciliten la comprensión de las necesidades. **Concluyen que**, el 54% manifestaron que no tienen el interés de volver a realizar su compra dentro de la empresa debido a que no tuvieron una experiencia confortable de acuerdo sus expectativas; lo cual se considera como un resultado negativo que debe ser solucionado en la brevedad posible por parte de la empresa a través de estrategias de capacitación para que el personal brinde una atención competitiva.

Asimismo, Ramírez-Asís et al. (2020), cuyo artículo se desarrolló en Huaraz, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. La investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra 391 clientes, teniendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. **Como resultado**, mostraron una correlación positiva debido a que el resultado final del

coeficiente de Pearson fue igual a 0,637, dentro del cual también se encontró una lealtad muy baja hacia la empresa, la cual se debe precisamente a la ausencia de indicadores de calidad que permitan una diferenciación exclusiva. **Concluyen que**, la calidad de los productos es relevante para generar la satisfacción del cliente debido a que cada uno de ellos se encuentra expuestos a una enorme cantidad de propuestas para satisfacer la misma necesidad, por lo que es necesario la diferenciación, de modo que no tengan la necesidad de buscar nuevas opciones para suplir sus requerimientos y al mismo tiempo encuentren experiencias confortables.

Finalmente, se cita Espinoza (2020), cuya tesis se desarrolló en Chepén, Perú, tuvo como objetivo generar una propuesta de valor diferenciada para contribuir con la mejora del proceso de atención al cliente en la institución financiera Mi Banco – Chepén 2020. La investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, la población y muestra 132 clientes, teniendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. **Tuvo como resultado**, la ausencia de conocimientos técnicos para la realización de la atención de los clientes es uno de los aspectos negativos que está fomentando la insatisfacción generalizada en los clientes, esto precisamente debido a que no existe la aplicación de procedimientos estratégicos para hacer posible la comparación de las necesidades por medio de la empatía. **Concluye que**, el 60.47% de los clientes manifestaron que su satisfacción corresponde a nivel medio debido a que no han encontrado la calidad esperada de acuerdo las expectativas que han sido levantadas de acordar la información proporcionada por parte de la empresa a través de la comunicación y los anuncios.

Por otro lado, se tiene a la evolución de la variable **gestión administrativa** en el cual se citó a Estrada-García (2023), determino que se trata de un proceso que ha venido evolucionando constantemente desde el origen de la empresa como medio lucrativo, dentro de la cual inicialmente se realizaban actividades sin una planificación avanzada como es en la actualidad, así como tampoco existían modelos teóricos que faciliten una organización adecuada. Asimismo, Lino-Dominguez y Luján-Johnson (2022), como parte de la evolución de esta variable, se destaca que actualmente existen modelos teóricos y estrategias



avanzadas que permite a las organizaciones la aplicación correspondiente para lograr resultados altamente competitivos.

Además, en lo concerniente a la conceptualización de la variable **gestión administrativa** tuvo como autor principal a Masaquiza-Jerez et al. (2020), indican que, es el proceso integral que se desarrollan dentro de las organizaciones por la finalidad de lograr una administración correcta y equitativa de los recursos en base a las necesidades para cumplir con los objetivos de crecimiento, asimismo, González-Rodríguez et al. (2020), establecieron que es un proceso conformado por cuatro etapas que inicia con la planificación estratégica, seguido de la organización de las actividades para continuar con el liderazgo y finalmente cerrar con la aplicación de actividades para el control de los resultados, así como del avance de las actividades. En tanto, Peralta-Tapia et al. (2023), determinaron que se trata de una estrategia valorable dentro de una entidad debido a que permite fundamentar estratégicamente las actividades para alcanzar los objetivos que conllevarán hacia el éxito.

Por otro lado, respecto a las teorías que sustentan a la variable **gestión administrativa** se mencionan las siguientes: **Las teorías de la gestión administrativa**, la cual precisamente establece la necesidad de abordar una administración planificada de todas las organizaciones para facilitar el logro de los objetivos (Mora-Ardiles, 2020). **Teoría de gestión**, estipula que las organizaciones necesitan realizar una gestión debidamente estructurada, la cual ayudará a generar las estrategias adecuadas para el aprovechamiento de los recursos y la división del trabajo, de modo que se fomente la participación activa de todos los involucrados (Huamaní-Cayllahua et al., 2021). **Teoría del proceso administrativo**, establecer la realización de las cuatro etapas para la realización de la administración correcta de los recursos, los cuales se inicia con la planeación, seguido de la organización, dirección y control (Arévalo-Arévalo et al., 2022).

Entonces, en cuanto a los Principios de la **gestión administrativa** se citaron Peña-Ponce et al. (2022), determinaron que uno de los principios de la gestión administrativa descansa sobre la necesidad de realizar la división del trabajo de forma adecuada toma en cuenta la capacidad de los colaboradores y las

necesidades internas. Además, Peña-Ponce et al. (2022), determinaron que la integración de la gestión extractiva permite generar crecimiento de la empresa debido a la organización de sus actividades y recursos para lograr los objetivos estratégicos. En este sentido, Becerra-Bizarrón (2022), la incorporación de la gestión administrativa puede desarrollarse en cualquier tipo y modelo de negocio sin que la envergadura sea impedimenta debido a su amplia versatilidad para adaptarse a cualquier entorno.

De igual manera está la Importancia de la **gestión administrativa** que se citaron a Mendoza-Fernandez y Moreira-Chóez (2021), la importancia radica en que facilita la integración de las herramientas adecuadas para generar el direccionamiento estratégico organizacional que permita obtener los recursos contundentes para alcanzar el éxito. Asimismo, Soto-Builes et al. (2022), es importante porque conduce hacia el éxito organizacional por medio de la determinación de actividades y responsabilidades a cada uno de los participantes, lo cual además facilita la medición de los resultados para tomar medidas de solución en caso de existir inconsistencias. Aunado a ello, Mori-Peláez (2021), establecieron que gran parte de su importancia se sostiene en la posibilidad de incorporar la planeación estratégica para determinar las necesidades internas de una organización.

Por ende, esta los Enfoques de la **gestión administrativa** se citaron a Cardenas-Oscoco & Neyra-Huamani (2021), sostuvieron que el principal enfoque fue desarrollado por Fayol donde realizó la integración de procedimientos estructurales como parte de la centralización de las actividades bajo un enfoque formal para la determinación de los cargos y responsabilidades. Asimismo, Gejaño-Ramos & Ruesta-Quiroz (2023), el enfoque hacia la departamentalización permite que las actividades organizacionales sean debidamente estratégicamente en departamentos para lograr un control eficiente, así como la ley organización de las actividades esenciales para lograr resultados estratégicos. En tanto, Chinga-Vivas y Gómez-García (2023), el enfoque humanista permite que la organización realice la entrega de capacitaciones a sus colaboradores con el interés de mejorar sus capacidades, con la idea de

realizar un desempeño concordante con las exigencias, la cual fue promovida inicialmente por Elton Mayo.

Respecto a las dimensiones de la **gestión administrativa** según el autor Masaquiza-Jerez et al. (2020), son las siguientes: **Planeación**, es la primera etapa que permite recopilar las necesidades eficientemente de la organización de forma interna para establecer los mecanismos estratégicos adecuados que conlleven hacia la obtención de recursos para alcanzar los objetivos. **Organización**, corresponde la designación de responsabilidades a cada uno de los colaboradores en concordancia con su especialidad y el área donde se desempeñen. **Dirección**, está sostenida en la incorporación del liderazgo como el mecanismo principal que permite el acompañamiento de los colaboradores para alcanzar los resultados competitivos planeados. **Control**, son las actividades que permiten la medición de los resultados, de modo que se puedan establecer conclusiones adecuadas sobre el avance y del cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado, la Evolución de la variable **satisfacción del cliente** se citaron a Delahoz-Dominguez et al. (2020), sostuvieron que antiguamente no se tomaba en cuenta la satisfacción de los clientes debido a que la producción se realizaba de forma autoritaria por parte de las empresas, lo cual conducirá a una insatisfacción generalizada. Asimismo, Cordova-Buiza (2021), determinaron que, con la aparición de la competencia se desarrollaron diversas estrategias para mejorar la calidad de atención de los usuarios debido a que cada uno de ellos buscaban nuevas opciones para satisfacer sus necesidades. En tanto, Brenes-Monge (2020), determinaron que últimamente debido a las exigencias y normativas dispuestas dentro del mercado, se incrementaron los niveles de calidad en cada uno de los previstos y prestaciones por parte las empresas.

Por consiguiente, la conceptualización de la variable **satisfacción del cliente** se citaron como autor principal Silva-Treviño et al. (2021), lo determinaron como el grado de conformidad de los clientes en cuanto a las prestaciones brindadas por parte de las empresas, lo cual puede ser generado partir de la incorporación de los mecanismos adecuados para lograr un resultado confortable en congruencia con las necesidades.

Asimismo, Islas-Ceron (2020), no definido como un aspecto fundamental que determina la competitividad empresarial para la gestión de sus recursos en función a las necesidades de su público, debido a que precisamente cuando se realiza un desempeño eficiente, se logrará la cobertura adecuada de los requerimientos, logrando la superación de las expectativas como uno de las finalidades primordiales para que obtengan una satisfacción.

Por otro lado, en lo que respecta a las teorías que sustentan a la variable **satisfacción del cliente** se menciona las siguientes: **Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente**, determinaron que la satisfacción tiene únicamente dos salidas, la cual puede ser positiva o negativa y todo depende de la eficiencia con la cual las organizaciones hayan desarrollado la utilización de sus recursos para cubrir las expectativas del público (Huamaní-Arone y Bejar-Callañaupa, 2022). La **teoría de Meyer y Allen**, establecieron que la satisfacción de los clientes puede estar influenciada por la satisfacción de los colaboradores, debido a que este elemento permite realizar sus actividades de una forma más competitiva para incrementar la calidad (Vargas-Huaman et al., 2022). **Teoría de colas y líneas de espera**, establecieron que muchas veces el amplio tiempo que se toman las organizaciones para realizar la prestación de sus servicios o productos, es factor de insatisfacción en el público por lo que se debe realizar un análisis a estos aspectos para la simplificación necesaria (Villarreal-Satama et al., 2021).

Por otra parte, respecto a los principios de la **satisfacción del cliente** se citaron a Real-Delor (2023), establecieron que uno de los principios fundamentales que si me entran a la satisfacción del cliente es la incorporación de una visión estratégica de que esté orientada hacia la integración de los procedimientos y recursos que logren experiencias positivas y satisfactorias en el público, lo cual permitirá formar un ambiente positivo para la conformidad. Asimismo, Soto-Becerra et al. (2020), indicaron también que la incorporación de elementos digitales permite acrecentar la posibilidad de brindar prestaciones concordantes con los requerimientos presentados por el público, de modo que la satisfacción resulta mucho más probable gracias a la comunicación.

De igual manera está la *importancia* de la **satisfacción del cliente** se citaron a Arévalo-Marcos (2020), donde establecieron que la calidad de esta variable radica en que es la base fundamental para la fidelización y el mejoramiento del margen de ventas, teniendo en cuenta que cuando los clientes no se encuentran satisfechos, existe mayor posibilidad de optar por la competencia. Asimismo, Malhotra et al. (2020), manifestaron que otro aspecto fundamental dentro de la importancia de incorporar procedimientos estratégicos para satisfacer al cliente, radica en que éstos compartirán sus experiencias positivas hacia su círculo más cercano para lograr un marketing positivo que transmitirá la imagen adecuada organizacional hacia un público más amplio.

Por ende, esta los *enfoques* de la **satisfacción del cliente** se citaron a Cuba-Medrano (2022), determinaron que el enfoque macro es el predominante dentro de esta variable debido a que permite la incorporación de las diversas necesidades de los clientes para la incorporación de los procedimientos estratégicos que conlleven a la generación de prestaciones congruentes con sus necesidades para una satisfacción adecuada. Asimismo, Terán-Ayay et al. (2021), establecieron que cuando las organizaciones se enfocan en generar una satisfacción alta, existirá mayor probabilidad de fidelización debido a que se incorporarán los mecanismos necesarios para lograr la calidad esperada por parte del público, de modo que estos no opten por otras opciones para cubrir sus necesidades.

Asimismo, se consigna las *dimensiones* de la **satisfacción del cliente** según Silva-Treviño et al. (2021), son: la **dimensión aspectos tangibles**, involucra a todos los elementos visibles que pueden ser percibidos visualmente por parte de los clientes, dentro de los cuales encuentra el mobiliario y las instalaciones utilizadas por parte de las organizaciones para realizar la atención y prestación de los servicios. La **dimensión confiabilidad**, es un elemento que fomenta la acreditación de competitividad por parte de la organización con el fin de mejorar cada interés de las personas, de modo que todas las promesas sean cumplidas a través de la entregados eficiente de los productos. La **dimensión responsabilidad**, es uno de los elementos que son evaluados principalmente por los clientes debido a que refleja el grado de compromiso organizacional para

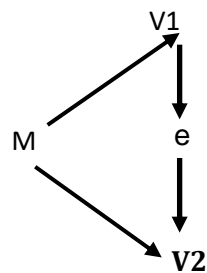
cumplir con las necesidades del público, lo cual refleja la búsqueda constante de la satisfacción. La **dimensión confianza**, es uno de los elementos intangibles que se fortalece continuamente través de la prestación de servicios competitivos y la atención de las necesidades de cada uno de los clientes por parte de la organización. Finalmente, la **dimensión empatía**, se encuentra específicamente en los colaboradores que mantienen contacto con los clientes, lo cual permite captar sus necesidades y realizar el entendimiento adecuado para entregar soluciones concordantes que ayuden a generar la satisfacción.

Para finalizar, se da a conocer la **hipótesis general**: Existe efecto significativo de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023.

## II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio fue de tipo **aplicada**, debido a que estuvo orientada hacia la recopilación de datos coherentes que ayudaron al incremento de mayor conocimiento (Concytec, 2021). Asimismo, fue de corte **transversal**, según Cvetkovic-Vega et al. (2021), ya que el recojo y análisis de las evidencias se realizaron en un solo momento sobre la cual se determinan resultados y conclusiones. Por otro lado, la investigación tuvo enfoque **cuantitativo** ya que las evidencias que se recopilaron fueron de datos numéricos para abordar el análisis estadístico para hacer posible la comprobación de hipótesis y la determinación de resultados (Guevara-Alban et al., 2020). La investigación fue de **diseño no experimental**, considerando la realización de actividades sin considerar la manipulación de variables, sino que se limitó al análisis en su propio contexto (Castro-Maldonado et al., 2022). De **alcance descriptivo explicativo**; principalmente porque abordó la explicación de la variable independiente en la variable dependiente. (Ramos-Galarza, 2020).

Representación del diseño:



**Dónde:**

<b>M</b>	=	Muestra
<b>V1</b>	=	Gestión administrativa
<b>V2</b>	=	satisfacción del cliente
<b>e</b>	=	Efecto

En cuanto a la definición conceptual de la gestión administrativa, fue el proceso integral que se desarrolló dentro de las organizaciones por la finalidad logro una administración correcta y equitativa de los recursos en base a las necesidades para cumplir con los objetivos de crecimiento (Masaquiza-Jerez et al., 2020). De acuerdo a la definición operacional se realizó la medición

correspondiente a través de un instrumento considerando sus dimensiones. Por ello sus Indicadores. El cual estuvo representado por las siguientes dimensiones: a. Planeamiento con sus indicadores: Objetivos, Estrategias y Recursos; b. Organización con sus indicadores: Estructura, Funciones, Procesos; c. Dirección con sus indicadores: Organización de recursos, Delegación de funciones y Toma de decisiones; d. Control con sus indicadores: Monitoreo, Verificación y Orientación. Obteniendo una escala de medición: Ordinal

En relacion a la satisfacción del cliente, fue el grado de conformidad de los clientes en cuanto a las prestaciones brindadas por parte de las empresas, lo cual puede ser generado a partir de la incorporación de los mecanismos adecuados para lograr un resultado confortable en congruencia con las necesidades (Silva-Treviño et al., 2021). Por ello la definición operacional se realizó la medición correspondiente a través de un instrumento considerando sus dimensiones. Con ello sus indicadores. Estuvo representado con las siguientes dimensiones: a. Aspectos tangibles con sus indicadores: Ambientes limpios, Equipos modernos y señalización adecuada; b. Confiabilidad con sus indicadores: Trabajo organizado, Personal trabaja en equipo, Prevención de accidentes; c. Responsabilidad con sus indicadores: Servicio rápido y eficiente, Buena atención y Compromiso; d. Confianza con sus indicadores: Seguridad, Habilidades, Servicio prestado y Aspecto profesional. La Escala de medición fue Ordinal.

Dentro de este estudio, la población estuvo integrada por 100 clientes de la empresa Choco Forest. Fue considerado como la totalidad de elementos que conforman un objeto para facilitar su investigación por medio de la incorporación de los instrumentos respectivos (Romero-Urréa et al., 2022). Los criterios de inclusión: Se considero a los clientes que tengan como mínimo 3 meses trabajando con la empresa, sean mayores de 18 años y accedan de manera voluntaria a participar de la investigación. Los Criterios de exclusión: Se excluyo clientes nuevos, entregan cacao en baba, quienes no desean formar parte de la investigación y a trabajadores de la empresa Choco Forest. La muestra fue una parte sustancial de la población que se selecciona de forma estadística recurriendo a la probabilidad para la elección correspondiente (Sambrano, 2020).



La muestra fue el 100% de la población, que son 100 clientes de la empresa Choco Forest. El muestreo que se empleó fue no probabilístico. Considerando que la integración de los elementos se realizó sin utilizar una fórmula estadística, sino que la totalidad de estos fueron incorporados en la muestra (Hadi, et al., 2023). La unidad de análisis fue un cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023.

Además, la técnica para la recolección de datos se utilizó a la encuesta para obtener la data necesaria para abordar el procesamiento respectivo (Sambrano, 2020). El cual estuvo compuesto por una serie de preguntas relacionadas a las variables de estudio, se tuvo en cuenta las dimensiones e indicadores de cada variable. El instrumento que se utilizó para la recopilación de la variable gestión administrativa fue el cuestionario, el cual contó con 15 ítems divididos en 4 dimensiones. La escala de medición fue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, el instrumento para medir la variable satisfacción del cliente fue el cuestionario. Dicho cuestionario estuvo con 15 ítems divididos en 5 dimensiones. La escala de medición fue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

De acuerdo con la validez se tuvo en cuenta tres expertos en el tema de investigación, en la que fueron licenciados en administración con maestrías afines a la investigación, tal como se reportó en anexos, de las cuales colocaron una validez de 4 para ambas variables de estudio, con indicaciones que el instrumento cumple con las condiciones necesarias. Referente a la confiabilidad, con las puntuaciones colocadas por los expertos en función a los indicadores de cada dimensión y variable, se calculó el alfa de crombach, midiendo la consistencia de las variables, donde los resultados fueron mayores a 0.70, indicando la confiabilidad respectiva.

**Tabla 1**

*Alfa de crombach para las variables de estudio*

<b>Alfa de crombach</b>	<b>Número de elementos</b>
Gestión administrativa 0.983	16
Satisfacción del cliente 0.968	12

*Fuente.* Elaboración a partir de validaciones

**En Conclusión.** Según los resultados de alfa de crombach, se obtuvo una confiabilidad de 0.983 para la Gestión administrativa y 0.968 para la variable satisfacción del cliente. Indicando que ambos instrumentos cumplen con las condiciones para ser aplicados en campo.

Por lo que respecta a los procedimientos, se desarrollaron la incorporación de los elementos de la muestra considerando específicamente los criterios de selección establecidos, se destacó también la obtención de la autorización por parte de la empresa para realizar la investigación, la cual fue obtenida a partir del envío de la solicitud; posteriormente se realizó la integración de los cuestionarios con cada una de las interrogantes pertinentes, los cuales fueron llevados a un proceso de validación por medio del juicio de expertos y el cálculo de la V de Aiken, así como también la verificación de su confiabilidad fue por medio del alfa de Cronbach; posteriormente se realizó la aplicación hacia la muestra para obtener los datos que fueron integrados en el Excel para facilitar su análisis estadístico pertinente.

En relación al método de análisis de datos, el total de los datos recopilados por medio del despliegue de los instrumentos, fueron verificados por intermedio de la estadística descriptiva e inferencial utilizando el SPSS v.25 esta misma herramienta se empleó para el cálculo de las correlaciones teniendo en cuenta la utilización del estadístico que fue determinado por la normalidad mediante Kolmogorov-Smirnova con lo cual se abordó la comprobación de las hipótesis.

De acuerdo con los aspectos éticos, se describió el cumplimiento de los siguientes principios éticos internacionales: **beneficencia**, contemplando principalmente la búsqueda de resultados y sugerencias que permitió mejorar el desempeño empresarial mediante la solución de la problemática destacada; **no maleficencia**, porque no se buscó perjudicar a la empresa en ningún momento, para lo cual se realizó el desempeño de cada procedimiento de forma cuidadosa, **justicia**, extendido un trato justo y congruente para todo los participantes sin generar exclusiones en justificadas, **autonomía**, tomando en cuenta que la determinación del tema fue de a libertad del investigador, así como también la participación de los encuestados. Consentimiento informado, donde los

participantes fueron informados acerca de la finalidad del estudio y también la posibilidad de participar uno dentro de ella.

### III. RESULTADOS

Los resultados están en función a los objetivos de la siguiente manera:

Referente al primer objetivo que es identificar el nivel de gestión administrativa de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023.

Resultado de la dimensión 1

**Tabla 2**

Dimensión de planeamiento.

Características	N		CN		AV		CS		S	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Objetivos	10	10,0%	40	40,0%	25	25,0%	15	15,0%	10	10,0%
Metas y actividades	27	27,0%	18	18,0%	30	30,0%	20	20,0%	5	5,0%
Recursos	25	25,0%	20	20,0%	30	30,0%	20	20,0%	5	5,0%
Actividades	10	10,0%	30	30,0%	30	30,0%	30	30,0%	0	0,0%

*Fuente.* Base de datos de recolección de campo

La tabla muestra de la dimensión de planeamiento, explicado a 100 clientes de la empresa Choco Forest, Juanjuí, en lo que se puede observar que casi nunca tienen objetivos, con 40 %, asimismo a veces tienen metas y actividades, con 30 %, además, a veces existe recursos, con 30 %, por último, casi siempre existe actividades, con 30 %. Lo que indica que se tiene regular planeamiento en la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023, dando a conocer que este factor ha impedido el desarrollo de las actividades puestas en marcha por la organización, por lo tanto, es necesario efectuar una buena toma de decisiones.

**Tabla 3***Dimensión de organización.*

Características	N		CN		AV		CS		S	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Socializado las funciones	27	27,0%	18	18,0%	30	30,0%	20	20,0%	5	5,0%
Desarrollo de labores	25	25,0%	20	20,0%	30	30,0%	20	20,0%	5	5,0%
Procesos	10	10,0%	32	32,0%	28	28,0%	30	30,0%	0	0,0%
Personal	15	15,0%	22	22,0%	23	23,0%	30	30,0%	10	10,0%

*Fuente.* Base de datos de recolección de campo

La tabla muestra de la dimensión de organización, en lo cual se puede observar que a veces se ah socializado las funciones con 30 %, asimismo a veces existe desarrollo de labores con 30 %, Además casi nunca existe procesos con 32,0 %. Por último, casi siempre existe personal con 30 %. Lo que indica que existe alta organización en la empresa Choco Forest, Juanjuí; cuyo resultado ha demostrado la efectividad en el cumplimiento de las metas, lo cual permite aumentar el rendimiento económico de la organización.

**Tabla 4**

## Dimensión de dirección

Características	N		CN		AV		CS		S	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Organización de recursos	10	10,0%	40	40,0%	25	25,0%	15	15,0%	10	10,0%
Delegación de funciones	26	26,0%	10	10,0%	29	29,0%	30	30,0%	5	5,0%
Toma de decisiones	25	25,0%	20	20,0%	30	30,0%	20	20,0%	5	5,0%
Liderazgo	10	10,0%	32	32,0%	28	28,0%	30	30,0%	0	0,0%

*Fuente.* Base de datos de recolección de campo

La tabla muestra de la dimensión de dirección, se puede observar que casi nunca existe organización de recursos con 40 %, asimismo casi siempre existe delegación de funciones con 30 %, también a veces tienen toma de decisiones con 30 %, por último, casi nunca muestran liderazgo 32 %. Lo que indica que existe alta dirección en la empresa Choco Forest, Juanjuí, de acuerdo a ello se ha mejorado en muchos aspectos el uso de los recursos en función al desarrollo de las actividades a realizarse.

**Tabla 5***Dimensión de control.*

Características	N		CN		AV		CS		S	
	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Monitoreo	15	15,0%	22	22,0%	23	23,0%	30	30,0%	10	10,0%
Verificación	25	25,0%	20	20,0%	30	30,0%	20	20,0%	5	5,0%
Orientación	26	26,0%	10	10,0%	29	29,0%	30	30,0%	5	5,0%
Comunicación de hallazgos	5	5,0%	36	36,0%	29	29,0%	30	30,0%	0	0,0%

*Fuente.* Base de datos de recolección de campo

La tabla muestra de la dimensión de control, se puede observar que casi siempre existe monitoreo con 30,0 %, asimismo a veces se realiza verificación con 30,0 %, además, casi siempre existe orientación con 30,0 %, por último, casi nunca existe comunicación de hallazgos con 36,0 %. Lo que indica que existe alto control en la empresa Choco Forest, Juanjuí, logrando obtener una mejora continua respecto al desarrollo de actividades, a través del desempeño efectuado por parte de los colaboradores.

**Tabla 6**

*Consolidado de la variable gestión administrativa.*

<b>Escala</b>	<b>Rango</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	16-37	35	35%
Medio	38-58	54	54%
Alto	59-78	11	11%
Total		100	100%

*Fuente. Base de datos a partir de información de campo*

En la tabla muestra el consolidado de la variable gestión administrativa, aplicado una muestra 100 clientes de la empresa Choco Forest, Juanjuí, en lo que se pudo encontrar que el 54 % (54) en un nivel medio de gestión administrativa, el 35 % (35) en un nivel bajo de gestión administrativa, y el 11 % (11) en un nivel alto de gestión administrativa. Lo que indica que la empresa no orienta a sus colaboradores para un desarrollo óptimo de funciones. Asimismo, la empresa no ejecuta acciones continuas de monitoreo. También la empresa no facilita el desarrollo del proceso de toma de decisiones en sus trabajadores. Además, la empresa no delega de manera adecuada las funciones a cada uno de sus trabajadores. Por último, los clientes tienen un nivel medio y bajo de la gestión administrativa.



Referente al segundo objetivo específico es, analizar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023.

**Tabla 7**

*Dimensión de aspectos tangibles.*

Características	N		CN		AV		CS		S	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Ambientes limpios	25	25,0%	20	20,0%	30	30,0%	20	20,0%	5	5,0%
Equipos modernos	10	10,0%	30	30,0%	30	30,0%	30	30,0%	0	0,0%

*Fuente. Base de datos a partir de información de campo*

En la tabla muestra la dimensión aspectos tangibles, en la cual se observa que a veces se cuenta con ambientes adecuados, con 30 %, y de la misma manera casi siempre existe equipos modernos, con 30 %. Lo que indica que existe altos aspectos tangibles en la empresa Choco Forest, Juanjuí, además, se ha logrado ver establecido un óptimo manejo de los bienes de la organización logrando resultados favorables.

**Tabla 8***Dimensión de confiabilidad*

Características	N		CN		AV		CS		S	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Personal capacitado	26	26,0%	10	10,0%	29	29,0%	30	30,0%	5	5,0%
Desarrollo de labores	5	5,0%	36	36,0%	29	29,0%	30	30,0%	0	0,0%

*Fuente. Base de datos a partir de información de campo*

En la tabla muestra la dimensión de confiabilidad, en lo que se puede observar que casi siempre existe personal capacitado, con 30 %, de la misma manera casi siempre existe el desarrollo de labores con 30 %. Lo que indica que existe alta confiabilidad en la empresa Choco Forest, Juanjuí, lo cual demuestra la buena labor que viene efectuando todo el personal de acuerdo a las tareas designados a cargo del directivo administrativo, en función a las metas de la organización.

**Tabla 9***Dimensión de responsabilidad*

Características	N		CN		AV		CS		S	
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Servicio rápido y eficiente	10	10,0%	40	40,0%	15	15,0%	25	25,0%	10	10,0%
Buena atención	25	25,0%	20	20,0%	20	20,0%	30	30,0%	5	5,0%
Compromiso	10	10,0%	30	30,0%	30	30,0%	30	30,0%	0	0,0%

*Fuente. Base de datos a partir de información de campo*

En la tabla muestra la dimensión de responsabilidad, se puede observar que casi nunca existe servicio rápido y eficiente con 40 %, asimismo casi siempre hay buena atención con 30 %, por último, casi siempre la empresa existe compromiso con 30 %. Lo que indica que existe alta responsabilidad en la empresa Choco Forest, Juanjuí, lo cual demuestra la efectividad en el desarrollo de las actividades puesto al buen rendimiento que vienen efectuando los colaboradores de las diversas áreas de trabajo.

**Tabla 10***Dimensión de confianza*

Características	N		CN		AV		CS		S	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Productos adecuados	10	10,0%	30	30,0%	30	30,0%	30	30,0%	0	0,0%
Personal con habilidades	25	25,0%	15	15,0%	35	35,0%	25	25,0%	0	0,0%

*Fuente. Base de datos a partir de información de campo*

En la tabla muestra la dimensión de confianza se puede observar que casi siempre se encuentra productos adecuados con 30 %, de la misma manera a veces existe personal con habilidades con 35 %. Lo que nos indica que existe regular confianza en la empresa Choco Forest, Juanjuí, dado que, el personal ha desarrollado actividades en función a los objetivos propuestos, logrando mantener en un buen nivel económico a la entidad.

**Tabla 11***Dimensión de empatía.*

Características	N		CN		AV		CS		S	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Trato cordial	10	10,0%	40	40,0%	15	15,0%	25	25,0%	10	10,0%
Plazos aceptables	25	25,0%	20	20,0%	20	20,0%	30	30,0%	5	5,0%
Seguridad	27	27,0%	18	18,0%	20	20,0%	30	30,0%	5	5,0%

*Fuente. Base de datos a partir de información de campo*

En la tabla muestra la dimensión de empatía en el cual se puede observar que casi nunca existe un trato cordial con 40 %, de la misma manera casi siempre se tiene plazos aceptables con 30 %, por último, casi siempre seguridad con 30 %. Lo cual nos indica que existe alta empatía en la empresa Choco Forest, Juanjuí; cuyos resultados demuestran que los colaboradores tienden a tener buena relación durante el desarrollo de sus funciones.

**Tabla 12***Consolidado de variable satisfacción del cliente.*

<b>Escala</b>	<b>Rango</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	12-28	67	67%
Medio	29-44	33	33%
Alto	45-59	0	0%
Total		100	100%

*Fuente.* Base de datos de recolección de campo

La tabla muestra el consolidado de la variable satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023, en el cual se observa que existe nivel bajo en la satisfacción del cliente de 67 % (67), nivel medio de 33 % (33), y alto de 0 % (0). Lo que indica que los trabajadores no atienden a los usuarios dentro de plazos aceptables. Asimismo, la empresa no cuenta con personal con habilidades necesarias para desarrollar sus labores. Además, la empresa no se encuentra comprometida con sus clientes, al brindarles servicios de calidad. Por último, los clientes tienen un nivel bajo o medio de la satisfacción del cliente.

Explicar la incidencia del efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023.

**Tabla 13**

*Incidencia de la variable gestión administrativa en la satisfacción del cliente.*

<b><i>Estadísticas de la regresión</i></b>	
Coeficiente de correlación múltiple	0,743469383
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,552746724
R <sup>2</sup> ajustado	0,548182915
Error típico	5,964851591
Observaciones	100
	Coeficientes
Intercepción	6,15591864
Gestión administrativa	0,604021959

*Fuente.* Base de datos de recolección de campo

La tabla muestra la incidencia de las variables gestión administrativa en la satisfacción del cliente, indicando el parámetro de la ecuación entre variables, obteniendo la siguiente ecuación lineal:

$$\text{Ecuación } Y = \alpha_i + \beta_i X_i + \mu$$

**Variables**

**Vx:** Gestión administrativa

**Vy:** Satisfacción del cliente

**$\alpha = 6,15591864$**

**$\beta = 0,604021959$**

Ecuación de regresión lineal: =  **$6,15591864 + 0,604021959X_1 + \mu$**

Coeficiente de determinación = 0.60%

Por lo tanto, el modelo muestra que la gestión administrativa explica la satisfacción del cliente en 60 %. Al mismo, el coeficiente de Pearson es de 0,548 moderada y positiva, explicando una incidencia moderada de la gestión administrativa de 0,60 en la satisfacción del cliente, confirmando la hipótesis de la investigación.

#### IV. DISCUSIÓN

La discusión fue en función a los objetivos tanto general como específicos, discutiéndolos con trabajos previos y teorías de diferentes autores en función a las variables e indicadores respectivamente de la siguiente forma:

En cuanto al objetivo específico 1, referente al estado de gestión administrativa de clientes de la empresa Choco Forest, Juanjuí, en lo que se pudo encontrar que el 54 % (54) en un nivel medio de gestión administrativa, dichos resultados concuerdan con Huamaní-Cayllahua et al. (2021), estipula que las organizaciones necesitan realizar una gestión debidamente estructurada, la cual ayudará a generar las estrategias adecuadas para el aprovechamiento de los recursos y la división del trabajo, de modo que se fomente la participación activa de todos los involucrados. Además, establecer la realización de las cuatro etapas para la realización de la administración correcta de los recursos, los cuales se inicia con la planeación, seguido de la organización, dirección y control (Arévalo-Arévalo et al., 2022). Asimismo, Soto-Builes et al. (2022), es importante porque conduce hacia el éxito organizacional por medio de la determinación de actividades y responsabilidades a cada uno de los participantes, lo cual además facilita la medición de los resultados para tomar medidas de solución en caso de existir inconsistencias.

En relación al objetivo específico 2, referente al estado de satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023, se observa que existe nivel bajo en la satisfacción del cliente de 67 %, dichos resultados conciertan con Vargas-Huaman et al. (2022), establecieron que la satisfacción de los clientes puede estar influenciada por la satisfacción de los colaboradores, debido a que este elemento permite realizar sus actividades de una forma más competitiva para incrementar la calidad. Asimismo, establecieron que muchas veces el amplio tiempo que se toman las organizaciones para realizar la prestación de sus servicios o productos, es factor de insatisfacción en el público por lo que se debe realizar un análisis a estos aspectos para la simplificación necesaria (Villarreal-Satama et al., 2021). Asimismo, Islas-Ceron (2020), no definido como un aspecto fundamental que determina la competitividad empresarial para la



gestión de sus recursos en función a las necesidades de su público, debido a que precisamente cuando se realiza un desempeño eficiente, se logrará la cobertura adecuada de los requerimientos, logrando la superación de las expectativas como uno de las finalidades primordiales para que obtengan una satisfacción.

Por lo tanto, en función al objetivo general, la gestión administrativa explica la satisfacción del cliente en 60 %. Al mismo, el coeficiente de Pearson es de 0,548 moderada y positiva, explicando una incidencia moderada de la gestión administrativa de 0,60 en la satisfacción del cliente, confirmando la hipótesis de la investigación, dichos resultados conciertan con Huamaní-Arone y Bejar-Callañaupa (2022), determinaron que la satisfacción tiene únicamente dos salidas, la cual puede ser positiva o negativa y todo depende de la eficiencia con la cual las organizaciones hayan desarrollado la utilización de sus recursos para cubrir las expectativas del público. Además, las teorías de la gestión administrativa, la cual precisamente establece la necesidad de abordar una administración planificada de todas las organizaciones para facilitar el logro de los objetivos (Mora-Ardiles, 2020).

Además, Peña-Ponce et al. (2022), determinaron que la integración de la gestión extractiva permite generar crecimiento de la empresa debido a la organización de sus actividades y recursos para lograr los objetivos estratégicos. En este sentido, Becerra-Bizarrón (2022), la incorporación de la gestión administrativa puede desarrollarse en cualquier tipo y modelo de negocio sin que la envergadura sea impedimenta debido a su amplia versatilidad para adaptarse a cualquier entorno.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. La gestión administrativa explica la satisfacción del cliente en 60 %. Al mismo, el coeficiente de Pearson es de 0,548 moderada y positiva, explicando una incidencia moderada de la gestión administrativa de 0,60 en la satisfacción del cliente, confirmando la hipótesis de la investigación.
- 5.2. El estado de gestión administrativa de clientes de la empresa Choco Forest, Juanjuí, en lo que se pudo encontrar que el 54 % (54) en un nivel medio de gestión administrativa. Lo que indica que la empresa no orienta a sus colaboradores para un desarrollo óptimo de funciones. Asimismo, la empresa no ejecuta acciones continuas de monitoreo. También la empresa no facilita el desarrollo del proceso de toma de decisiones en sus trabajadores. Además, la empresa no delega de manera adecuada las funciones a cada uno de sus trabajadores. Por último, los clientes tienen un nivel medio y bajo de la gestión administrativa.
- 5.3. El estado de satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí-2023, en el cual se observa que existe nivel bajo en la satisfacción del cliente de 67 %. Lo que indica que los trabajadores no atienden a los usuarios dentro de plazos aceptables. Asimismo, la empresa no cuenta con personal con habilidades necesarias para desarrollar sus labores. Además, la empresa no se encuentra comprometida con sus clientes, al brindarles servicios de calidad. Por último, los clientes tienen un nivel bajo o medio de la satisfacción del cliente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Al gerente de la empresa Choco Forest E.I.R.L, orientar a sus colaboradores para un desarrollo óptimo de funciones. Asimismo, ejecutar acciones continuas de monitoreo. Con el objetivo de desarrollar un proceso que ayude a tomar mejores decisiones, así la empresa pueda delegar de manera más adecuada las funciones a cada uno de sus trabajadores.
  
- 6.2.** Al gerente de la empresa Choco Forest E.I.R.L, atender a los usuarios dentro de plazos aceptables. Pues estos deben contar con capacitaciones en temas de atención al usuario y donde estas habilidades puedan mejorar el desempeño de sus labores, con el objetivo buscar compromiso con sus clientes al dar servicios de calidad.
  
- 6.3.** Al gerente de la empresa Choco Forest E.I.R.L, fomentar la retroalimentación entre los colaboradores de la empresa para mejorar la gestión administrativa, la cual se ha demostrado que influye significativamente en la satisfacción del cliente. Además, mantener a los colaboradores informados sobre la coordinación en cada área y comunicar por escrito las funciones inherentes a sus cargos contribuirá a una operación más eficiente.

## REFERENCIAS

- Arévalo-Arévalo, G., Cabel-Rabines, P. y Schrader-Iñap, J. (2022). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones educativas de la provincia del Dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1757-1778. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2695](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2695)
- Vega, M. (2023). Calidad, ingrediente que las mypes necesitan para crecer y exportar. *El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/207740-calidad-ingrediente-que-las-mypes-necesitan-para-crecer-y-exportar>
- Soledispa-Rodríguez, X., Pionce-Choez, J., Sierra-González, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las ciencias*, 8(1). <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Martínez-Robles, M. y Almeida-Cardona, R. (2023). Factores que influyen en la satisfacción del cliente en los centros comerciales. *Perspectivas*, 26(51). <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n51/1994-3733-rp-51-109.pdf>
- Arévalo-Marcos, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta científica*, 8(4). <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Becerra-Bizarrón, M. (2022). Afectaciones en la gestión administrativa de las instituciones de educación superior por la covid-19. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12 (24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Brenes-Monge, A. (2020). Approach to the quality of care during pregnancy, delivery and postpartum in women with obstetric risk factors in Mexico. *Salud pública*, 62(6). <https://doi.org/10.21149/11974>.
- Campos, C. (2022). *“La rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huicungo, 2022*. [Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/3996/Campos%20Maza%2c%20Carmen%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cardenas-Oscoco, L., Neyra-Huamani, L. (2021). Managerial skills in Business Administration students of a Private University of Lima, 2020. *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu*, 5 (19). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.233>.
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L., Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75). <http://www.scielo.org.co/pdf/tecn/v27n75/0123-921X-tecn-27-75-8.pdf>
- Chinga-Vivas, J. y Gómez-García, S. (2023). Gestión administrativa en las empresas de servicios de catering del cantón portoviejo, manabí, Ecuador. *Revista científica yachasun*, 12(7). <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0286>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J. y Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5). <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Cuba-Medrano, J. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1264-1273. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2659](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659)
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Lama-Valdivia, J. (2021). Estudios transversales. *Facultad de Medicina Humana URP*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria*, 13(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Espinoza, R. (2020). *Propuesta de valor diferenciada para el proceso de atención al cliente en la institución financiera Mi Banco, Chepén*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52152>
- Estrada-García, E. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2813-2825. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4629](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629)
- Febres-Ramos, R. y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.

- Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3).  
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García-Rivera, B., Ramírez-Barón, M. y Aranibar-Gutiérrez, M. (2020). La rotación de personal del empleado directo: la satisfacción y el compromiso como mediadores. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7922765>
- Gejaño-Ramos, C., Ruesta-Quiroz, R. (2023). La gestión administrativa en la escuela durante la reapertura postpandemia. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7 (27). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.521>
- González-Rodríguez, S., Viteri-Intriago, D., Izquierdo-Moran, A. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Universidad y Sociedad*, 4 (12). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2925](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2925)
- Guevara-Alban, G.P., Verdesoto-Arguello, A. E. y Castro-Molina, N.E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo-Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guillin-Llanos, X. M., Mosquera-Arévalo, A. P., & Pérez-Cruz, I. C. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>
- Huamaní-Arone, J. y Bejar-Callañaupa, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783)
- Huamaní-Cayllahua, J., Caballero-Utani, S. y Contreras-Salas, L. (2022). Sistemas administrativos y gestión por resultados en el gobierno local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 286-303. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3487](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3487)
- Islas-Ceron, R. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *JONNPR*, 5(10). <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3770>.
- Leyva-Haza, J., Guerra-Véliz, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *Edumecentro*, 12(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-)

28742020000300241

- Lino-Dominguez, J. y Luján-Johnson, G. (2022). Gestión administrativa un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1086-1123. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2645](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2645)
- Malhotra, A., Majchrzak, A. y Bonfield, W. (2020). Engaging customer care employees in internal collaborative crowdsourcing: Managing the inherent tensions and associated challenges. *Human Resource Management*, 59(2). <https://doi.org/10.1002/hrm.21952>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Masaquiza-Jerez, T., Palacios-Ocaña, A. y Moreno-Gavilánes, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3). <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Mendivel-Gerónimo, R., Lavado-Puente, C. y Sánchez-Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 72(16). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)
- Mendoza-Fernandez, V., Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Universidad Técnica de Manabí*, 3 (6). <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mora-Ardiles, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 602-617. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2606](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2606)
- Morales-Sánchez, L., García-Ubaque, J. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1). <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.83138>
- Mori-Peláez, H. (2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la region

- Amazonas. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas*, 8(2). <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.06>
- Peña-Ponce, D., Galarza-Rodríguez, E. y Milligan-Alvia, K. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1). <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>
- Peralta-Tapia, M., Horna-Torres, E., Horna-Torres, E. y Heredia-Llatas, F. (2023) Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Educación*, 47(1), <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Ramírez-Asís, E., Maguiña-Palma, M. y Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20). <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Real-Delor, R. (2023). Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Revista de salud publica del Paraguay*, 13(1). <https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>
- Romero-Urréa, H., Real-Cotto, J. J., Ordoñez-Sánchez, J. L., Gavino-Díaz, G. E. y Saldarriaga, G. (2022). Metodología De La Investigación. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B. y Tello-Leal, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2). <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soto-Becerra, P., Virú-Loza, M. y Elorreaga, O. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1). <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>



- Soto-Builes, N., Morillo-Puente, S., Calderon-Hernandez, G. (2020). Managerial profile of teacher-directors in antioquia and administrative management approaches. *Innovar*, 30 (77). <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>.
- Terán-Ayay, T., Gonzáles-Vásquez, J. y Ramirez-López, R. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Treviño, R., Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, 161(37). <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>
- Vargas-Huaman, I., Alva-Palacios-Gómez, E. y Tasayco-Jala, A. (2022). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la intención de rotación de docentes universitarios en universidades privadas de Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3649-3670. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2877](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2877)
- Villarreal-Satama, L., Bernal, M. y Montenegro Gálvez, D. (2021). Teoría de colas y líneas de espera, un reto empresarial en el mejoramiento continuo de los servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8418-8440. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.933](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.933)

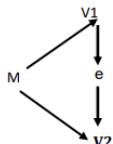
# **ANEXOS**

Anexo 1: Tabla de operaciones de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión administrativa</b>	Constituye un marco en el que las personas vinculadas a una organización trabajan hacia la consecución de un objetivo específico donde se evidencia el estilo de trabajo conjunto para cumplir un fin institucional (Masaquiza-Jerez et al., 2020).	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal	Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Metas y actividades</li> <li>- Recursos</li> <li>- actividades</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializado de funciones</li> <li>- Desarrollo de labores</li> <li>- Procesos</li> <li>- Personal</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de recursos</li> <li>- Delegación de funciones</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- liderazgo</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo</li> <li>- Verificación</li> <li>- Orientación</li> <li>- Comunicación de hallazgos</li> </ul>	
<b>Satisfacción del cliente</b>	Es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del comprador, si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador queda insatisfecho (Silva-Treviño et al., 2021).	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambientes limpios</li> <li>- Equipos Modernos</li> </ul>	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal capacitado</li> <li>- Desarrollo de labores</li> </ul>	
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio rápido y eficiente</li> <li>- Buena atención</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos adecuados</li> <li>- Personal con habilidades</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cordial del personal</li> <li>- Plazos aceptables</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

Título: Efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023?</p> <p><b>Como problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la Choco Forest, Juanjuí- 2023</p> <p><b>Como objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de gestión administrativa de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023. Analizar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023.</p>	<p><b>hipótesis general:</b> Existe efecto significativo de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleado es el cuestionario</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p>El estudio de investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental.</p>  <p>M = Muestra V1 = Gestión administrativa V2 = satisfacción del cliente e = Efecto</p>	<p>Población: La población estará conformada por 100 clientes de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra será 100 clientes de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td>Planeamiento</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción del cliente</td> <td>Aspectos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeamiento	Organización	Dirección	Control	Satisfacción del cliente	Aspectos tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad	Confianza		Empatía	
Variables	Dimensiones																
Gestión administrativa	Planeamiento																
	Organización																
	Dirección																
	Control																
Satisfacción del cliente	Aspectos tangibles																
	Confiabilidad																
	Responsabilidad																
	Confianza																
	Empatía																

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario: Gestión administrativa**

**Datos generales:**

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>Gestión administrativa</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>Nº</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Planeamiento</b>						
1	Dentro de la empresa, se lleva a cabo una adecuada implementación de los objetivos					
2	Se implementan metas y actividades de importancia para llevar a cabo los objetivos de la organización					
3	Dentro de la empresa, se realiza un adecuado uso de los recursos					
4	Se planifica las actividades de manera oportuna					
<b>Organización</b>						
5	La empresa ha socializado las funciones que desarrollar cada uno de los trabajadores					

6	La empresa difunde la estructura funcional, para facilitar el desarrollo de labores para sus trabajadores					
7	La empresa define de manera precisa los procesos internos que deben seguir sus trabajadores					
8	Se cuenta con adecuada persona para el desarrollo de las actividades					
<b>Dirección</b>						
9	La empresa realiza una adecuada organización de recursos					
10	La empresa delega de manera adecuada las funciones a cada uno de sus trabajadores					
11	La empresa facilita el desarrollo del proceso de toma de decisiones en sus trabajadores					
12	Los directivos muestran un liderazgo adecuado en el desarrollo de las actividades					
<b>Control</b>						
13	La empresa ejecuta acciones continuas de monitoreo					
14	La empresa realiza la verificación de sus procesos y procedimientos internos					
15	La empresa orienta a sus colaboradores para un desarrollo óptimo de funciones					
16	Se comunica los hallazgos encontrados en las actividades de control					

## Cuestionario: Satisfacción del cliente

### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>Satisfacción del cliente</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>Nº</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Aspectos tangibles</b>						
1	La empresa cuenta con ambientes adecuados para el desarrollo de sus labores					
2	La empresa cuenta con los equipos adecuados para el desarrollo de sus productos					
<b>Confiabilidad</b>						
3	La empresa cuenta con personal capacitado para desarrollar sus funciones encomendadas					
4	La empresa desarrolla de manera ordenada sus labores					
<b>Responsabilidad</b>						
5	La empresa brinda un servicio rápido y eficiente					
6	La empresa brinda una buena atención					
7	La empresa se encuentra comprometida con sus clientes, al brindarles servicios de calidad					

<b>Confianza</b>					
8	La empresa oferta productos adecuados para sus clientes				
9	La empresa cuenta con personal con habilidades necesarias para desarrollar sus labores				
<b>Empatía</b>					
10	Los trabajadores de la empresa brindan un trato cordial a los clientes				
11	Los trabajadores atienden a los usuarios dentro de plazos aceptables				
12	Los trabajadores brindan la sensación de seguridad a los clientes				



### Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

## Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión administrativa**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez



Nombre del juez:	HENRY TANG DEL CASTILLO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Medición de la gestión administrativa
Autor:	Cinthia Julissa Mego Ramirez
Procedencia:	Sede UCV
Administración:	Cinthia Julissa Mego Ramirez
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Juanjuí
Significación:	La variable de gestión administrativa <u>esta</u> compuesta por las siguientes dimensiones: Procedimiento, Organización, Dirección, Control y 12 ítems. Tiene como objetivo conocer el efecto de la gestión administrativa en la empresa Choco Forest, Juanjuí

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Permite recopilar las necesidades eficientemente de la organización de forma interna para establecer los mecanismos estratégicos adecuados que conlleven hacia la obtención de recursos para alcanzar los objetivos.
	Organización	Designa responsabilidades a cada uno de los colaboradores en concordancia con su especialidad y el área donde se desempeñen
	Dirección	Está sostenida en la incorporación del liderazgo como el mecanismo principal que permite el acompañamiento de los colaboradores para alcanzar los resultados competitivos planeados
	Control	Son actividades que permiten la medición de los resultados, de modo que se puedan establecer conclusiones adecuada sobre el avance y del cumplimiento de los objetivos.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la gestión administrativa**” elaborado por Cinthia Julissa Mego Ramirez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión administrativa

- Primera dimensión: **Planeación**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Planeación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1	3	4	3	
Estrategias	2	3	3	3	
Recursos	3	3	4	3	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Organización**

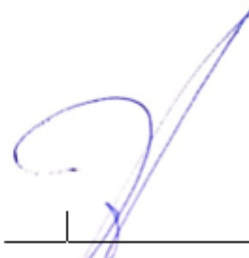
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	5	4	3	3	
Funciones	6	3	3	4	
Procesos	7	3	4	3	
	8				

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Dirección**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización de recursos	9	3	4	4	
Delegación de funciones	10	3	3	3	
Toma de decisiones	11	4	4	4	
	12				
	13				

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el Control**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo	14	4	4	4	
Verificación	15	3	3	4	
Orientación	16	3	3	3	



Firma del evaluador  
DNI: 41825541

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

# Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la Satisfacción del cliente**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	HENRYT ANG DEL CASTILLO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> ( )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa <input checked="" type="checkbox"/> ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años <input type="checkbox"/> ( )	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Medición de la satisfacción del cliente</b>
<b>Autor:</b>	Cinthia Julissa Mego Ramirez
<b>Procedencia:</b>	Sede UCV
<b>Administración:</b>	Cinthia Julissa Mego Ramirez
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Juanjuí
<b>Significación:</b>	La variable de satisfacción al cliente <u>esta</u> compuesta por las dimensiones siguientes: Aspectos tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Confianza, Empatía y 16 ítems. El cual tiene por objetivo conocer el efecto de la satisfacción del cliente en la empresa Choco Forest, Juanjuí

4. Soporte teórico



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del cliente	Aspectos tangibles	Involucra a todos los elementos visibles que pueden ser percibidos visualmente por parte de los clientes, dentro de los cuales encuentra el mobiliario y las instalaciones utilizadas por parte de las organizaciones para realizar la atención y prestación de los servicios.
	Confiabilidad	Es un elemento que fomenta la acreditación de competitividad por parte de la organización para cumplir con las expectativas levantadas en el público
	Responsabilidad	Es uno de los elementos que son evaluados principalmente por los clientes debido a que refleja el grado de compromiso organizacional para cumplir con las necesidades del público
	Confianza	Es uno de los elementos intangibles que se fortalece continuamente través de la prestación de servicios competitivos y la atención de las necesidades de cada uno de los clientes por parte de la organización
	Empatía	Se encuentra específicamente en los colaboradores que mantienen contacto con los clientes, lo cual permite captar sus necesidades y realizar el entendimiento adecuado para entregar soluciones concordantes

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la satisfacción del cliente**” elaborado por Cinthia Julissa Mego Ramirez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: Medición de la satisfacción del cliente

- Primera dimensión: **Aspectos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra los Aspectos tangibles**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes limpios	1	3	4	3	
Equipos modernos	2	3	3	3	
Señalización adecuada	3	3	4	3	
	4				

- Segunda dimensión: **Confiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Confiabilidad**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo organizado	5	4	3	3	
Personal trabaja en equipo	6	3	3	4	
Prevención de accidentes	7	3	4	3	
	8				



- Tercera dimensión: **Responsabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Responsabilidad**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido y eficiente	9	3	4	4	
Buena atención	10	3	3	3	
Compromiso	11	4	4	4	
	12				

- Cuarta dimensión: **Confianza**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Confianza**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	13	3	3	3	
Habilidades	14	3	4	3	
Servicio prestado	15	3	3	3	
Aspecto profesional	16	3	3	3	

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Empatía**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial del personal	17	4	4	4	
Tiempo suficiente	18	3	4	4	
Confianza en la atención	19	3	3	3	



Firma del evaluador  
DNI: 41825541

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



# Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión administrativa**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rosa Johanna Clavijo López	
Grado profesional:	Maestría (X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( <u>X</u> )	Organizacional (X )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública y Docencia Universitaria	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <u>(</u> ) Más de 5 años <u>(</u> x )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente Investigador	

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Medición de la gestión administrativa
Autor:	Cinthia Julissa Mego Ramirez
Procedencia:	Sede UCV
Administración:	Cinthia Julissa Mego Ramirez
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Juanjuí
Significación:	La variable de gestión administrativa <u>esta</u> compuesta por las siguientes dimensiones: Procedimiento, Organización, Dirección, Control y 12 ítems. Tiene como objetivo conocer el efecto de la gestión administrativa en la empresa Choco Forest, Juanjuí

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Permite recopilar las necesidades eficientemente de la organización de forma interna para establecer los mecanismos estratégicos adecuados que conlleven hacia la obtención de recursos para alcanzar los objetivos.
	Organización	Designa responsabilidades a cada uno de los colaboradores en concordancia con su especialidad y el área donde se desempeñen
	Dirección	Está sostenida en la incorporación del liderazgo como el mecanismo principal que permite el acompañamiento de los colaboradores para alcanzar los resultados competitivos planeados
	Control	Son actividades que permiten la medición de los resultados, de modo que se puedan establecer conclusiones adecuada sobre el avance y del cumplimiento de los objetivos.



#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la gestión administrativa**” elaborado por Cinthia Julissa Mego Ramirez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión administrativa

- Primera dimensión: **Planeación**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Planeación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1	4	4	4	
Estrategias	2	4	4	4	
Recursos	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Organización**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	5	4	4	4	
Funciones	6	4	4	4	
Procesos	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Dirección**

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización de recursos	9	4	4	4	
Delegación de funciones	10	4	4	4	
Toma de decisiones	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el Control

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo	14	4	4	4	
Verificación	15	4	4	4	
Orientación	16	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI:44670106

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

# Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la Satisfacción del cliente**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rosa Johanna Clavijo López		
Grado profesional:	Maestría (X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública y Docencia Universitaria		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> ( )	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente Investigador		

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Medición de la satisfacción del cliente
Autor:	Cinthia Julissa Mego Ramirez
Procedencia:	Sede UCV
Administración:	Cinthia Julissa Mego Ramirez
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Juanjuí
Significación:	La variable de satisfacción al cliente esta compuesta por las dimensiones siguientes: Aspectos tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Confianza, Empatía y 16 ítems. El cual tiene por objetivo conocer el efecto de la satisfacción del cliente en la empresa Choco Forest, Juanjuí

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del cliente	Aspectos tangibles	Involucra a todos los elementos visibles que pueden ser percibidos visualmente por parte de los clientes, dentro de los cuales encuentra el mobiliario y las instalaciones utilizadas por parte de las organizaciones para realizar la atención y prestación de los servicios.
	Confiabilidad	Es un elemento que fomenta la acreditación de competitividad por parte de la organización para cumplir con las expectativas levantadas en el público
	Responsabilidad	Es uno de los elementos que son evaluados principalmente por los clientes debido a que refleja el grado de compromiso organizacional para cumplir con las necesidades del público
	Confianza	Es uno de los elementos intangibles que se fortalece continuamente través de la prestación de servicios competitivos y la atención de las necesidades de cada uno de los clientes por parte de la organización
	Empatía	Se encuentra específicamente en los colaboradores que mantienen contacto con los clientes, lo cual permite captar sus necesidades y realizar el entendimiento adecuado para entregar soluciones concordantes

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la satisfacción del cliente**” elaborado por Cinthia Julissa Mego Ramirez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Medición de la satisfacción del cliente**

- Primera dimensión: **Aspectos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra los Aspectos tangibles**



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes limpios	1	4	4	4	
Equipos modernos	2	4	4	4	
Señalización adecuada	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Confiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Confiabilidad**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo organizado	5	4	4	4	
Personal trabaja en equipo	6	4	4	4	
Prevención de accidentes	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Responsabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Responsabilidad**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido y eficiente	9	4	4	4	
Buena atención	10	4	4	4	
Compromiso	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Confianza**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Confianza**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	13	4	4	4	
Habilidades	14	4	4	4	
Servicio prestado	15	4	4	4	
Aspecto profesional	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Empatía**



- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Empatía**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial del personal	17	4	4	4	
Tiempo suficiente	18	4	4	4	
Confianza en la atención	19	4	4	4	




---

Firma del evaluador  
DNI: 44670106

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

# Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión administrativa**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	José Fernando Escobedo Gálvez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Investigación e innovación Tecnológica		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	(X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Docente investigador RENACYT		

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Medición de la gestión administrativa</b>
<b>Autor:</b>	Cinthia Julissa Mego Ramirez
<b>Procedencia:</b>	Sede UCV
<b>Administración:</b>	Cinthia Julissa Mego Ramirez
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Juanjuí
<b>Significación:</b>	La variable de gestión administrativa esta compuesta por las siguientes dimensiones: Procedimiento, Organización, Dirección, Control y 12 ítems. Tiene como objetivo conocer el efecto de la gestión administrativa en la empresa Choco Forest, Juanjuí

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Permite recopilar las necesidades eficientemente de la organización de forma interna para establecer los mecanismos estratégicos adecuados que conlleven hacia la obtención de recursos para alcanzar los objetivos.
	Organización	Designa responsabilidades a cada uno de los colaboradores en concordancia con su especialidad y el área donde se desempeñen
	Dirección	Está sostenida en la incorporación del liderazgo como el mecanismo principal que permite el acompañamiento de los colaboradores para alcanzar los resultados competitivos planeados
	Control	Son actividades que permiten la medición de los resultados, de modo que se puedan establecer conclusiones adecuada sobre el avance y del cumplimiento de los objetivos.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la gestión administrativa**” elaborado por Cinthia Julissa Mego Ramirez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión administrativa

- Primera dimensión: **Planeación**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Planeación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1	3	4	4	
Estrategias	2	4	4	4	
Recursos	3	3	3	3	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Organización**

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	4	4	4	4	
Funciones	5	4	4	4	
Procesos	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Dirección**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización de recursos	7	3	4	4	
Delegación de funciones	8	3	3	3	
Toma de decisiones	9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el Control**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Monitoreo	10	4	4	4	
Verificación	11	4	4	4	
Orientación	12	3	4	4	



\_\_\_\_\_  
 José Fernando Escobedo Gálvez  
 DNI: 44632438

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gaba y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuolijainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

# Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la Satisfacción del cliente**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Fernando Escobedo Gálvez
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor (X )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (X )                      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Investigación e innovación tecnológica
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> ( ) Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente investigador RENACYT

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Medición de la satisfacción del cliente
Autor:	Cynthia Julissa Mego Ramirez
Procedencia:	Sede UCV
Administración:	Cynthia Julissa Mego Ramirez
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Juanjuí
Significación:	La variable de satisfacción al cliente esta compuesta por las dimensiones siguientes: Aspectos tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Confianza, Empatía y 16 ítems. El cual tiene por objetivo conocer el efecto de la satisfacción del cliente en la empresa Choco Forest. Juanjuí

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del cliente	Aspectos tangibles	Involucra a todos los elementos visibles que pueden ser percibidos visualmente por parte de los clientes, dentro de los cuales encuentra el mobiliario y las instalaciones utilizadas por parte de las organizaciones para realizar la atención y prestación de los servicios.
	Confiabilidad	Es un elemento que fomenta la acreditación de competitividad por parte de la organización para cumplir con las expectativas levantadas en el público
	Responsabilidad	Es uno de los elementos que son evaluados principalmente por los clientes debido a que refleja el grado de compromiso organizacional para cumplir con las necesidades del público
	Confianza	Es uno de los elementos intangibles que se fortalece continuamente través de la prestación de servicios competitivos y la atención de las necesidades de cada uno de los clientes por parte de la organización
	Empatía	Se encuentra específicamente en los colaboradores que mantienen contacto con los clientes, lo cual permite captar sus necesidades y realizar el entendimiento adecuado para entregar soluciones concordantes

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Medición de la satisfacción del cliente” elaborado por Cinthia Julissa Mego Ramirez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: Medición de la satisfacción del cliente

- Primera dimensión: **Aspectos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra los Aspectos tangibles**



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes limpios	1	4	4	4	
Equipos modernos	2	4	4	4	
Señalización adecuada	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Confiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Confiabilidad**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo organizado	4	4	4	4	
Personal trabaja en equipo	5	4	4	4	
Prevención de accidentes	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Responsabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Responsabilidad**



INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido y eficiente	7	4	4	4	
Buena atención	8	4	4	4	
Compromiso	9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Confianza**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Confianza**

⊕

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	10	4	4	4	
Habilidades	11	4	4	4	
Servicio prestado	12	4	4	4	
Aspecto profesional	13	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Empatía**

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial del personal	17	4	4	4	
Tiempo suficiente	18	4	4	4	
Confianza en la atención	19	4	4	4	



\_\_\_\_\_  
 José Fernando Escobedo Gálvez  
 DNI: 44632438

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 4: Resultado de análisis de consistencia interna

**Análisis de confiabilidad**

**Análisis de confiabilidad de gestión administrativa**

		N°	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	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
0,983	16

**Análisis de confiabilidad de satisfacción del cliente**

		N°	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	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
0,968	12

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: “Efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest E.I.R.L., distrito de Juanjuí, San Martín – 2023”

Investigador (a) (es): Mego Ramirez Cinthia Julissa

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación “Efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest E.I.R.L., distrito de Juanjuí, San Martín – 2023”, cuyo objetivo es, Determinar el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Choco Forest E.I.R.L., Juanjuí, bajo el RUC N° 20606866977, cuyo gerente es la Ing. Flor de Rosa Panduro Ramirez

Describir el impacto del problema de la investigación.

Conocer cuál es el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest, Juanjuí- 2023

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest E.I.R.L., distrito de Juanjuí, San Martín – 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación 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 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. Usted tiene 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 a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**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 el Investigador (a) (es) Mego Ramirez, Cinthia Julissa, email [cmegor@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cmegor@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Córdova Calle, Elia Anacely, email [ecordovaca22@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ecordovaca22@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Teodocia Gutiérrez Utia, con DNI N°00968172

Fecha y hora: 08 de septiembre del 2023; 10:00 am



---

Teodocia Gutierrez Utia

DNI N° 00968172

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

---

### DOCUMENTO ANTIPLAGIO.pdf

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



#### FUENTES PRINCIPALES

---

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>hndac.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

---

## Anexo 7: Análisis complementario

Se tomo el 100% de la población de la empresa Choco Forest E.I.R.L. como muestra, por ende, no se aplico una formula estadística para calcularla.

## Anexo 8: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20606866977
Choco Forest E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente General	
Nombres y Apellidos: Flor de Rosa Panduro Ramirez	DNI: 72625436


#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: “Efecto de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la empresa Choco Forest E.I.R.L., distrito de Juanjuí, San Martín – 2023”	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Cinthia Julissa Mego Ramirez	DNI: 71477383

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 (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 08 de septiembre del 2023



Flor De Rosa Panduro Ramirez  
Gerente General  
CHOCO FOREST E.I.R.L.

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **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 las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 9: Otras evidencias

N°	Gestión administrativa																Total	Calificación	Satisfacción del cliente																Total	Calificación					
	Planeamiento				Organización				Dirección				Control						Aspectos ngibles	Confianza				Empatía																	
1	1	1	4	3	9	1	4	2	2	9	3	1	4	2	10	2	4	1		2	9	37	Deficiente	4	3	7	1	2	3	3	4	3	10	3	4	7	3	4	1	8	35
2	3	3	2	2	10	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	3	2	3	4	12	45	Regular	2	2	4	3	4	7	2	2	2	6	2	1	3	2	2	3	7	27	Bajo
3	2	1	2	3	8	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	29	Deficiente	2	3	5	1	2	3	2	2	3	7	3	3	6	2	2	1	5	26	Bajo
4	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	59	Eficiente	3	3	6	4	4	8	4	3	3	10	3	4	7	4	3	4	11	42	Medio
5	3	3	1	1	8	3	1	2	3	9	2	3	1	2	8	3	1	3	2	9	34	Deficiente	1	1	2	3	2	5	2	1	1	4	1	1	2	2	1	3	6	19	Bajo
6	3	4	1	2	10	4	1	4	5	14	1	4	1	4	10	5	1	4	4	14	48	Regular	1	2	3	4	4	8	1	1	2	4	2	2	4	1	1	4	6	25	Bajo
7	5	5	3	4	17	5	3	4	5	17	3	5	3	4	15	5	3	5	4	17	66	Eficiente	3	4	7	5	4	9	3	3	4	10	4	3	7	3	3	5	11	44	Medio
8	5	4	2	3	14	4	2	4	4	14	2	4	2	4	12	4	2	4	4	14	54	Regular	2	3	5	4	4	8	2	2	3	7	3	3	6	2	2	4	8	34	Medio
9	2	3	3	3	11	3	3	2	4	12	4	3	3	2	12	4	3	3	2	12	47	Regular	3	3	6	3	2	5	4	3	3	10	3	4	7	4	3	3	10	38	Medio
10	2	2	1	1	6	2	1	3	2	8	2	2	1	3	8	2	1	2	3	8	30	Deficiente	1	1	2	2	3	5	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	5	18	Bajo
11	3	4	1	2	10	4	1	3	4	12	1	4	1	3	9	4	1	4	3	12	43	Regular	1	2	3	4	3	7	1	1	2	4	2	2	4	1	1	4	6	24	Bajo
12	2	2	3	4	11	2	3	2	1	8	3	2	3	2	10	1	3	2	2	8	37	Deficiente	3	4	7	2	2	4	3	3	4	10	4	3	7	3	3	2	8	36	Medio
13	2	2	1	2	7	2	1	3	3	9	2	1	1	3	7	3	1	1	2	7	30	Deficiente	1	2	3	1	2	3	2	1	2	5	2	2	4	2	1	2	5	20	Bajo
14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	1	4	3	12	4	4	1	3	12	53	Regular	4	4	8	1	3	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	43	Medio
15	2	1	3	2	8	1	3	1	1	6	3	3	3	1	10	1	3	3	2	9	33	Deficiente	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	2	3	5	3	3	1	7	30	Medio
16	1	1	4	4	10	1	4	2	2	9	3	4	4	2	13	2	4	4	3	13	45	Regular	4	4	8	4	3	7	3	4	4	11	4	1	5	3	4	1	8	39	Medio
17	3	3	5	4	15	3	5	4	3	15	5	4	5	4	18	3	5	4	4	16	64	Eficiente	5	4	9	4	4	8	5	5	4	14	4	1	5	5	5	3	13	49	Alto
18	2	3	4	4	13	3	4	3	4	14	5	3	4	3	15	4	4	3	3	14	56	Regular	4	4	8	3	3	6	5	4	4	13	4	4	8	5	4	3	12	47	Alto
19	4	1	3	2	10	1	3	1	1	6	2	1	3	1	7	1	3	1	1	6	29	Deficiente	3	2	5	1	1	2	2	3	2	7	2	4	6	2	3	1	6	26	Bajo
20	2	1	2	3	8	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	29	Deficiente	2	3	5	1	2	3	2	2	3	7	3	4	7	2	2	1	5	27	Bajo
21	1	3	4	3	11	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	53	Regular	4	3	7	3	4	7	3	4	3	10	3	4	7	3	4	3	10	41	Medio
22	3	1	2	2	8	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	29	Deficiente	2	2	4	1	2	3	2	2	2	6	2	1	3	2	2	1	5	21	Bajo
23	2	4	2	3	11	4	2	4	4	14	2	4	2	4	12	4	2	4	4	14	51	Regular	2	3	5	4	4	8	2	2	3	7	3	3	6	2	2	4	8	34	Medio
24	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	4	3	3	2	12	3	3	3	2	11	47	Regular	3	3	6	3	2	5	4	3	3	10	3	4	7	4	3	3	10	38	Medio
25	3	4	1	1	9	4	1	4	5	14	2	4	1	4	11	5	1	4	4	14	48	Regular	1	1	2	4	4	8	2	1	1	4	1	1	2	2	1	4	7	23	Bajo
26	3	5	1	2	11	5	1	4	5	15	1	5	1	4	11	5	1	5	4	15	52	Regular	1	2	3	5	4	9	1	1	2	4	2	2	4	1	1	5	7	27	Bajo
27	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	60	Eficiente	3	4	7	4	4	8	3	3	4	10	4	3	7	3	3	4	10	42	Medio
28	5	3	2	3	13	3	2	2	4	11	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	44	Regular	2	3	5	3	2	5	2	2	3	7	3	3	6	2	2	3	7	30	Medio
29	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	4	2	3	3	12	2	3	2	3	10	42	Regular	3	3	6	2	3	5	4	3	3	10	3	4	7	4	3	2	9	37	Medio
30	2	4	1	1	8	4	1	3	4	12	2	4	1	3	10	4	1	4	3	12	42	Regular	1	1	2	4	3	7	2	1	1	4	1	1	2	2	1	4	7	22	Bajo
31	3	2	1	2	8	2	1	2	1	6	1	2	1	2	6	1	1	2	2	6	26	Deficiente	1	2	3	2	2	4	1	1	2	4	2	2	4	1	1	2	4	19	Bajo



32	2	2	3	4	11	2	3	3	3	11	3	1	3	3	10	3	3	1	2	9	41	Regular	3	4	7	1	2	3	3	4	10	4	3	7	3	3	2	8	35	Medio	
33	2	3	1	2	8	3	1	3	4	11	2	1	1	3	7	4	1	1	3	9	35	Deficiente	1	2	3	1	3	4	2	1	2	5	2	2	4	2	1	3	6	22	Bajo
34	4	1	4	4	13	1	4	1	1	7	4	3	4	1	12	1	4	3	2	10	42	Regular	4	4	8	3	2	5	4	4	4	12	4	4	8	4	4	1	9	42	Medio
35	2	1	3	2	8	1	3	2	2	8	3	4	3	2	12	2	3	4	3	12	40	Regular	3	2	5	4	3	7	3	3	2	8	2	3	5	3	3	1	7	32	Medio
36	1	1	4	4	10	1	4	2	2	9	3	4	4	2	13	2	4	4	3	13	45	Regular	4	4	8	4	3	7	3	4	4	11	4	1	5	3	4	1	8	39	Medio
37	3	3	5	4	15	3	5	4	3	15	5	4	5	4	18	3	5	4	4	16	64	Eficiente	5	4	9	4	4	8	5	5	4	14	4	1	5	5	5	3	13	49	Alto
38	2	2	4	4	12	2	4	3	3	12	5	3	4	3	15	3	4	3	3	13	52	Regular	4	4	8	3	3	6	5	4	4	13	4	4	8	5	4	2	11	46	Alto
39	4	3	3	2	12	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	49	Regular	3	2	5	3	3	6	2	3	2	7	2	4	6	2	3	3	8	32	Medio
40	2	1	2	3	8	1	2	1	1	5	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	24	Deficiente	2	3	5	1	1	2	2	2	3	7	3	4	7	2	2	1	5	26	Bajo
41	1	1	4	3	9	1	4	2	2	9	3	1	4	2	10	2	4	1	2	9	37	Deficiente	4	3	7	1	2	3	3	4	3	10	3	4	7	3	4	1	8	35	Medio
42	3	3	2	2	10	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	3	2	3	4	12	45	Regular	2	2	4	3	4	7	2	2	2	6	2	1	3	2	2	3	7	27	Bajo
43	2	3	2	3	10	3	2	3	4	12	2	3	2	3	10	4	2	3	3	12	44	Regular	2	3	5	3	3	6	2	2	3	7	3	3	6	2	2	3	7	31	Medio
44	4	1	3	3	11	1	3	1	1	6	4	1	3	1	9	1	3	1	1	6	32	Deficiente	3	3	6	1	1	2	4	3	3	10	3	4	7	4	3	1	8	33	Medio
45	3	1	1	1	6	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	24	Deficiente	1	1	2	1	2	3	2	1	1	4	1	1	2	2	1	1	4	15	Bajo
46	3	3	1	2	9	3	1	4	3	11	1	3	1	4	9	3	1	3	4	11	40	Regular	1	2	3	3	4	7	1	1	2	4	2	2	4	1	1	3	5	23	Bajo
47	5	1	3	4	13	1	3	2	2	8	3	1	3	2	9	2	3	1	2	8	38	Regular	3	4	7	1	2	3	3	3	4	10	4	3	7	3	3	1	7	34	Medio
48	5	4	2	3	14	4	2	4	4	14	2	4	2	4	12	4	2	4	4	14	54	Regular	2	3	5	4	4	8	2	2	3	7	3	3	6	2	2	4	8	34	Medio
49	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	4	3	3	2	12	3	3	3	2	11	45	Regular	3	3	6	3	2	5	4	3	3	10	3	4	7	4	3	3	10	38	Medio
50	2	4	1	1	8	4	1	4	5	14	2	4	1	4	11	5	1	4	4	14	47	Regular	1	1	2	4	4	8	2	1	1	4	1	1	2	2	1	4	7	23	Bajo
51	3	5	1	2	11	5	1	4	5	15	1	5	1	4	11	5	1	5	4	15	52	Regular	1	2	3	5	4	9	1	1	2	4	2	2	4	1	1	5	7	27	Bajo
52	2	4	3	4	13	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	57	Regular	3	4	7	4	4	8	3	3	4	10	4	3	7	3	3	4	10	42	Medio
53	2	3	1	2	8	3	1	2	4	10	2	3	1	2	8	4	1	3	2	10	36	Deficiente	1	2	3	3	2	5	2	1	2	5	2	2	4	2	1	3	6	23	Bajo
54	4	2	4	4	14	2	4	3	2	11	4	2	4	3	13	2	4	2	3	11	49	Regular	4	4	8	2	3	5	4	4	4	12	4	4	8	4	4	2	10	43	Medio
55	2	4	3	2	11	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	52	Regular	3	2	5	4	3	7	3	3	2	8	2	3	5	3	3	4	10	35	Medio
56	1	2	4	4	11	2	4	2	1	9	3	2	4	2	11	1	4	2	2	9	40	Regular	4	4	8	2	2	4	3	4	4	11	4	1	5	3	4	2	9	37	Medio
57	3	2	5	4	14	2	5	3	3	13	5	1	5	3	14	3	5	1	2	11	52	Regular	5	4	9	1	2	3	5	5	4	14	4	1	5	5	5	2	12	43	Medio
58	2	3	4	4	13	3	4	3	4	14	5	1	4	3	13	4	4	1	3	12	52	Regular	4	4	8	1	3	4	5	4	4	13	4	4	8	5	4	3	12	45	Alto
59	4	1	3	2	10	1	3	1	1	6	2	3	3	1	9	1	3	3	2	9	34	Deficiente	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	2	4	6	2	3	1	6	29	Medio
60	2	1	2	3	8	1	2	2	2	7	2	4	2	2	10	2	2	4	3	11	36	Deficiente	2	3	5	4	3	7	2	2	3	7	3	4	7	2	2	1	5	31	Medio
61	1	1	4	3	9	1	4	2	2	9	3	1	4	2	10	2	4	1	2	9	37	Deficiente	4	3	7	1	2	3	3	4	3	10	3	4	7	3	4	1	8	35	Medio
62	3	3	2	2	10	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	3	2	3	4	12	45	Regular	2	2	4	3	4	7	2	2	2	6	2	1	3	2	2	3	7	27	Bajo
63	2	1	2	3	8	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	29	Deficiente	2	3	5	1	2	3	2	2	3	7	3	3	6	2	2	1	5	26	Bajo
64	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	59	Eficiente	3	3	6	4	4	8	4	3	3	10	3	4	7	4	3	4	11	42	Medio
65	3	3	1	1	8	3	1	2	3	9	2	3	1	2	8	3	1	3	2	9	34	Deficiente	1	1	2	3	2	5	2	1	1	4	1	1	2	2	1	3	6	19	Bajo
66	3	4	1	2	10	4	1	4	5	14	1	4	1	4	10	5	1	4	4	14	48	Regular	1	2	3	4	4	8	1	1	2	4	2	2	4	1	1	4	6	25	Bajo
67	5	5	3	4	17	5	3	4	5	17	3	5	3	4	15	5	3	5	4	17	66	Eficiente	3	4	7	5	4	9	3	3	4	10	4	3	7	3	3	5	11	44	Medio

68	5	4	2	3	14	4	2	4	4	14	2	4	2	4	12	4	2	4	4	14	54	Regular	2	3	5	4	4	8	2	2	3	7	3	3	6	2	2	4	8	34	Medio
69	2	3	3	3	11	3	3	2	4	12	4	3	3	2	12	4	3	3	2	12	47	Regular	3	3	6	3	2	5	4	3	3	10	3	4	7	4	3	3	10	38	Medio
70	2	2	1	1	6	2	1	3	2	8	2	2	1	3	8	2	1	2	3	8	30	Deficiente	1	1	2	2	3	5	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	5	18	Bajo
71	3	4	1	2	10	4	1	3	4	12	1	4	1	3	9	4	1	4	3	12	43	Regular	1	2	3	4	3	7	1	1	2	4	2	2	4	1	1	4	6	24	Bajo
72	2	2	3	4	11	2	3	2	1	8	3	2	3	2	10	1	3	2	2	8	37	Deficiente	3	4	7	2	2	4	3	3	4	10	4	3	7	3	3	2	8	36	Medio
73	2	2	1	2	7	2	1	3	3	9	2	1	1	3	7	3	1	1	2	7	30	Deficiente	1	2	3	1	2	3	2	1	2	5	2	2	4	2	1	2	5	20	Bajo
74	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	1	4	3	12	4	4	1	3	12	53	Regular	4	4	8	1	3	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	43	Medio
75	2	1	3	2	8	1	3	1	1	6	3	3	3	1	10	1	3	3	2	9	33	Deficiente	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	2	3	5	3	3	1	7	30	Medio
76	1	1	4	4	10	1	4	2	2	9	3	4	4	2	13	2	4	4	3	13	45	Regular	4	4	8	4	3	7	3	4	4	11	4	1	5	3	4	1	8	39	Medio
77	3	3	5	4	15	3	5	4	3	15	5	4	5	4	18	3	5	4	4	16	64	Eficiente	5	4	9	4	4	8	5	5	4	14	4	1	5	5	5	3	13	49	Alto
78	2	2	4	4	12	2	4	3	3	12	5	3	4	3	15	3	4	3	3	13	52	Regular	4	4	8	3	3	6	5	4	4	13	4	4	8	5	4	2	11	46	Alto
79	4	3	3	2	12	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	49	Regular	3	2	5	3	3	6	2	3	2	7	2	4	6	2	3	3	8	32	Medio
80	2	1	2	3	8	1	2	1	1	5	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	24	Deficiente	2	3	5	1	1	2	2	2	3	7	3	4	7	2	2	1	5	26	Bajo
81	1	1	4	3	9	1	4	2	2	9	3	1	4	2	10	2	4	1	2	9	37	Deficiente	4	3	7	1	2	3	3	4	3	10	3	4	7	3	4	1	8	35	Medio
82	3	3	2	2	10	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	3	2	3	4	12	45	Regular	2	2	4	3	4	7	2	2	2	6	2	1	3	2	2	3	7	27	Bajo
83	2	1	2	3	8	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	29	Deficiente	2	3	5	1	2	3	2	2	3	7	3	3	6	2	2	1	5	26	Bajo
84	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	59	Eficiente	3	3	6	4	4	8	4	3	3	10	3	4	7	4	3	4	11	42	Medio
85	3	3	1	1	8	3	1	2	3	9	2	3	1	2	8	3	1	3	2	9	34	Deficiente	1	1	2	3	2	5	2	1	1	4	1	1	2	2	1	3	6	19	Bajo
86	3	4	1	2	10	4	1	4	5	14	1	4	1	4	10	5	1	4	4	14	48	Regular	1	2	3	4	4	8	1	1	2	4	2	2	4	1	1	4	6	25	Bajo
87	5	5	3	4	17	5	3	4	5	17	3	5	3	4	15	5	3	5	4	17	66	Eficiente	3	4	7	5	4	9	3	3	4	10	4	3	7	3	3	5	11	44	Medio
88	5	4	2	3	14	4	2	4	4	14	2	4	2	4	12	4	2	4	4	14	54	Regular	2	3	5	4	4	8	2	2	3	7	3	3	6	2	2	4	8	34	Medio
89	2	3	3	3	11	3	3	2	4	12	4	3	3	2	12	4	3	3	2	12	47	Regular	3	3	6	3	2	5	4	3	3	10	3	4	7	4	3	3	10	38	Medio
90	2	2	1	1	6	2	1	3	2	8	2	2	1	3	8	2	1	2	3	8	30	Deficiente	1	1	2	2	3	5	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	5	18	Bajo
91	3	4	1	2	10	4	1	3	4	12	1	4	1	3	9	4	1	4	3	12	43	Regular	1	2	3	4	3	7	1	1	2	4	2	2	4	1	1	4	6	24	Bajo
92	2	2	3	4	11	2	3	2	1	8	3	2	3	2	10	1	3	2	2	8	37	Deficiente	3	4	7	2	2	4	3	3	4	10	4	3	7	3	3	2	8	36	Medio
93	2	2	1	2	7	2	1	3	3	9	2	1	1	3	7	3	1	1	2	7	30	Deficiente	1	2	3	1	2	3	2	1	2	5	2	2	4	2	1	2	5	20	Bajo
94	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	1	4	3	12	4	4	1	3	12	53	Regular	4	4	8	1	3	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	43	Medio
95	2	1	3	2	8	1	3	1	1	6	3	3	3	1	10	1	3	3	2	9	33	Deficiente	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	2	3	5	3	3	1	7	30	Medio
96	1	1	4	4	10	1	4	2	2	9	3	4	4	2	13	2	4	4	3	13	45	Regular	4	4	8	4	3	7	3	4	4	11	4	1	5	3	4	1	8	39	Medio
97	3	3	5	4	15	3	5	4	3	15	5	4	5	4	18	3	5	4	4	16	64	Eficiente	5	4	9	4	4	8	5	5	4	14	4	1	5	5	5	3	13	49	Alto
98	2	2	4	4	12	2	4	3	3	12	5	3	4	3	15	3	4	3	3	13	52	Regular	4	4	8	3	3	6	5	4	4	13	4	4	8	5	4	2	11	46	Alto
99	4	3	3	2	12	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	49	Regular	3	2	5	3	3	6	2	3	2	7	2	4	6	2	3	3	8	32	Medio
100	2	1	2	3	8	1	2	1	1	5	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	24	Deficiente	2	3	5	1	1	2	2	2	3	7	3	4	7	2	2	1	5	26	Bajo

