



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el  
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima  
– 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Magíster en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Lenin Charles, Domínguez Ramírez

**ASESOR:**

Dr. José Muñoz Salazar

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control administrativo.

**PERÚ – 2017**

---

**Dr. Jorge Días Dumont**  
**Presidente**

---

**Dra. Milagritos Rodríguez Rojas**  
**Secretario**

---

**Dr. José Muñoz Salazar**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios por su bendición, esperanza y fortaleza; a mis padres, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, y a mis hermano (a) s por esos momentos que pasamos juntos, sobre todo, me han brindado su amor y cariño.

### **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme disfrutar de este logro con todos nuestros seres queridos.

A la Entidad Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

A mis padres por la fe depositada en nosotros, son ustedes quienes nos inspiran día a día.

A nuestro asesor Doctor José Muñoz, por su apoyo incondicional y depositar su confianza en nosotros, por simplificar y apoyar en la determinación de nuestro tema de tesis.

Gracias a los Jurados por su tiempo, por su apoyo y sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional.

Gracias a todos los docentes que conforman la plana docente de la Maestría en Gestión Pública.

## Declaración Jurada

Yo, Lenin Charles Domínguez Ramírez, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Lima Norte identificado con D.N.I N° 42227317, con la tesis titulada: “Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, diciembre de 2016

.....  
Lenin Charles Domínguez Ramírez  
DNI N° 42227317

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador;

Presento la tesis titulada “Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo para optar el grado académico de magister en gestión pública.

Conscientes de los cambios que se deben hacer como docentes no limitados sólo al desarrollo de actividades pedagógicas dentro de las aulas, sino que se extiende también hacia el campo de la investigación, realizo este estudio en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016, esperando que mi información sirva de referencia para estudios posteriores que puedan encontrarse con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la introducción, en el capítulo dos se presenta el marco metodológico en el cual planteamos las hipótesis de investigación, diseño de la muestra, la metodología empleada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. El tercer capítulo se analiza los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, quinto capítulo conclusiones, sexto capítulo recomendaciones y séptimo capítulo referencias bibliográficas, finalizando con los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## Índice

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	34
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos	36
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>37</b>
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	38

2.3. Metodología	40
	Página
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos	49
<b>III.RESULTADOS</b>	50
3.1. Análisis descriptivos de las variables	51
3.2. Estadísticos descriptivos de las variables	52
3.3. Contrastación de hipótesis	60
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	66
<b>V.CONCLUSIONES</b>	70
<b>VI.RECOMENDACIONES</b>	73
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	75
<b>ANEXOS</b>	81
Anexo 1. Matriz de consistencia.	82
Anexo 2. Certificado de validez de los Instrumentos V <sub>1</sub> y V <sub>2</sub>	86
Anexo 3. Cuestionario de gestión adm. Y satisfacción del usuario	92
Anexo 4. Base de datos en excel gestión administrativa	97
Anexo 5. Base de datos en excel satisfacción del usuario	99
Anexo 6. Carta de la UCV dirigida al OEFA	101
Anexo 7. Carta de Autorización del OEFA	102
Anexo 8. Esquema del artículo científico	103



## Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	39
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los Usuarios	40
Tabla 3. Población y muestra de estudio	44
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad- de la prueba piloto	46
Tabla 6. Niveles de confiabilidad	47
Tabla 7. Estadístico de confiabilidad	47
Tabla 8. Validación de la encuesta según el juicio de expertos	48
Tabla 9. Distribución de frecuencias de Panificación	53
Tabla 10. Distribución de frecuencias de Organización	54
Tabla 11. Distribución de frecuencias de Dirección	56
Tabla 12. Distribución de frecuencias de Control	57
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la Gestión Administrativa	58
Tabla 14. Distribución de frecuencias de Satisfacción del Usuarios	60
Tabla 15. Correlación de Spearman entre gestión administrativa y Satisfacción del usuario	61
Tabla 16. Correlación de Spearman entre la Planificación y Satisfacción del usuario	62
Tabla 17. Correlación de Spearman entre la Organización y Satisfacción del usuario	63
Tabla 18. Correlación de Spearman entre la Dirección y Satisfacción del usuario	64
Tabla 19. Correlación de Spearman entre el Control y Satisfacción del usuario	65

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Gráfica de barras de Distribución de frecuencias de Panificación	53
Figura 2. Gráfica de barras de Distribución de frecuencias de Organización	55
Figura 3. Gráfica de barras de Distribución de frecuencias de Dirección	56
Figura 4. Gráfica de barras de Distribución de frecuencias de Control	57
Figura 5. Gráfica de barras de Distribución de frecuencias de la Gestión Administrativa	59
Figura 6. Gráfica de barras de Distribución de frecuencias de Satisfacción Del Usuarios	60

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, cuyos resultados evidencian que los cuestionarios son válidos y confiables.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra de investigación estuvo constituida por el personal del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, el muestreo fue probabilístico. La metodología empleada fue el método de investigación científica e hipotético deductivo.

Los hallazgos de la investigación demuestran que existe relación estadísticamente significativa, positiva y directamente proporcional entre Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

Palabras Claves: Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios

## **Abstract**

The present work of investigation had as aim determine the relation that exists between Administrative Management and Satisfaction of the Users in the Organism of Evaluation and Environmental Taxation, Lima - 2016. The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables Administrative Management and Satisfaction of the Users. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which results demonstrate that the questionnaires are valid and reliable.

The realized investigation was of quantitative approach, of type applied, with a not experimental design, correlacional of transverse court. The sample of investigation was constituted by the personnel of the Organism of Evaluation and Environmental Taxation, Lima, the sampling was probabilistic. The used methodology was the method and hypothetical deductive of scientific investigation.

The findings of the investigation demonstrate that there exists statistically significant, positive and directly proportional relation between Administrative Management and Satisfaction of the Users in the Organism of Evaluation and Environmental Taxation, Lima - 2016.

**Key words:** Administrative Management and Satisfaction of the Users

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes.**

### **1.1.1 Nacionales.**

Ortiz (2013) en su investigación influencia del sistema de control interno sobre el desempeño organizacional de la Municipalidad Provincial de Huamalíes, distrito de Llata, tesis de maestría, Universidad Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú, sostiene como objetivo general examinar y describir el sistema de control interno aplicado en la Municipalidad Provincial de Huamalíes en el área de tesorería con la finalidad de inferir y conocer su influencia sobre el desempeño organizacional, al respecto el tipo de investigación que se desarrollo es de nivel descriptivo porque permitió describir la influencia del sistema de control interno sobre el desempeño organizacional de la Municipalidad Provincial de Huamalíes lo cual se llegó a la siguiente conclusión: en dicha investigación el conjunto de planes, métodos y elementos de control interno no son evaluados a falta del manual de procedimientos y guías por cada área, los procedimientos específicos detallados definen las funciones del personal, a efectos el calendario de compromisos es una herramienta para el control presupuestal del gasto, se evidencia que lo están utilizando de manera incorrecta adulterando las metas programadas y partidas presupuestales no contándose con la información actualizada sobre los saldos presupuestales disponibles y montos comprometidos que permanecen pendientes de ejecución, asimismo dificultando la distribución de los gastos corrientes respecto a gastos de capital en cada periodo. Se concluye que los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas se acreditan la hipótesis formulada, lo cual establece una relación positiva entre el sistema de control interno y el desempeño organizacional según Rho de Spearman 0.766, al respecto se confirma el 89% de los encuestados representa un nivel alto de la variable control interno y un 87% de nivel alto con respecto al desempeño organizacional en la Municipalidad Provincial de Huamalíes, distrito de Llata.

Abanto y Marcelo (2013) mencionó en su tesis plan estratégico de la unidad ejecutora 004: proyecto plan copesco nacional, las actividades y las funciones diarias que desarrolla el (Plan Copesco Nacional), donde se analiza un entorno teórico que describe lo más resaltante de la organización

estratégica. Asimismo, se hace una evaluación del ambiente exterior e interior de la unidad de investigación, predominando dentro de los elementos externos los gobiernos que faciliten el crecimiento futuro del turismo en el País, el ambiente total del turismo y los usuarios externos de las entidades. Puesto que para la planificación interna se toma en cuenta la estructura del organigrama del (PCN) así como sus herramientas y políticas de gestión, esta organización cuenta con 54 trabajadores distribuidos en la dirección ejecutiva, unidad de administración, unidad de estudios y unidad de obras, cuyo diseño es aleatorio simple, luego de haber realizado el estudio estratégico, se concluye que Plan Copesco Nacional no aprovecha sus oportunidades ni está tomando acciones para evitar las amenazas que limitan la eficiente y oportuna ejecución de los proyectos. Por otro lado, es una entidad débil respecto a los factores internos, puesto que no supera las debilidades y no explota sus fortalezas.

Suárez (2015) propuso en su tesis titulado el nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 – 2012, identificar el grado de calidad del servicio, mediante el modelo servqual, que comprende 5 elementos: capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad. Para la investigación se emplearon instrumentos estadísticos y de recopilación de datos por fuentes secuenciales y secundarias, asimismo se elaboró una encuesta desarrollado en dicho modelo, para establecer las inquietudes de los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por la universidad del callao y determinar el rango de calidad del servicio. Se concluyó que los usuarios estaban en desacuerdo con lo encuestado que los empleados demuestran predisposición a dar consultas en los trámites para los estudiantes, a fin que se proponga normas de atención al usuario para sobresalir este punto. Asimismo con respecto a la medición de elementos dimensionales se evidencia que en niveles generales resulta una regular satisfacción con la calidad del servicio que brinda el Centro de Idiomas. Con este resultado se obtuvieron acciones bases para desarrollar mejoras y continuar utilizando el modelo planteado para valorar constantemente la calidad del servicio, la población de estudio son los estudiantes de idiomas de inglés,

portugués e italiano del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, en el periodo de estudio de agosto 2011 hasta julio del 2012, comprende de 14,509 estudiantes, de las cuales se desarrolló un análisis cuantitativo, de diseño no experimental, transversal correlacional, se puede concluir que el modelo servqual muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones.

Gómez, Incio y O'Donnell (2011) consolidó en su estudio niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio de la Pontificia Universidad Católica del Perú la urgente transformación en el área de las bancas comerciales es así que en las últimas décadas ha logrado a esta industria más compacta, eficiente, transparente y desafiante; desarrollándose un constante cambio de paradigmas en la formación del trabajo en los trabajadores del banco. Este estudio fue realizado con la finalidad de identificar los rangos de satisfacción laboral en el sector comercial de las financieras en Perú. Satisfacción laboral es un conjunto de acciones positivas que expresan los trabajadores a través de su trabajo que realizan identificando la conducta que expresan estos, en su área de labor. El nivel de satisfacción laboral es el valor que alcanza desarrollar qué tan compacto es esta conmovión en los empleadores. Las investigaciones señalan cuando los trabajadores se sienten complacidos con su labor que desarrollan se genera un alto nivel de productividad, y su efecto tiene como fin un rendimiento de beneficios económicos para la entidad. Por último, la insatisfacción de los empleados trae como consecuencia una reducción de eficiencia en la empresa; a ello se suma conductas en los servidores como frustraciones, negligencias, agresiones, y retiro de sus trabajos, La población para este estudio está constituida por 2,036 empleados distribuidos en ciento ochenta y cuatro oficinas de la región Lima metropolitana y Callao, la investigación es no experimental, pues no hubo ninguna manipulación de la realidad, sino que se midió la variable tal como se presenta en la muestra. Siendo no experimental, además es de tipo transeccional o transversal, porque la recolección de datos se dio en un



momento preciso del tiempo, concluye que el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios.

Mejía (2014) en su investigación Gestión Administrativa de la empresa sedapal del distrito san Juan de Lurigancho, 2014, tesis para optar el título de administración de empresas. Universidad san Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo general encontrar el nivel de gestión administrativo alcanzado por la empresa Sedapal del distrito san Juan de Lurigancho, 2014. El diseño del estudio fue descriptivo simple, tomo como muestra a 45 clientes internos de la empresa sedapal del distrito san Juan de Lurigancho a quienes tomo una encuesta graduado en la escala de Likert, lo cual llegó a la siguiente conclusión: la gestión administrativa de la empresa sedapal alcanzó un nivel bueno con el 60% de los encuestados, y al respecto nos indica que la gestión administrativa es aceptada por los clientes internos.

### **1.1.2 Internacionales.**

Campos, Loza (2011) sustentaron en su tesis incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios que las bibliotecas educativas de América Latina y el Caribe ofrecen a los pueblos servicios de información y difusión cultural, y por ello deben ser considerados por sus respectivos gobiernos, como elementos integrados a los planes nacionales de desarrollo, que requieren de efectivo apoyo económico, político y técnico normativo del Estado y no quede en letra muerta el establecimiento de

su carta magna que hace referencia a la educación de calidad, en el nuevo modelo de gestión educativa, se determina la atención a las bibliotecas, considerando una población de 1,222 personas, se utilizó la metodología descriptiva, concluye que los procedimientos administrativos y tecnológicos vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando con el desempeño, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra una estructura organizacional. El manual representa una alternativa para este problema, será de gran utilidad en la reducción de errores, fortalecerá las políticas de la organización, facilitará la capacitación a funcionarios y nuevos empleados, proporcionará una mejor y más rápida inducción en el campo de la bibliotecología, mejorará los servicios y la atención a los usuarios.

Balta (2013) en su investigación titulada Gestión Administrativa y el desempeño laboral de la Institución Educativa Privada san Martín de la ciudad de Quito. Tesis para optar el grado de maestría en administración de empresas. Universidad Central de Ecuador. Al respecto tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de la Institución Educativa Privada san Martín de la ciudad de Quito, el diseño de la investigación corresponde al descriptivo correlacional, para el logro del resultado se tomó como muestra a 40 trabajadores de la Institución Educativa Privada san Martín de la ciudad de Quito, a quienes aplicó un instrumento graduado en escala de Likert de 5 puntos, llegando a la siguiente conclusión: que hay correlación alta entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de la Institución Educativa Privada san Martín de la ciudad de Quito.

García y Zapata (2014) en su Investigación diseño de un sistema de control interno para la cuenta de inventario en el centro comercial "su economía" en el Cantón La Mana, provincia de Cotopaxi, tesis de magister Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, sostuvo que la investigación realizada tiene como objetivo principal, mejorar la gestión administrativa de la empresa comercial su economía y considerando que en

varias entidades no se da importancia a los factores que influyen directamente en el desarrollo de la organización, se estableció la necesidad de diseñar un sistema de control interno que sirva como herramienta administrativa.

Para el apropiado desarrollo de la investigación se recurrió y plasmó las bases teóricas que abarcan el control interno. Además para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas como la encuesta y la entrevista realizadas a los directivos personal administrativo y operativo respectivamente las mismas que contribuyeron para diagnosticar la entidad y detectar falencias como: la ausencia de un organigrama estructural funcional, la inadecuada administración del personal y falta de instructivo de control interno. Esta investigación aportó significativamente para mejorar el desarrollo de actividades administrativas y operativas que realiza la empresa, ya que el diseño del sistema de control interno contempla la estructura organizativa, el adecuado proceso administrativo del personal y el instructivo de control interno en las operaciones básicas de la entidad, conformado así un sistema de control acorde con las necesidades de la empresa centro comercial, su economía.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.**

### **1.2.1. Gestión administrativa.**

La gestión administrativa hace referencia a todos aquellos elementos que afectan a la situación de la institución como son: planificación, organización, dirección y control, siendo el objetivo principal de la gestión asegurar la máxima prosperidad de los servicios al usuario igualmente la gestión administrativa de toda Institución es un proceso dinámico donde conviven pasado, presente y futuro. En este proceso se combinan activamente, análisis del pasado (gestión), previsión y evaluación de alternativas futuras (planeamiento) y la instrumentación del plan en el presente. (Louffat, 2012, p. 2)

Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido objeto desierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado.

De acuerdo a Beltrán (2008)

“Gestión administrativa es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro previamente establecido. El concepto de gestión está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros” (p. 28).

El proceso de gestión administrativa es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos que se concretan en los resultados.

Muñiz (2003) define la gestión administrativa:

“La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las distintas áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. (p.69).

La gestión a nivel administrativo al brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales para construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.( Muñiz, 2003, p. 69).

Plaza & Janes (2007) señala que la “Gestión administrativa es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”. (p.25).

Gestión administrativa es la acción y efecto de administrar en situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. (Plaza & Janes, 2007, p. 25).

Según Pérez (1982) se entiende como “la gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar”. (p.104).

La gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa. (Pérez, 1982, p. 104).

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009) la gestión administrativa consiste: “en darle forma de manera consciente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirlos para alcanzar sus metas”. (p. 7).

Todas las instituciones y los grupos sociales en general conviven con la administración de un modo más íntimo y constante de lo que son conscientes. Toda institución independientemente de sus características de porte pequeño, mediano o grande, del sector económico de actuación, del tipo de actividad que desempeñan ya sean productivas, comerciales o de servicios generales, sean privadas o públicas, necesita de la administración para poder desarrollarse. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p. 7).

Robbins y De Cenzo (2013) lo define como: “el proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas”. (p. 6).

Todas las organizaciones, sean formales o informales, están compuestas y reunidas por un grupo de personas que busca los beneficios de trabajar juntas con el propósito de alcanzar una meta común con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas. (Robbins y De Cenzo, 2013, p. 6).

## Planificación

Al respecto Huisa (2013) sostiene:

Es la primera función del proceso administrativo y consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se va a realizar, con el fin de alcanzar los fines propuestos. La planificación administrativa es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa de que se trate. (p.99).

Es la primera función del proceso administrativo y consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se va a realizar, con el fin de alcanzar los fines propuestos. La planificación administrativa es el primer paso del proceso administrativo donde se determina los resultados que pretende alcanzar el grupo social. (Huisa, 2013, p. 99).

Sostiene Patricio (2009):

La planificación comunal cada día adquiere mayor importancia, especialmente porque buena parte del éxito o fracaso de la descentralización del Estado se encuentra relacionado con la capacidad de administrar eficientemente recursos y atribuciones en el nivel local. De esto se deriva el impacto que tendrá una adecuada planificación del desarrollo comunal. Se plantea, entonces, la necesidad de definir y caracterizar la planificación comunal, entendiéndola como una metodología útil y eficaz aplicada por las instancias municipales de planificación (p. 15).

La planificación comunal cada día adquiere mayor importancia, especialmente porque buena parte del éxito o fracaso de la descentralización del Estado se encuentra relacionado con la capacidad de administrar eficientemente recursos y atribuciones en el nivel local. Influye en todas las actividades de una organización exitosa, desde la concepción de sus productos

o servicios hasta su producción, venta y distribución. En un mundo cada vez más complejo e incierto, el adagio que dice que no planificar es lo mismo que planificar el fracaso es hoy en día más cierto que nunca. (Patricio, 2009, 15):

Según Louffat (2012) lo define como:

El primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo (p. 2).

El primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución. Para poder implementar y operacionalizar las estrategias se torna muy necesario definir los cronogramas y presupuestos. Los cronogramas son instrumentos de planeación que permiten calendarizar las actividades necesarias para implementar y ejecutar las opciones estratégicas seleccionadas previamente, mientras que los presupuestos son instrumentos de planeación que se encargan de cuantificar los egresos e ingresos (Louffat, 2012, p. 2)

## **Organización**

Según Louffat (2012) lo define como:

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación

estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. (p.99).

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. Cada organización se encuentra en un entorno particular que aporta múltiples contextos que influyen en la organización y en su desempeño. Se relaciona entre los recursos humanos y los recursos económicos de los que dispone toda institución para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan estratégico. Louffat, 2012, p.99).

Organizar es conjugar los medios a disposición (personas, técnicas, capital y otros recursos) para alcanzar la producción.

Según Louffat (2012) lo define como:

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. (p. 46).

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida. Podría afirmarse que el



organigrama es la representación técnica del modelo organizacional. Para la confección de un organigrama existen diversas opciones. Pueden estar basados en la información que ofrecen, así como en la forma o figura de las unidades orgánicas que la constituyen. (Louffat, 2012, p.46).

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009) la organización: “es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización”. (p. 12).

El proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización la jefatura de la Oficina de Control Interno deben considerar dos factores, primero deben definir las metas de la organización, sus planes estratégicos para perseguir dichas metas y la capacidad de sus organizaciones para poner en práctica dichos planes estratégicos (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p.12).

## **Dirección**

Consiste en dirigir, orientar y conducir al grupo de personas que conforman la empresa hacia el logro de las metas y objetivos; es decir, es poner en acción los recursos humanos.

La misma autora Huisa. (2013) señala:

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez que motivarlos a trabajar con celo y confianza. Para esto, el superior hará uso de sus métodos específicos con la tónica de liderazgo. (p. 100).

La mística de los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez que motivarlos a trabajar con confianza. Para esto, el superior hará uso de sus métodos específicos con la tónica de liderazgo. (p. 100)

Según Robbins y De Cenzo (2013) “La dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”. (p. 8).

La dirección se puede iniciar con la motivación, que es una característica de la psicología humana que contribuya al grado de compromiso de la persona; incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento de qué hace que la gente funcione. La motivación y el motivar se refieren al rango de la conducta humana consciente, en algún punto entre dos extremos, los actos reflejos y las costumbres adquiridas. (Robbins y De Cenzo, 2013, p.8)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009) la dirección: “implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”. (p. 13).

La Función de dirección implica conducir los esfuerzos de las personas para ejecutar los planes y lograr los objetivos de un organismo social. La dirección es la parte central de la administración, puesto que por su conducto se logran los resultados que finalmente servirán para evaluar al administrador; poco efecto tendrán técnicas complicadas de planeación, organización y control, si la labor de dirección es deficiente. La dirección es la parte más práctica y real, ya que trata directamente con las personas, y éstas son quienes finalmente influyen en el éxito o fracaso del organismo social. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p. 13).

## **Control**

Consiste en la evaluación y corrección de las actividades realizadas por los trabajadores subordinados para asegurar asegurarse que lo que se realiza va acorde de los planes de desarrollo de la institución o empresa.

Huisa (2013) sostiene, además:

... sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. Son bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etc. (p.100).

El control es imprescindible en toda empresa, sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes Existen diversos criterios para definir el control de una empresa, el que mejor se ajusta a nuestro criterio es cuando a cada grupo de personas que asumen una responsabilidad se les debe proporcionarse el grado de autocontrol correspondiente. (Huisa, 2013, p. 100).

De la misma manera que la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida. Pero además, consiste en asumir un criterio de anticipación para el cumplimiento de los planes, presupuestos, entre otros aspectos de la institución.

Continúa Koontz y Weihrich (1994)

Tal como señala el concepto de Control Interno, las funciones del mismo son principalmente responsabilidad del gerente, de los funcionarios y de los servidores de la empresa. Aunque con distinto énfasis y de acuerdo a las funciones de cada uno, la

aplicación del control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas. (p. 25).

El Control Interno sus funciones del mismo son principalmente responsabilidad del gerente, de los funcionarios y de los servidores de la empresa para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen los objetivos gerenciales (Koontz y Weihrich, 1994, p.25)

Según Louffat (2012) lo define como:

El control es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe realizarse no sólo al final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas.(p. 330).

El control dentro del proceso administrativo se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido, lo que implica el control de las diversas áreas administrativas (logística, recursos humanos, marketing, informática, etcétera). (Louffat, 2012, p. 330)

Según Robbins y De Cenzo (2013) el control lo definen como:

El proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes. Los gerentes no pueden saber, bien a bien, si sus unidades están funcionando correctamente mientras no hayan evaluado qué actividades han sido realizadas y no hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. Un sistema eficaz de control garantiza que las actividades se cumplan

de tal forma se alcancen las metas de la organización. La eficacia de un sistema de control está determinada por la medida en que éste facilite la posibilidad de alcanzar los objetivos. Un sistema de control será mejor en tanto más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de la organización. (p. 356)

El proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes estableciendo normas y métodos para medir el rendimiento, medir los resultados, determinar si los resultados corresponden a los parámetros y tomar medidas correctivas, se requiere que la jefatura tenga control para crear mejor calidad de los servicios, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo. (Robbins y De Cenzo, 2013, p.356)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009) el control: “entraña los siguientes elementos básicos; establecer estándares de desempeño; medir los resultados presentes; comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones”. (p. 13).

El control entraña los elementos básicos; establecer estándares de desempeño que permite garantizar que las actividades reales que se ajusten a las actividades proyectadas; el control sirve a la jefatura de la Oficina de Control Interno para monitorear la eficacia de sus actividades de planeación, organización y dirección, una parte esencial consiste en tomar las medidas correctivas que se requieren. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p. 13).

### 1.2.2. Satisfacción de los Usuarios

Philip Kotler, sostuvo que el gozo del cliente como el grado del estado de energía de un individuo que resulta de contrastar el rentabilidad recibido de un producto o servicio con sus posibilidades.

Pereiro (2008) sostuvo que para ISO 9001 el agrado del consumidor es la captación que el consumidor tiene sobre el nivel en que se han cumplido sus requerimientos, que la satisfacción es un estado anímico, y por tanto personal, cuya obtención asegura confianza, y que la satisfacción del usuario es la organización, lo que la dicha es a la persona. Así mismo revela que el ISO 9001 fomenta a las entidades a que logren la satisfacción del usuario, colocando esta meta en su punto de mira, y promoviendo el progreso del sistema de gobierno de la excelencia como medio para lograrlo. En ISO 9001 la finalidad no es la calidad, es el regocijo del usuario.

Morales y Hernández (2004) en un artículo sobre la calidad de servicio, señalo que: Determinar la calidad como el nivel en que se prestan atención o no a las posibilidades de los usuarios, se considera insertar causas subjetivas vinculadas con los juicios de los individuos que obtienen el servicio. Es una definición asentada en la captación de los usuarios y en la satisfacción de las posibilidades, esto es sustancial para entender qué requieren los usuarios y los compradores. Sin embargo, hay que considerar que esta disposición es la más difícil de todas, ya que los individuos pueden dar desigual interés a distintas cualidades del producto o servicio y es complejo calcular las expectativas en el momento que los propios usuarios y compradores a veces, no las conocen previamente, sobre todo cuando se encuentran ante un producto o servicio de compra o uso poco habitual.

Rodríguez (2005) planteó que Calidad representa complacer necesidades y posibilidades de los usuarios. Sin embargo al mismo lapso, considera que, también considera disminuir precios y progresar incesantemente los procesos, adaptándolos constantemente a la petición de la población. Es por tanto eficacia y eficiencia. Eficacia en tanto que el producto de los procesos trasladados a cabo en una organización pública posee una

colisión real en dichas exigencias y expectativas; en cuanto a eficiencia perfecciona el vínculo entre recursos empleados - resultados alcanzados, disminuyendo los valores necesarios para el desempeño de la organización. En la actualidad, se dice que la calidad se logra con apoyo en la complacencia de los requisitos de los clientes así como de sus posibilidades, con productos y servicios competitivos.

Rojas y Moran, (2003), la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dependiendo de la expectativas, puesto que si los usuarios tienen perspectivas bajas, o si tiene acceso limitado del servicio, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Parasuraman (1988) sustentó que el modelo SERVQUAL es una medida multidimensional producida, diseñada y aprobada para calcular satisfacción de los usuarios externos en entidades de servicios. Concepción de la Calidad del SERVQUAL

Determina la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios.

1. Capacidad de respuesta (CR): Disposición de ejercer a los usuarios y suministrarles un servicio veloz y oportuno frente a una petición con una solución de calidad y en un periodo aceptable. Parasuraman (1988).
2. Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir triunfantemente con el servicio mostrado. Parasuraman (1988).
3. Empatía (E): Es el talento que tiene una persona para colocarse en el sitio de otra persona y comprender y atender apropiadamente las necesidades del otro. Parasuraman (1988).
4. Seguridad (S): Determina la seguridad que origina la actitud del personal que ofrece el servicio de salud mostrando privacidad, cordiabilidad, capacidad para comunicarse e inspirar seguridad. Parasuraman (1988).
5. Aspectos tangibles (T): Son las apariencias físicas que el usuario recibe de la organización relacionados con las condiciones y aspecto físico de los

establecimientos, equipos, empleados, material de comunicación, limpieza y bienestar. Parasuraman (1988).

“Satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio que proporciona un nivel placemtero de recompensa que se relaciona con el consumo” (Oliver. Citado por Zeithaml et al 2009, p.94).

“En los servicios, la calidad es igual a satisfacción de los clientes” Koenes,A. 2008, p.6.

Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2008 que contiene los requisitos para la gestión de los Sistemas de calidad (Fundamentos y vocabulario), que la precisa como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes, pues su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. “También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial”.

En relación con el grado de satisfacción, se puede comprender también teniendo en cuenta el valor percibido, correspondiente a el valor que el usuario considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió; es determinado por el cliente, no por la empresa, se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, se sustenta en las percepciones del cliente, y no necesariamente en la realidad. Este también depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.



Las Expectativas, en cambio, conforman las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, son promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio y se basan en experiencias de compras o servicios anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos, o promesas que ofrecen los competidores.

Salamea y Yanza (2013), la calidad es la medida de la dimensión en que un servicio satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien, mencionaremos a continuación cinco dimensiones que nos permita medir la calidad de un servicio si se quiere tener éxito dejando de lado si se trata de un cliente interno o externo.

1. Respuesta.- la capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción, la lentitud del servicio es algo que difícilmente agrega valor para el cliente.
2. Atención.- hace referencia a todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse escuchado, recibir información adecuada.
3. Comunicación.- demostrar claramente que están entendiendo a los usuarios y también que los usuarios están siendo atendidos, ya que para los usuarios es incómodo esperar para que luego alguien le comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc.
4. Accesibilidad.- ¿Dónde están los funcionarios la mayor parte del tiempo?, ¿Cuántas veces suena el teléfono antes de que alguien lo atienda?, ¿cuántas personas han requerido de sus servicios y no lograron encontrar al funcionario o no lograron comunicarse a tiempo?
5. Credibilidad.- Punto esencial para los usuarios ya que necesitan confiar en la veracidad de la información que reciben y la calidad del servicio brindado. (p. 44)

Valencia (2009) y otros autores, los estudios de satisfacción del cliente constituyen el tipo de investigación de mercados que más se ha desarrollado en los últimos años, debido a la precisión y eficacia para obtener la información requerida con respecto a la satisfacción del usuario. (p.46)

### **1.3. Justificación**

Se justifica teóricamente por la aplicación de la teoría y los conceptos relacionados con la gestión administrativa y satisfacción del usuario la variable gestión administrativa y sus elementos planeación, organización, dirección y control tomados del libro Fundamentos de la Administración de Louffat, encontrar explicaciones a situaciones internas y del entorno que afectan a la Oficina administrativa del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

Desde el punto de vista práctico, el determinar las variables nos proporciona información diseñada a la medida de las necesidades, esta estructura tiene como parte fundamental y alimentadora a la retroalimentación, ya que con ella se podrá mejorar los puntos identificados como débiles y mejorar aquellos que ya estén ofreciendo resultados positivos. El acceso a la información necesaria para poder fortalecer a los trabajadores, acompañado de un conjunto de herramientas enfocadas a incrementar los conocimientos de sus integrantes, conllevaran finalmente al logro de las metas trazadas, optimizar la gestión administrativa del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima.

Desde el punto de vista metodológico, permitirá elaborar instrumentos y herramientas con validez y confiabilidad adecuadas para el uso de nuevas investigaciones relacionadas a la investigación realizada.

### **1.4. Problema**

Problema General

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre planificación y satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?

#### Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?

#### Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?

#### Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?

### **1.5. Hipótesis**

#### Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

#### Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre planificación y satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

#### Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

#### Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

#### Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

### **1.6. Objetivos**

#### Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

#### Objetivo específico 1

Determinar la relación entre planificación y satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

#### Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016

#### Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016

#### Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1. Variables.**

Gutiérrez (2012) al referirse a una variable expresa:

Es una característica, cualidad o propiedad de un hecho o fenómeno que tiende a variar (puede adquirir diferentes valores) y que es susceptible de ser medida o evaluada (p.25).

X: Gestión administrativa

Y: Satisfacción del usuario

Variable X: Gestión administrativa

Definición conceptual: La gestión como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. Louffat (2012, p. V).

Y: satisfacción del usuario

Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988/1990) han determinado, que a través de asociaciones concéntricas, cinco elementos: empatía, confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, y seguridad. Así mismo se puede invocar a estudiar detallado el servicio e interrogar a personas vinculadas con la división que se ubican en una buena posición para acordar la petición de los clientes.

## **2.2. Operacionalización de variables**

Definición operacional: Medición de la gestión administrativa a través de las dimensiones planeación, organización, dirección y control, haciendo uso de un cuestionario de 32 preguntas en una escala tipo Likert de medición ordinal.

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización: variable gestión administrativa:*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
	Visión y Misión			
Planificación	Objetivos desarrollo	1-9		
	Objetivos estratégicos			
	Planes y proyectos			
Organización	Recursos humanos		5.Siempre (S)	Destacado
	Desarrollo organizado	10-	4.Casi Siempre (CS)	< 119 – 160>
	Presupuesto asignado	18		Competente
	Proyectos de desarrollo		3.Algunas veces (AV)	<76 – 118>
Dirección	Gestión		2.Casi nunca (CN)	Satisfactorio
	Desarrollo institucional	19-	1.Nunca (N)	< 33 – 75>
	Remuneración justa.	24		Deficiente
Control	Monitoreo permanente			
	Evaluación permanente	25-		
	Cumplimiento presupuesto	32		

Fuente: tomado de Louffat (2012).

Definición operacional: satisfacción del usuario a través de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, haciendo uso de un cuestionario de 22 preguntas en una escala tipo Likert de medición ordinal.

Tabla 2.

*Matriz de operacionalización: variable satisfacción del usuario:*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
Fiabilidad	Cumplimiento			
	Confiabilidad	1-5		
	Registro			
Capacidad de respuesta	Comunicación			Muy satisfecho
	Rapidez	6-9	5.Siempre (S)	<83-110>
	Ayuda		4.Casi Siempre (CS)	Satisfecho
	Sensibilidad		3.Algunas veces (AV)	<53-82>
Seguridad	Competencia		2.Casi nunca (CN)	Medianamente satisfecho
	Cortesía	10-13	1.Nunca (N)	<23-52>
	Credibilidad			Insatisfecho
Empatía	Seguridad			<0-22>
	Accesibilidad			
	Comunicación	14-18		
Tangibilidad	Comprensión			
	Equipos			
	Atractivo	19-22		
	Presencia			
	Material			

Fuente: tomado de Parasuraman (1988).

### 2.3. Metodología

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo. Este método nos permitió probar las hipótesis a través de un diseño



estructurado, asimismo porque buscará la objetividad y medirá la variable del objeto de estudio. Con referencia al método hipotético deductivo.

Rosales 1988 (citado en Quispe, 2011) refiere que:

Tras la aplicación de los métodos deductivos o inductivos surge el método hipotético deductivo, como instrumento más perfecto que los anteriores, que intenta recoger en síntesis las características más positivas de los mismos. En él y a través de un proceso inductivo se formula una hipótesis, de la que después se derivarán unos supuestos e implicaciones a través de cuyo contraste con la realidad se centrará de verificar la hipótesis de partida. (p.203)

## **2.4 Tipo de estudio**

El tipo de estudio es básica, llamada también “pura o fundamental, está destinada a aportar un interés organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata, se preocupa de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, orientada al descubrimiento de principios y leyes. (Valderrama 2007, p, 28).

## **2.5. Diseño.**

Por su parte, Altuve y Rivas (1998) asegura que: “El diseño de una investigación, es una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema determinado, que permite identificar los pasos que deben seguir para efectuar su estudio” (p. 231).

El diseño de esta investigación es no experimental, correlacional de corte transversal.

Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural,

para después analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

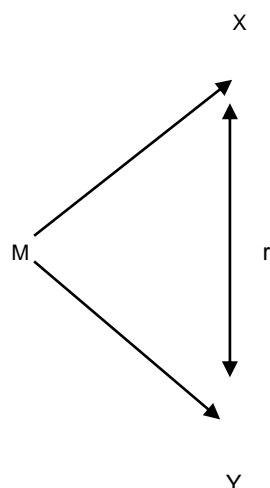
Consideramos que sigue un diseño correlacional, porque describe la relación entre dos variables, Cultura organizacional y gestión institucional .Salkind (1998) señala:

Es correlacional, porque “básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables, diseño del estudio. Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular), (p.45).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sobre el corte transversal señalan:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.151).

El diagrama esquemático del diseño correlacional es:



Leyenda:

M = Muestra

X: Gestión administrativa

Y: Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables.

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

En cuanto a la población, autores como Tamayo (1998) la define como “la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p. 114).

Para Balestrini (1998) representa “... un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes con el fenómeno que se investiga” (p. 210).

Población o universo es el conjunto de unidades o elementos como personas, instituciones, municipios, empresas y otros, claramente definidos para calcular las estimaciones en la búsqueda de la información. En base al concepto anterior, se estableció que la población de la investigación será los usuarios, conformado por 166 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

Muestra.

De acuerdo a lo denominado anteriormente el tamaño de la muestra es igual a la población conformada por 116 usuarios del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

Cálculo del tamaño de la muestra

La fórmula utilizada para el cálculo es la siguiente:

$$n = (Z^2 p \cdot q \cdot N) / (e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q)$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza elegido (1.96)

p = porcentaje de inasistencia (50%)

q = porcentaje complementario (p – q) = 50%

N = tamaño de la población (N = 166)

e = error máximo permitido (5%)

Sustituyendo los números en la fórmula se tiene:

$$n = (1.96^2 (0.5)(0.5)(166) / (0.05)^2 (165) + 1.96^2 (0.50)(0.50) = 116$$

Tabla 3.

*Población y muestra de estudio.*

Organismo de Evaluación y Fiscalización			
Ambiental			
		Población	Muestra
Usuarios		166	116
	Total	166	116

## Muestreo

Tamayo (2008, p.99) Instrumento de gran validez en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas, a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de una población sobre la cual se investiga

El muestreo que se utilizara para la investigación es el probabilístico simple.

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recogida de datos tal como Tejada (1,997) expresa es una “las fases más trascendentales en el proceso de investigación científica” (p. 95). Lo que ha de suponer uno de los ejes principales de una investigación ya que de ella se desprende la información que va ser analizada para la divulgación de los resultados obtenidos de cualquier investigación.

Técnica.

La técnica que se aplicará en la investigación es la encuesta; que según Abascal y Grande (2005) es:

Una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población. (p. 14).

La técnica empleada fue la encuesta, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006) mediante esta técnica puede recolectarse datos en poblaciones grandes o en muestras de gran magnitud en un tiempo único. En este caso se trató de recolectar datos respecto a la gestión administrativa y satisfacción del usuario.

Encuesta.

Tamayo (2008, p.51). Instrumento de observación formado por una serie de preguntas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador.

Instrumento.

Tamayo (2008, p.81) El instrumento, ayuda o elementos que el investigador construye para la recolección de los datos a fin de facilitar la medición de los mismos.

Según Grande (2007) un cuestionario “es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere”. (p. 189)

Tabla 4

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario gestión administrativa
Satisfacción de los usuarios	Encuesta	Cuestionario satisfacción de los usuarios

## Prueba piloto

Evaluar la idoneidad del cuestionario

Calcular la extensión de la encuesta o el tiempo necesario para completarla

Determinar la calidad de la tarea de los encuestados (Iraossi 2006, p.89).

Tabla 5.

*Estadísticos de fiabilidad- de la prueba piloto:*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	0,862	32
Satisfacción del usuario	0,830	22

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario gestión administrativa es de 0,862, para satisfacción del usuario es de 0,830, lo cual nos permite evidenciar que los instrumentos gestión administrativa y satisfacción del usuario tienen una fuerte confiabilidad.

**Validación y confiabilidad de los instrumentos****Confiabilidad de los instrumentos**

Se estima la confiabilidad de un instrumento de medición cuando permite determinar que el mismo, mide lo que se quiere medir, y aplicado varias veces,

indique el mismo resultado. Hernández y Otros (1.998) indican que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p.243).

Según Grande (2007) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 244).

Confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores

Tabla 6

*Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach.*

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0,41 - 0,60	Moderada confiabilidad
0. 21. – 0.40	Baja confiabilidad
0. 01 – 0.20	Muy Baja confiabilidad

Nota. Escala sugerida por Ruiz (1998).

Tabla 7

*Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
Gestión administrativa	0, 86	32
Satisfacción del usuario	0,85	22

Para el instrumento gestión administrativa, el valor de Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.86, para el instrumento satisfacción del usuario, el valor de Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.85, los cuales evidencian que los instrumentos son confiables.

#### Validez de los instrumentos

Según Bernal (2006) la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 214).

La validación de los instrumentos como la determinación de la capacidad de los instrumentos para medir las cualidades para lo cual fueron construidos. Por lo cual, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (4), para lo cual recurrimos a la opinión verbal de docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Postgrado de las universidades de Lima Metropolitana. Los cuales determinaron la adecuación muestral de los ítems de los Instrumentos.

#### Tabla 8

##### Validación de los Instrumentos según el juicio de expertos

Cuestionario de la Variable uno y dos:

	Expertos	Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario
Jurado 01	Dr. Jorge Días Dumont	Hay Suficiencia
Jurado 02	Dra. Milagritos Rodríguez R.	Hay Suficiencia
Jurado 03	Dr. José Muñoz Salazar	Hay Suficiencia
Asesor Estadístico	Dr. Heráclito Chacón S.	Hay Suficiencia

Fuente: opinión de expertos



Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, para el instrumento gestión administrativa, se logró que hay suficiencia validez del constructo, para el instrumento satisfacción del usuario, se logró que hay suficiencia validez del constructo.

## **2.8 Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de la información, procesamiento y presentación de datos, se ha utilizado los estadígrafos pertinentes y las medidas estadísticas correspondientes. Para el análisis de los datos que se recolectaron se elaboró una base de datos utilizando el software estadístico SPSS, versión, 23

La contrastación de hipótesis, se tuvo en cuenta que las variables son categóricas, sus niveles de medición ordinal y su diseño correlacional, la prueba de hipótesis se realizará con el estadístico alfa de cronbach.

## **2.9 Aspectos éticos.**

Es una obligación insoslayable de todo investigador el cuidar que las normas éticas estén siempre presentes en su estudio la ética profesional y el proceso de investigación no puede estar exento de tenerla en cuenta. Esto porque toda investigación influye, directa o indirectamente, sobre los derechos, el bienestar y hasta en la vida privada de los seres humanos. Por eso mismo es que en esta actividad, por ejemplo, la honestidad y la honradez son vitales. La información acopiada y relacionada con las encuestas, se ha manejado con absoluta reserva, respetando el código de ética del contador público, ya que el único propósito es contribuir al desarrollo de la organización en el tema gestión administrativa y satisfacción del usuario.

### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis descriptivos de las variables - Resultados.

Con el propósito de lograr los objetivos planteados al inicio de la tesis, los resultados fueron obtenidos del Programa SPSS versión, 23, de tal manera para los análisis e interpretación se realizaron gráficas en el programa excel para una mejor comprensión de los resultados.

Según la tabla 13 y figura 5 de 116 encuestados, observamos sobre la variable gestión administrativa el nivel deficiente presenta una frecuencia absoluta de 10 encuestados y un porcentaje de 8.60%, el nivel satisfactorio presenta una frecuencia absoluta de 30 encuestados con un porcentaje de 25.90%, el nivel competente presenta una frecuencia absoluta de 44 encuestados con un porcentaje de 37.90% y el nivel destacado presenta una frecuencia absoluta de 32 encuestados con un porcentaje de 27.60.%, siendo el nivel competente, el predominante en gestión administrativa.

Asimismo en la tabla 14 y figura 6 de 116 encuestados, observamos sobre la variable satisfacción del usuario el nivel insatisfecho presenta una frecuencia absoluta de 9 encuestados y un porcentaje de 7.80%, el nivel medianamente satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 36 encuestados con un porcentaje de 31.00%, el nivel satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 41 encuestados con un porcentaje de 35.30% y el nivel muy satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 30 encuestados con un porcentaje de 25.90.%, siendo el nivel satisfecho, el predominante en satisfacción del usuario.

Prueba estadística: coeficiente rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

En la tabla 15, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis general. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,804$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre

gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

En la tabla 16, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 1. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,648$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre planificación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

En la tabla 17, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 2. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,779$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre organización de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

En la tabla 18, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 3. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,679$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

En la tabla 19, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 3. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,728$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre control de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

### **3.2. Estadísticos descriptivo de las variables**

A continuación se aprecia el resultado descriptivo de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario.

#### **Dimensión: Planificación**

Resultados

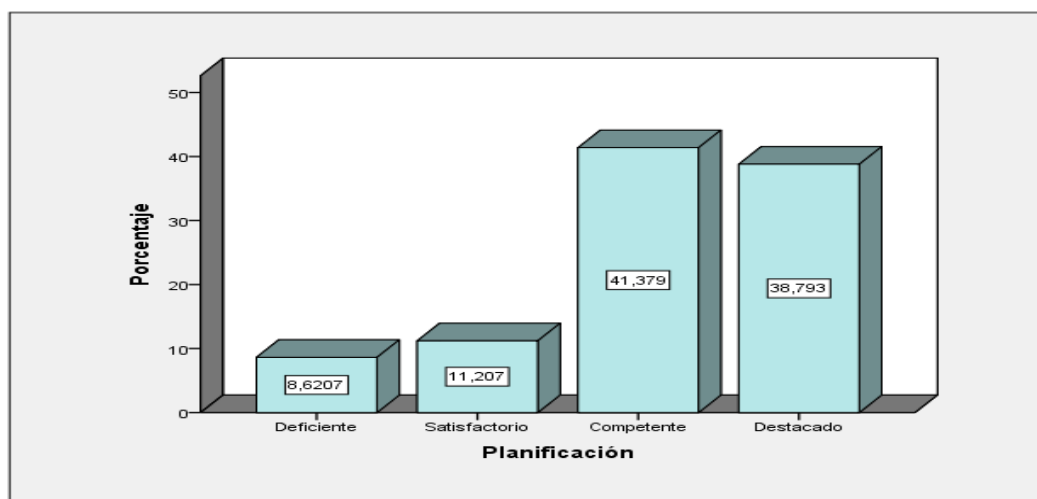
En la tabla 9 y figura 1 de 116 encuestados, observamos sobre la dimensión planificación de la gestión administrativa el nivel deficiente presenta una frecuencia absoluta de 10 encuestados y un porcentaje de 8.60%, el nivel satisfactorio presenta una frecuencia absoluta de 13 encuestados con un porcentaje de 11.20% , el nivel competente presenta una frecuencia absoluta de 48 encuestados con un porcentaje de 41.40% y el nivel destacado presenta una frecuencia absoluta de 45 encuestados con un porcentaje de 38.80%, siendo el nivel competente, el predominante en la gestión administrativa.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de planificación en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.*

Planificación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	8,60
Satisfactorio	13	11,20
Competente	48	41,40
Destacado	45	38,80
Total	116	100,00

*Fuente:* Elaboración propia a partir de la encuesta de planificación.



*Figura 1.* Niveles de la planificación

*Fuente.* Elaboración a partir de la encuesta planificación.

## Dimensión: Organización

### Resultados

En la tabla 10 y figura 2 de 116 encuestados, observamos sobre la dimensión organización de la gestión administrativa el nivel deficiente presenta una frecuencia absoluta de 16 encuestados y un porcentaje de 13.80%, el nivel satisfactorio presenta una frecuencia absoluta de 33 encuestados con un porcentaje de 28.40% , el nivel competente presenta una frecuencia absoluta de 33 encuestados con un porcentaje de 28.40% y el nivel destacado presenta una frecuencia absoluta de 34 encuestados con un porcentaje de 29.31%, siendo el nivel destacado, el predominante en la gestión administrativa.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de organización en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	13,80
Satisfactorio	33	28,40
Competente	33	28,40
Destacado	34	29,31
Total	116	100,00

*Fuente:* Elaboración propia a partir de la encuesta de organización.

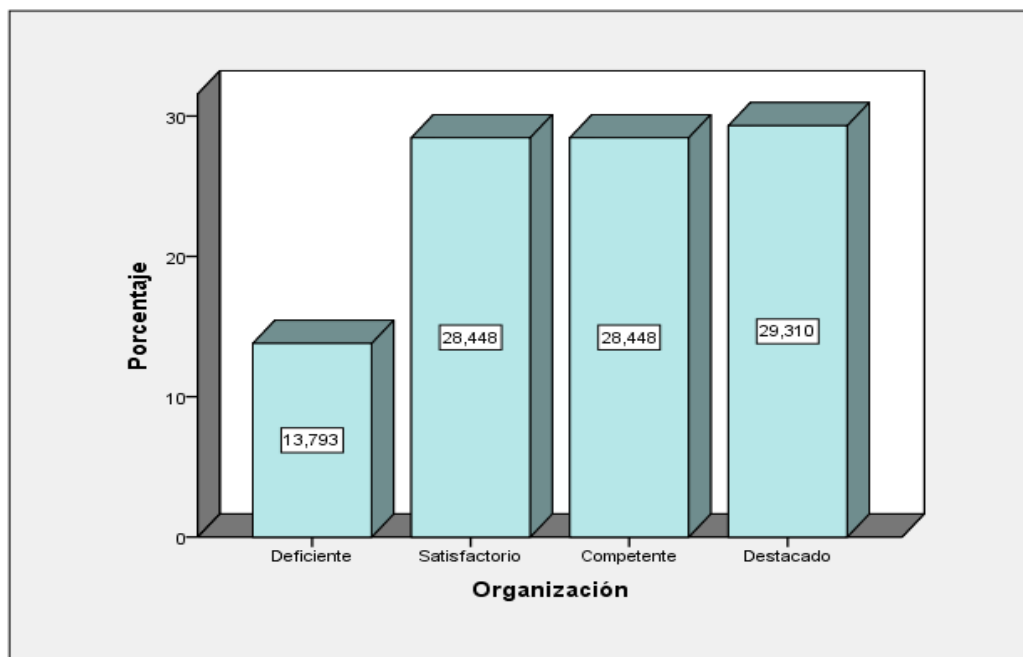


Figura 2. Niveles de la organización

Fuente. Elaboración a partir de la encuesta de organización.

### Dimensión: Dirección.

#### Resultados

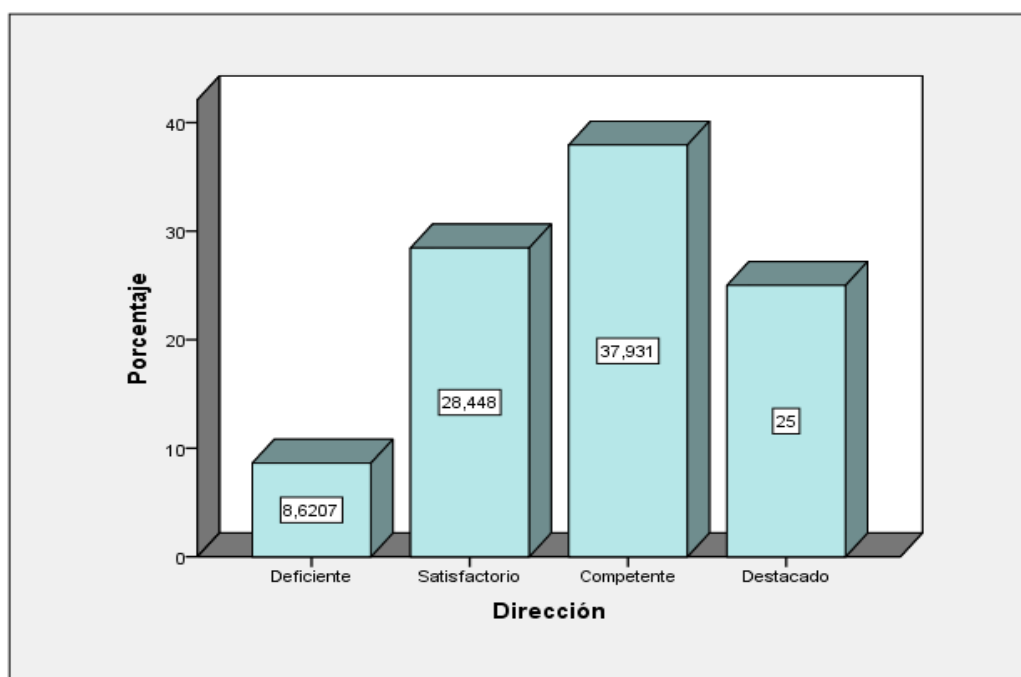
En la tabla 11 y figura 3 de 116 encuestados, observamos sobre la dimensión dirección de la gestión administrativa el nivel deficiente presenta una frecuencia absoluta de 10 encuestados y un porcentaje de 8.60%, el nivel satisfactorio presenta una frecuencia absoluta de 33 encuestados con un porcentaje de 28.40% , el nivel competente presenta una frecuencia absoluta de 44 encuestados con un porcentaje de 37.90% y el nivel destacado presenta una frecuencia absoluta de 29 encuestados con un porcentaje de 25.00.%, siendo el nivel competente, el predominante en la gestión administrativa.

#### Tabla 11

*Distribución de frecuencias de dirección en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	8,60
Satisfactorio	33	28,40
Competente	44	37,90
Destacado	29	25,00
Total	116	100,00

*Fuente:* Elaboración propia a partir de la encuesta de dirección



*Figura 3.* Niveles de la dirección

*Fuente.* Elaboración a partir de la encuesta de dirección

### **Dimensión: Control**

#### Resultados

En la tabla 12 y figura 4 de 116 encuestados, observamos sobre la dimensión control de la gestión administrativa el nivel deficiente presenta una frecuencia absoluta de 13 encuestados y un porcentaje de 11.20%, el nivel satisfactorio presenta una frecuencia absoluta de 31 encuestados con un porcentaje de



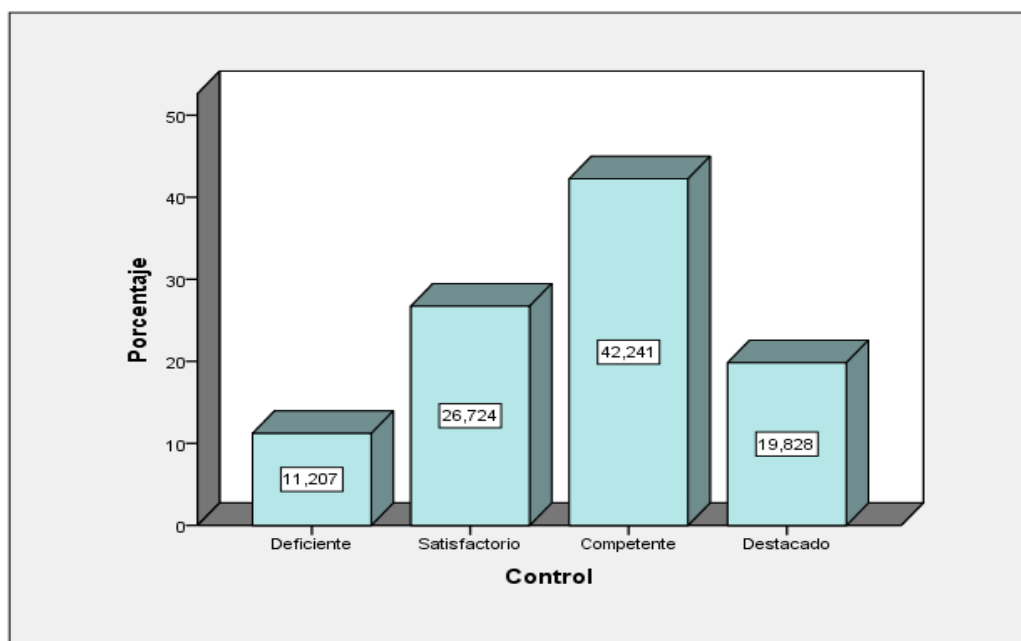
26.70%, el nivel competente presenta una frecuencia absoluta de 49 encuestados con un porcentaje de 42.20% y el nivel destacado presenta una frecuencia absoluta de 23 encuestados con un porcentaje de 19.80.%, siendo el nivel competente, el predominante en la gestión administrativa.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias de control en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	11,20
Satisfactorio	31	26,70
Competente	49	42,20
Destacado	23	19,80
Total	116	100,00

*Fuente:* Elaboración propia a partir de la encuesta control.



*Figura 4.* Niveles del control

*Fuente.* Elaboración a partir de la encuesta de control

### Variable: Gestión administrativa

#### Resultados

En la tabla 13 y figura 5 de 116 encuestados, observamos sobre la variable gestión administrativa el nivel deficiente presenta una frecuencia absoluta de 10 encuestados y un porcentaje de 8.60%, el nivel satisfactorio presenta una frecuencia absoluta de 30 encuestados con un porcentaje de 25.90%, el nivel competente presenta una frecuencia absoluta de 44 encuestados con un porcentaje de 37.90% y el nivel destacado presenta una frecuencia absoluta de 32 encuestados con un porcentaje de 27.60.%, siendo el nivel competente, el predominante en gestión administrativa.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias de gestión administrativa en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	8,6
Satisfactorio	30	25,9
Competente	44	37,9
Destacado	32	27,6
Total	116	100

*Fuente:* Elaboración propia a partir de la gestión administrativa

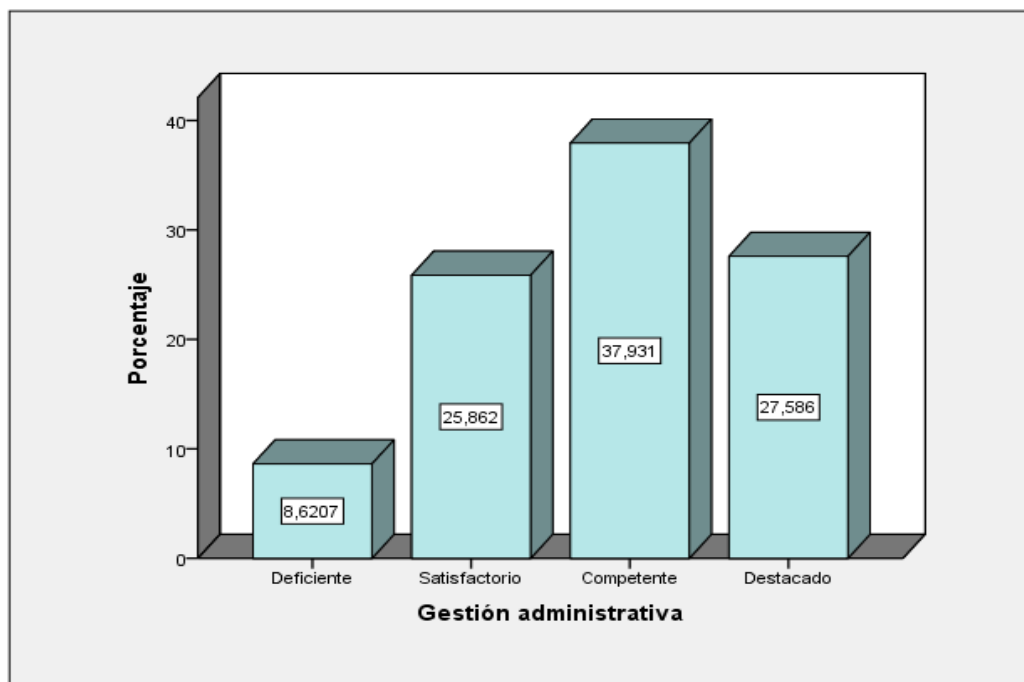


Figura 5. Niveles de la gestión administrativa.

Fuente. Elaboración a partir de la encuesta de gestión administrativa

### Variable: Satisfacción del usuario

#### Resultados

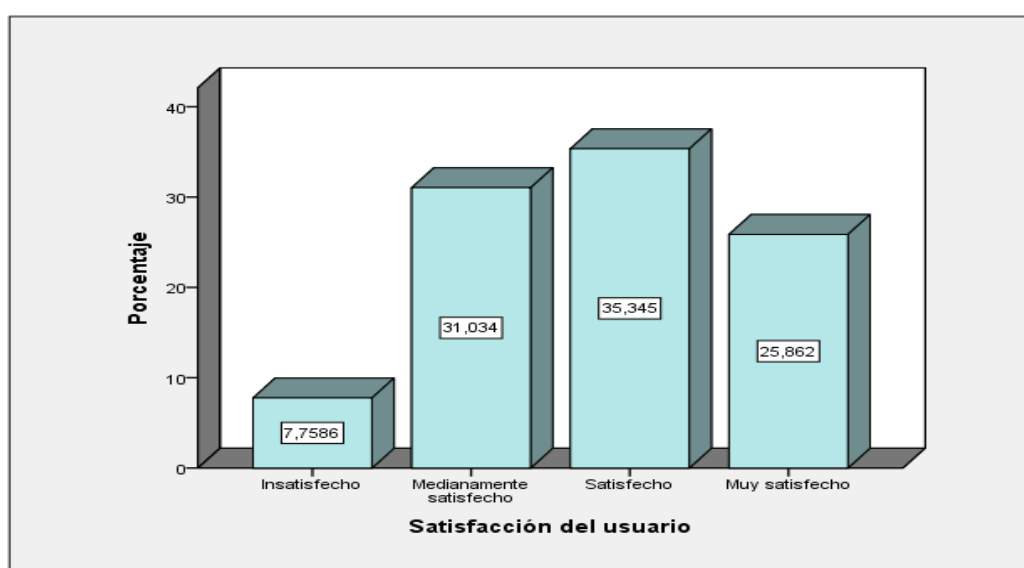
En la tabla 14 y figura 6 de 116 encuestados, observamos sobre la variable satisfacción del usuario el nivel insatisfecho presenta una frecuencia absoluta de 9 encuestados y un porcentaje de 7.80%, el nivel medianamente satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 36 encuestados con un porcentaje de 31.00%, el nivel satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 41 encuestados con un porcentaje de 35.30% y el nivel muy satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 30 encuestados con un porcentaje de 25.90%, siendo el nivel satisfecho, el predominante en satisfacción del usuario.

#### Tabla 14

*Distribución de frecuencias de satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	7,80
Medianamente satisfecho	36	31,00
Satisfecho	41	35,30
Muy satisfecho	30	25,90
Total	116	100,00

*Fuente:* Elaboración propia a partir de la encuesta satisfacción del usuario



*Figura 6.* Niveles de la satisfacción del usuario

*Fuente.* Elaboración a partir de la encuesta satisfacción del usuario.

### 3.3. Contrastación de las hipótesis

#### Hipótesis general

Ho: No existe una correlación significativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

H1: Existe una correlación significativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

Prueba estadística: coeficiente rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

## Resultados

En la tabla 15, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis general. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,804$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

Tabla 15

*Correlación de Spearman entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016*

Correlaciones		Satisfacción del Usuario
Rho de	Coeficiente de correlación	,804**
Spearman	Gestión administrativa Sig. (bilateral)	,000
	n	116

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Hipótesis específica 1

$H_0$ : no existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

H1: Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

Prueba estadística: coeficiente rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

Resultados

En la tabla 16, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 1. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,648$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre planificación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

Tabla 16

*Correlación de Spearman entre planificación y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016*

Correlaciones		Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,648**
	Planificación Sig.(p) (bilateral)	,000
	n	116

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

H1: Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

Prueba estadística: coeficiente rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

### Resultados

En la tabla 17, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 2. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,779$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre organización de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

Tabla 17

*Correlación de Spearman entre organización y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016*

Correlaciones		Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,779**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	116

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

H1: Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.

Prueba estadística: coeficiente rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

### Resultados

En la tabla 18, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 3. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,679$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

Tabla 18

*Correlación de Spearman entre dirección y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016*

Correlaciones		Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,679**
	Dirección Sig. (bilateral)	,000
	N	116

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



#### Hipótesis específica 4

Ho. No existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016

H1: Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

Prueba estadística: coeficiente rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

#### Resultados

En la tabla 19, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 4. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,728$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre control de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016

Tabla 19

*Correlación de Spearman entre control y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016*

Correlaciones		Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,728**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## **IV. Discusión**

#### **4.1. Descripción de la discusión.**

De acuerdo a los resultados obtenidos, y teniendo en cuenta el problema, los objetivos y las hipótesis de investigación, señalamos que:

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016, para el logro del objetivo de la investigación se tomó los cuestionarios a los usuarios del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, graduado en la escala de Likert y elaborado en base a las teorías de gestión administrativa y satisfacción del usuario.

Los resultados de la investigación en la tabla 13 y figura 5 de 116 encuestados, dan cuenta que un 37.90% de los usuarios del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, revelan un nivel competente de la gestión administrativa, seguido de un 27.60% de los usuarios encuestados consideran un nivel destacado y el 25.90% de los usuarios encuestados revelan un nivel satisfactorio.

Los hallazgos de la investigación se evidencian en la tabla 14 y figura 6 de 116 encuestados, dan cuenta que un 35.30% de los usuarios del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, revelan un nivel satisfecho, seguido de un 31.00% de los usuarios encuestados consideran un nivel medianamente satisfecho y el 25.90% de los usuarios encuestados revelan un nivel muy satisfecho.

Respecto a la hipótesis general los resultados se indican en la tabla 15 se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ), encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,804$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima. Al respecto se encontró un estudio similar en la tesis de Guevara (2010) enfatizando que los parámetros evaluados constituyeron elementos

imprescindibles que permitieron entender el perfil de la satisfacción del usuario, encontrándose que la mayoría de los índices computados evidenciaron un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto, además la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las probabilidades de absentismo y migración hacia otras entidades.

Al contrastar la hipótesis específica 1. Los resultados se indican en la tabla 16, se encontró un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ), encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,648$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre planificación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima similarmente se encontró un estudio similar en la tesis de Ventura (2012) afirma que la percepción de la satisfacción laboral de los docentes directivos se manifiestan inicialmente de forma intrínseca estimuladas por el puesto en cuanto asumen el cargo, estas percepciones tienen que con las oportunidades que tienen para asumir retos y aprender competencia de gestión directiva, sin embargo la norma de racionalización ocasiona insatisfacción laboral en los factores de contexto laboral como reconocimiento laboral, salarios condiciones y carga laboral, los mismos que influyen de modo desfavorable en lo personal y salud de los docentes directivos.

Sobre la hipótesis específica 2. Los resultados se indican en la tabla 17, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ), encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,779$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre organización de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima similarmente se encontró un estudio similar en la tesis de Contreras (2014) enfatiza en mejorar la gestión de recursos humanos en el proceso de mantenimiento del personal con el objetivo de que los

empleadores se sientan motivado, valorados para que mejoren su nivel de satisfacción laboral y que se comprometan con su trabajo y la Institución para desarrollar sus actividades cotidianas.

Los resultados obtenidos al contrastar la hipótesis específica 3 Los resultados se indican en la tabla 18, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ), encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,679$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, similarmente se encontró un estudio similar en la tesis de Escudero (2011) Afirma que existe incidencia significativa entre el uso de la plataforma informática, el SIRA, NEXUS, SISE, en la gestión administrativa en los diferentes sectores, llegando a la conclusión que para planificar, organizar, dirigir y controlar, los recursos humanos implica contar con herramientas informáticas (software y hardware), puesto que va a permitir direccionar todos los sistemas que dirige una organización.

Respecto a la hipótesis específica 4. Los resultados se indican en la tabla 19, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ), encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,728$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre control de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, similarmente se encontró un estudio similar en la tesis de Valencia (2011) concluye que existe na relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la U.N.M.S.M., la cual ambos mantienen una correlación alta positiva en los indicadores motivadores e higiénicos, asimismo indica que los estilos autoritario coercitivo y benevolente mantiene una relación más débil con la satisfacción laboral tanto en indicadores motivadores e higiénicos.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general (tabla 15), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima. ( $r_s = 0,804$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 1 (tabla 16), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre planificación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ( $r_s = 0,648$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 2 (tabla 17), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre organización de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ( $r_s = 0,779$ ,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 3 (tabla 18), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ( $r_s = 0,679$ ,  $p < 0.05$ ).

**Quinta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 4 (tabla 19), se evidencia un índice de significancia bilateral de

0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre control de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ( $r_s = 0,728$ ,  $p < 0.05$ ).



## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Realizar evaluaciones y monitoreo de las competencias del servidor y funcionario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, especialmente del personal involucrado en gestión administrativa, para estructurar estrategias, mecanismos y herramientas de valoración de sus competencias frente a la satisfacción de los usuarios.

**Segunda:**

Se recomienda al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, desarrollar capacidades a través de capacitaciones en temas de planificación de la gestión administrativa, para que la atención a los usuarios sea eficiente y eficaz.

**Tercera:**

Se recomienda al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, difundir en entidades públicas los resultados de la investigación para que fortalezcan la organización de la gestión administrativa.

**Cuarta:**

Se recomienda al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, fortalecer la dirección Institucional, proporcionándole infraestructura y logística adecuada, personal, lo cual coadyuva al cumplimiento de los servicios brindados a los usuarios.

**Quinta:**

Se recomienda hacer extensivo la presente investigación a nivel nacional a todos los Organismos de Evaluación y Fiscalización Ambiental como estrategia de capacitación sobre control de la gestión administrativa con fines de mejora continua, para lograr que la atención al usuario sea mas eficiente y eficaz, y generar resultados dentro de los estándares de la calidad.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

Abanto, C. y Marcelo, G. (2013). *Plan estratégico de la unidad ejecutora 004: proyecto plan Copesco nacional*. Tesis para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. Universidad del Pacifico, Lima, Perú.

Altuve, S. y Rivas, A. (1998). *Metodología de la Investigación. Módulo Instruccional III*. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.

Balta (2013). *Gestión Administrativa y el desempeño laboral de la Institución Educativa Privada san Martín de la ciudad de Quito*. Tesis para optar el grado de maestría en administración de empresas. Universidad Central de Ecuador.

Beltran, J. (2008). *Indicadores de Gestión: Herramientas para lograr la competitividad*. Colombia: Tercera edición.

Bernal, C. (2006). *“Metodología de la Investigación para Administración y Economía”*. Bogotá, Colombia: Editorial Pearson.

Campos y Loza (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “pedro Moncayo” en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*. Tesis de grado, Ibarra, Ecuador.

Contreras (2014). *La gestión de recursos humanos y el proceso de mantenimiento del personal*. Tesis de grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México: McGraw Hill.

Escudero (2011). *Incidencia entre el uso de la plataforma informática, el SIRA, NEXUS, SISE, en la gestión administrativa*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Elizabeth, R. (2002). *Liderazgo y el Éxito de la Gestión Administrativa*. Acceso 15 de junio del 2016. Disponible en:  
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/526/1280>

García y Zapata (2014). *Diseño de un sistema de control interno para la cuenta de inventario en el centro comercial “su economía” en el Cantón La Mana*. Tesis de magister. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Cotopaxi, Ecuador.

Gómez, C., Incio O., y O’Donnell (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial*. Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas. Pontificia Universidad Católica Lima, Perú.

Guevara (2010). *Gestión administrativa y satisfacción en la fuerza laboral en la Municipalidad Distrital de los Olivos*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: McGraw Hill.

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Acceso 17 de junio del 2016. Disponible en:

<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>.

Huisa, E. (2013). *Pasos para el Planeamiento Estratégico*. Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/elizabethuisa/pasos-del-planeamiento-estrategico>

Koontz, H. y Weihrich, H. (1994). *Administración: Una perspectiva global*.  
Decimo 2da edición. México: Mc Graw-Hill.

Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición.,  
México: Pearson Educación.

Martínez, V. (1995). *Diagnóstico Administrativo*. México. Editorial Trillas.

Mejía, G. (2014) *Gestión Administrativa de la empresa sedapal del distrito san Juan de Lurigancho*. Tesis para optar el título de administración de empresas. Universidad san Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Morales, S. y Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización*. Efedeportes Revista Digital, 10(73).

Muñiz, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona: Gestión 2000.

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*.  
3era edición. Perú: Esan ediciones.

Ortiz, C. (2013). *Influencia del sistema de control interno sobre el desempeño organizacional de la Municipalidad Provincial de Huamalés, distrito de Llata*. Tesis de maestría. Universidad Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988-1990). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/macm/mateos\\_z\\_mm/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf)

Pérez, J. (1982). *Gestión por procesos. Reingeniería y mejora de los procesos de empresa*, ESIC, Editorial, Madrid.

Pereiro, J. (2008). *La satisfacción del cliente: Iso 9001*. Recuperado de: [http://www.portalcalidad.com/articulos/71la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_iso\\_9001](http://www.portalcalidad.com/articulos/71la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001)

Plaza & Janes (2007). *La cultura empresarial y el liderazgo*. 2da edición Barcelona, España.

Robbins y De Cenzo (2013). *Comportamiento Organizacional*. Décima edición. México. Editora Mc Graw-Hill Interamericana.

Rodríguez, S. (2005). *La gestión de la calidad en el marco de la Enseñanza Universitaria*. En. W. de Vries (Co) Calidad, eficiencia y evaluación de la Educación Superior. A Coruña: Netbiblo, S.L. (pp. 242-261)

Rojas G. y Moram, J. (2003). *Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Naturales y Matemática*. Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.

Suárez, B. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL*. Tesis para optar el grado académico de magíster en administración con mención en mercadotecnia. Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.

Stoner, Freeman y Gilbert (2009). *Administración*. México. sexta edición.

Valderrama, S. (2007). *“Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación de la Investigación Científica”*, Editorial San Marcos, Lima, Perú.

Valencia, P. (2011). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

Ventura (2012). *Competencia de gestión directiva y percepción de la satisfacción laboral de los docentes directivos*. Universidad Federico Villareal, Lima, Perú



## **Anexos**

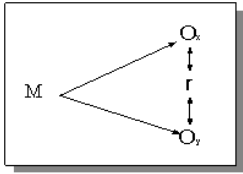
**ANEXO 2**  
**Matriz de Consistencia**

TÍTULO: Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.						
AUTOR: Lic. Lenin Chales, Domínguez Ramírez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>PE<sub>1</sub> ¿Cuál es la relación entre planificación y satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?</p> <p>PE<sub>2</sub>: ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>O<sub>1</sub> Determinar la relación entre planificación y satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.</p> <p>O<sub>2</sub> Determinar la relación entre la organización y la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre planificación y satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.</p>	Variable 1: AUTOCONCEPTO ( Louffat (2012)			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Planificación	<p>Visión y Misión</p> <p>Objetivos desarrollo</p> <p>Objetivos estratégicos</p> <p>Planes y proyectos</p>	01-09	<p>5.Siempre (S)</p> <p>4.Casi Siempre (CS)</p> <p>3.Algunas veces (AV)</p> <p>2.Casi nunca (CN)</p> <p>1.Nunca (N)</p>
Organización	<p>Recursos humanos</p> <p>Desarrollo organizado</p> <p>Presupuesto asignado</p> <p>Proyectos de desarrollo</p>	10-18				

<p>en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?</p> <p>PE<sub>3</sub>: ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?</p> <p>PE<sub>4</sub>: ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016?</p>	<p>satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016</p>	<p>H<sub>2</sub>: Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.</p>	<p>Dirección</p>	<p>Gestión Desarrollo institucional Remuneración justa.</p>	<p>19-24</p>	
	<p>O<sub>3</sub> Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016</p>	<p>H<sub>3</sub>: Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.</p>	<p>Control</p>	<p>Monitoreo permanente Evaluación permanente Cumplimiento presupuesto</p>	<p>25-32</p>	
	<p>O<sub>4</sub> Determinar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.</p>	<p>H<sub>4</sub>: Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016.</p>	<p>Variable 2: AUTOCONCEPTO ( Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988/1990)</p>			
				<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>
			<p>Fiabilidad</p>	<p>Cumplimiento Confiabilidad Registro</p>	<p>1,2, 3, 4, 5</p>	
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Comunicación Rapidez Ayuda Sensibilidad</p>	<p>6,7,8,9,</p>	<p>5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)</p>
			<p>Seguridad</p>	<p>Competencia Cortesía Credibilidad Seguridad</p>	<p>10,11,12,13</p>	

			Empatía	Accesibilidad Comunicación Comprensión	14,15,16 ,17,18	
			Tangibilidad	Equipos Atractivo Presencia Material	19,20,21 ,22	

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>MÉTODO GENERAL:</b> Método científico</p> <p><b>MÉTODO ESPECÍFICO:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental – Correlacional- Transeccional</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> La población está conformada por 166 usuarios del OEFA.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra que se utilizara para la investigación será 116 usuarios.</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Variable 2: Satisfacción de las usuarios</p> <p>Para ambas variables se utilizaron:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>La técnica empleada fue la encuesta, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006) mediante esta técnica puede recolectarse datos en poblaciones grandes o en muestras de gran magnitud en un tiempo único.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Tablas de frecuencia Porcentajes Tablas de contingencia Gráficos</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Se realizará la prueba de normalidad para determinar el tipo de prueba estadística que se va a utilizar.</p> <p><b>DE PRUEBA</b> Una vez determinada la prueba estadística se realizará la prueba de hipótesis.</p>



En el esquema:

M = Muestra de la investigación

Ox ,Oy = Observaciones de las variables

Autoconcepto

Gestión Administrativa y

Satisfacción de las usuarios

r = relación entre las variables

Según Grande (2007) un cuestionario “es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere”. (p. 189)

Tiempo de duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 20 a 25 minutos.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planeación</b>								
1	Considera Ud. Que la misión de la Institución permite dar un mejor servicio?	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. Que la misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional?	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. Que la visión de la Institución permite dar un mejor servicio?	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. Que los objetivos de la Institución permite brindar un mejor servicio?	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. Que los objetivos de la Institución están bien definidos para lograr un mejor servicio?	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. Que los objetivos de la Institución son alcanzados en el tiempo planificado?	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. Que las metas que formula la Institución facilita el logro de los objetivos?	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. Que los Planes y Proyectos fueron ejecutados según el presupuesto?	✓		✓		✓		
9	Considera Ud. Que el personal tiene conocimiento de los objetivos de desarrollo y las metas a ser alcanzados?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>								
10	Existe una estructura organizativa definida en la Institución que ayude a brindar un mejor servicio?	✓		✓		✓		
11	Es adecuada la estructura organizativa de la Institución para dar un mejor servicio?	✓		✓		✓		
12	Se encuentran bien definidas las líneas de autoridad en la estructura organizativa de la Institución para lograr el objetivo?	✓		✓		✓		
13	Ud. sabe dónde está ubicado su cargo en la estructura organizativa de la Institución?	✓		✓		✓		
14	Ud. cumple las funciones inherentes a su cargo dentro de la Institución?	✓		✓		✓		

15	Ud. realiza las tareas o actividades que le son asignadas dentro de la Institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Existe un alto porcentaje de rotación del personal asignado a cargos jerárquicos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Existe un ambiente de desarrollo organizacional que permite al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Se promueve un ambiente laboral que permite al personal desarrollar las actividades en equipos de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Ud. recibe algún tipo de reconocimiento de la Institución, cuando realiza efectivamente su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Ud. realiza las actividades dirigidas a la motivación al logro de la Institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Sus opiniones, ideas y pensamientos son tomados en cuenta para la toma de decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Las decisiones que se toman son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el área donde labora?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Las actividades que realiza dentro de la Institución están enmarcadas en trabajo en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Existe compenetración y empatía en el equipo para realizar las tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	Es necesaria la aplicación de un tipo de control dentro del área de la Institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Se aplica algún tipo de control dentro de la Institución que permita el logro de los objetivos organizacionales?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	El uso de los tipos de control (Previo, Simultaneo y Posterior) permiten comparar los resultados planificados con los obtenidos dentro de la Institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

28	Los Jefes realizan labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas?	✓	✓	✓	✓	✓
29	El monitoreo se encuentra registrado y sustentado a través de algún documento?	✓	✓	✓	✓	✓
30	El monitoreo mejora la gestión administrativa?	✓	✓	✓	✓	✓
31	Las evaluaciones realizadas son para la mejora en la gestión administrativa?	✓	✓	✓	✓	✓
32	Se da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si Hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Muñoz Salazar José

DNI: 09536793

Especialidad del Validador: Docente Pastoreo UCU - Germán Ríos

17/10 del 2016

  
Firma del Experto Informante.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al competente o dirección específica del constructo.  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, si dos suficiencias cubren los ítems planteados con suficiencias para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Fiabilidad</b>							
1	Cuando la Institución promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Cuando tiene un problema, la Institución muestra un interés sincero por solucionarlo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Considera Ud. Que la Institución brinda un servicio adecuado y de manera correcta?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Considera Ud. Que la Institución brinda un servicios en el momento que promete que va hacerlo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considera Ud. Que la Institución informa a los usuarios como presentar su documentación de tal manera evitar correcciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 2 Capacidad de Respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Los empleados de la Institución le comunican con exactitud, cuando se cumplen con el tramite solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Los empleados de la Institución le proporcionan un servicio rápido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Los empleados de la Institución siempre están dispuesto a ayudarle?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



19	Considera Ud. Que la Institución cuenta con un equipamiento de aspecto moderno?	✓	✓	✓	✓
20	Considera Ud. Que las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas?	✓	✓	✓	✓
21	Considera Ud. Que la los empleados de la Institución tienen paciencia para atender?	✓	✓	✓	✓
22	En la Institución, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo?	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si Hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos, y nombres del juez validador. Dr. / Mg:  
Mujica Salazar Jose  
 DNI: 09536791

Especialidad del Validador: Docente Posgrado UCV - Gestión Urbana

17/10 del 2016

.....  
 Firma del Experto Informante.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y preciso.  
 Nota: Suficiencia se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Anexo N° 3

#### Encuesta: Gestión Administrativa

Estimado Señor(a):

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación el cual tiene fines exclusivamente Institucional y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta: Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa correspondiente.

1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)

N°	PLANEACIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Considera Ud. Que la misión de la Institución permite dar un mejor servicio?					
2	La misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional?					
3	Considera Ud. Que la visión de la Institución permite dar un mejor servicio?					
4	Considera Ud. Que los objetivos de la Institución permite brindar un mejor servicio?					
5	Considera Ud. Que los objetivos de la Institución están bien definidos para lograr un mejor servicio?					
6	Considera Ud. Que los objetivos de la Institución son alcanzados en el tiempo planificado?					
7	Considera Ud. Que las metas que formula la Institución facilita el logro de los objetivos?					
8	Los Planes y Proyectos fueron ejecutados según el presupuesto?					
9	El personal tiene conocimiento de los objetivos de desarrollo y las metas a ser alcanzados?					
ORGANIZACIÓN		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
10	Existe una estructura organizativa definida en la Institución que ayude a brindar un mejor servicio?					
11	Es adecuada la estructura organizativa de la Institución para dar un mejor					

	servicio?						
12	Se encuentran bien definidas las líneas de autoridad en la estructura organizativa de la Institución para lograr el objetivo?						
13	Ud. sabe dónde está ubicado su cargo en la estructura organizativa de la Institución?						
14	Ud. cumple las funciones inherentes a su cargo dentro de la Institución?						
15	Ud. realiza las tareas o actividades que le son asignadas dentro de la Institución?						
16	Existe un alto porcentaje de rotación del personal asignado a cargos jerárquicos?						
17	Existe un ambiente de desarrollo organizacional que permite al personal sentirse a gusto con la labor que desempeña?						
18	Se promueve un ambiente laboral que permite al personal desarrollar las actividades en equipos de trabajo?						
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
19	Ud. recibe algún tipo de reconocimiento de la Institución, cuando realiza efectivamente su trabajo?						
20	Ud. realiza las actividades dirigidas a la motivación al logro de la Institución?						
21	Sus opiniones, ideas y pensamientos son tomados en cuenta para la toma de decisiones?						
22	Las decisiones que se toman son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el área donde labora?						
23	Las actividades que realiza dentro de la Institución están enmarcadas en trabajo en equipo?						
24	Existe compenetración y empatía en el equipo para realizar las tareas?						
	<b>CONTROL</b>	<b>VALORACIÓN</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
25	Es necesaria la aplicación de un tipo de control dentro del área de la Institución?						
26	Se aplica algún tipo de control dentro de la Institución que permita el logro						

	de los objetivos organizacionales?					
<b>27</b>	El uso de los tipos de control (Previo, Simultaneo y Posterior) permiten comparar los resultados planificados con los obtenidos dentro de la Institución?					
<b>28</b>	Los Jefes realizan labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas?					
<b>29</b>	El monitoreo se encuentra registrado y sustentado a través de algún documento?					
<b>30</b>	El monitoreo mejora la gestión administrativa?					
<b>31</b>	Las evaluaciones realizadas son para la mejora en la gestión administrativa?					
<b>32</b>	Se da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?					

### Encuesta: satisfacción del usuario

Estimado señor(a),

Agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación. Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)

N°	FIABILIDAD	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Cuando la Institución promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?					
2	Cuando tiene un problema, la Institución muestra un interés sincero por solucionarlo?					
3	Considera Ud. Que la Institución brinda un servicio adecuado y de manera correcta?					
4	Considera Ud. Que la Institución brinda un servicios en el momento que promete que va hacerlo?					
5	Considera Ud. Que la Institución informa a los usuarios como presentar su documentación de tal manera evitar correcciones?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
6	Los empleados de la Institución le comunican con exactitud, cuando se cumplen con el tramite solicitado?					
7	Los empleados de la Institución le proporcionan un servicio rápido?					
8	Los empleados de la Institución siempre están dispuesto a ayudarlo?					
9	Los empleados de la Institución nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?					

	<b>SEGURIDAD</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	Considera Ud. Que el comportamiento de los empleados de la Institución le inspira confianza?					
<b>11</b>	Considera Ud. Que se siente seguro en sus transacciones con el servicio de la Institución?					
<b>12</b>	Considera Ud. Que los empleados de la Institución suelen ser corteses con usted?					
<b>13</b>	Los empleados de la Institución tiene los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?					
	<b>EMPATÍA</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	La Institución le proporciona atención individualizada?					
<b>15</b>	La Institución cumple sus horarios adecuados en la atención para todos sus proveedores?					
<b>16</b>	La Institución cuenta con empleados que le proporcionan herramientas para solucionar algún problema?					
<b>17</b>	Considera Ud. Que la Institución se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?					
<b>18</b>	Los empleados de la Institución comprenden sus necesidades específicas?					
	<b>TANGIBILIDAD</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	Considera Ud. Que la Institución cuenta con un equipamiento de aspecto moderno?					
<b>20</b>	Considera Ud. Que las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas?					
<b>21</b>	Considera Ud. Que la los empleados de la Institución tienen paciencia para atender?					
<b>22</b>	En la Institución, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo?					



Anexo 4																																				
base datos: Gestión administrativa																																				
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32				
1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	17	4	3	5	5	4	5	1	1	4	32	5	3	3	5	1	3	20	4	4	2	4	3	1	3	2	23
2	2	5	5	3	5	2	5	3	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	5	29	4	4	4	5	5	2	5	5	34		
3	2	5	4	4	5	2	4	4	5	35	5	5	5	4	4	5	5	4	42	5	5	3	3	4	5	25	5	4	5	5	4	2	5	4	34	
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	1	5	5	5	26	2	4	5	4	4	2	5	5	31	
5	1	4	2	5	3	1	2	5	3	26	4	5	4	4	3	5	3	5	3	36	1	5	5	3	3	20	5	4	4	3	5	1	4	2	28	
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5	36	3	5	3	5	5	5	5	5	5	41	1	3	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	3	4	35	
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	5	3	5	5	43	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	2	5	5	36	
8	2	4	2	2	3	2	2	2	3	22	4	5	5	4	4	4	4	5	39	5	3	4	3	3	4	22	1	4	3	4	4	2	4	2	24	
9	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	3	5	5	5	43	3	5	5	5	5	5	28	4	4	5	5	5	2	5	5	35	
10	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	5	4	4	5	35	
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4	30	4	5	4	5	5	3	5	3	1	35	3	3	3	3	4	20	3	4	5	4	5	1	4	3	29	
12	2	4	4	3	5	2	4	3	5	32	3	5	2	4	3	4	5	3	4	33	4	3	2	1	1	4	15	2	4	4	3	4	2	4	27	
13	1	2	2	2	4	1	2	2	4	20	3	4	5	2	4	4	3	3	3	31	4	3	3	5	3	4	22	4	4	5	5	5	1	2	2	28
14	1	4	3	5	4	1	3	5	4	30	4	3	5	4	4	1	5	3	5	34	3	1	5	3	3	4	19	3	4	4	5	3	1	4	3	27
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4	33	4	4	4	5	4	4	3	5	4	37	2	4	3	3	3	4	19	3	5	4	5	5	2	5	3	32
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	3	5	5	1	39	3	5	4	4	5	26	3	4	5	4	5	2	5	5	3	33	
17	2	4	2	1	4	2	2	1	4	22	3	5	4	3	2	4	5	3	4	33	3	4	4	3	2	3	19	3	4	4	4	2	4	2	4	27
18	2	4	5	3	2	5	5	3	3	34	5	3	5	3	5	3	3	3	35	1	3	4	4	4	5	21	5	4	2	4	5	2	4	5	3	31
19	3	4	5	5	5	3	5	5	5	40	5	5	4	5	4	5	5	4	4	41	5	4	4	4	4	5	26	4	4	5	5	5	3	4	5	35
20	2	4	2	2	3	2	2	2	3	22	4	5	5	5	4	5	4	3	4	39	1	5	3	5	3	5	22	3	4	5	4	3	2	4	2	27
21	2	4	3	1	5	2	3	1	5	26	4	5	5	5	1	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	2	4	3	32	
22	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	4	2	5	5	35
23	3	4	3	5	2	3	3	5	2	30	3	5	5	2	5	5	5	5	5	40	4	3	2	4	3	4	20	5	4	2	5	5	3	4	3	31
24	2	5	5	4	5	2	5	4	5	37	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42	3	4	4	3	3	5	22	3	5	4	1	5	2	5	5	30
25	3	4	2	5	2	3	2	5	2	28	3	5	3	5	2	5	3	3	3	32	3	3	5	4	3	5	23	3	4	2	5	3	4	2	28	
26	3	4	2	2	2	3	2	2	2	22	3	5	4	4	3	5	4	2	4	35	3	4	1	5	4	21	3	4	3	3	4	3	4	2	26	
27	2	4	2	5	3	2	2	5	3	28	3	4	3	4	5	4	3	4	1	31	4	3	5	5	3	4	24	5	4	2	5	5	2	4	2	29
28	2	5	3	5	4	2	3	5	4	33	4	4	4	3	3	4	4	3	33	5	2	4	3	3	3	20	3	4	5	3	5	2	5	3	30	
29	2	4	2	1	5	2	2	1	5	24	3	5	4	3	1	4	5	3	4	32	4	3	2	1	1	4	15	2	4	4	4	2	4	2	26	
30	2	4	4	4	3	2	4	4	3	30	4	5	4	4	3	5	4	3	2	34	2	5	2	3	4	2	18	3	4	5	4	3	2	4	4	29
31	3	3	5	5	5	3	5	5	5	39	5	5	5	3	5	4	4	5	4	41	5	4	4	4	4	23	4	4	5	4	3	3	3	5	3	31
32	2	4	4	4	3	2	4	4	3	30	4	4	5	5	1	4	5	5	4	37	3	4	4	4	3	3	21	2	3	5	5	4	2	4	4	29
33	1	4	2	5	5	1	2	5	5	30	3	5	4	4	1	4	3	5	2	31	3	3	3	4	4	20	3	4	3	5	4	1	4	2	26	
34	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	2	5	5	36	
35	3	4	3	5	4	3	3	5	4	34	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40	3	3	5	4	5	3	23	4	4	4	4	4	3	4	3	30
36	2	4	4	4	5	2	4	4	5	34	3	4	4	3	1	3	3	4	28	3	4	3	3	3	3	19	3	4	5	3	3	2	4	4	28	
37	1	4	4	4	5	1	4	4	5	32	3	4	5	3	2	4	5	3	4	33	3	4	4	3	4	22	3	4	5	4	4	1	4	4	29	
38	1	4	3	5	4	1	3	5	4	30	4	3	5	4	4	1	5	3	5	34	3	1	5	3	3	4	19	3	4	4	5	3	1	4	3	27
39	2	5	3	5	4	2	3	5	4	33	4	4	4	5	4	3	5	4	37	2	4	3	3	3	4	19	3	5	4	5	5	2	5	3	32	
40	1	4	3	5	4		3	5	4	29	4	3	5	4	4	1	5	3	5	34	3	1	5	3	3	4	19	3	4	4	5	3	1	4	3	27
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	5	5	2	5	5	34	
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	35	5	5	5	4	4	5	5	4	42	5	5	3	4	5	5	25	5	4	5	5	4	2	5	4	34	
43	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	1	5	5	5	26	2	4	5	4	4	2	5	5	31	
44	1	4	2	5	3	1	2	5	3	26	4	5	4	4	3	5	3	5	3	36	1	5	5	3	3	20	5	4	4	3	5	1	4	2	28	
45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	36	3	5	3	5	5	5	5	5	41	1	3	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	3	4	4	35	
46	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	2	5	5	36		
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	22	4	5	5	4	4	4	4	5	39	5	3	4	3	3	4	22	1	4	3	4	4	2	4	2	24	
48	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43	3	5	5	5	5	5	28	4	4	5	5	5	2	5	5	35
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	5	4	4	5	35	
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	30	4	5	4	5	3	5	3	1	35	3	3	3	4	4	20	3	4	5	4	5	1	4	3	29		
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	32	3	5	2	4	3	4	5	3	4	33	4	3	2	1	1	4	15	2	4	4	3	4	2	4	27	
52	1	2	2	2	4	1	2	2	4	20	3	4	5	2	4	4	3	3	3	31	4	3	3	5	3	4	22	4	4	5	5	5	1	2	2	28
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	30	4	3	5	4	4	1	5	3																		

89	2	4	2	1	5	2	2	1	5	24	3	5	4	3	1	4	5	3	4	32	4	3	2	1	1	4	15	2	4	4	4	4	2	4	2
90	2	4	4	4	3	2	4	4	3	30	4	5	4	4	3	5	4	3	2	34	2	5	2	3	4	2	18	3	4	5	4	3	2	4	4
91	3	3	5	5	5	3	5	5	5	39	5	5	5	5	3	5	4	4	5	41	5	4	4	3	3	4	23	4	4	5	4	3	3	3	5
92	2	4	4	4	3	2	4	4	3	30	4	4	5	5	1	4	5	5	4	37	3	4	4	4	3	3	21	2	3	5	5	4	2	4	4
93	1	4	2	5	5	1	2	5	5	30	3	5	4	4	1	4	3	5	2	31	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	5	4	1	4	2
94	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	2	5	5
95	3	4	3	5	4	3	3	5	4	34	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40	3	3	5	4	5	3	23	4	4	4	4	4	3	4	3
96	2	4	4	4	5	2	4	4	5	34	3	4	4	3	1	3	3	3	4	28	3	4	3	3	3	3	19	3	4	5	3	3	2	4	4
97	1	4	4	4	5	1	4	4	5	32	3	4	5	3	2	4	5	3	4	33	3	4	4	3	4	4	22	3	4	5	4	4	1	4	4
98	1	4	3	5	4	1	3	5	4	30	4	3	5	4	4	1	5	3	5	34	3	1	5	3	3	4	19	3	4	4	5	3	1	4	3
99	2	5	3	5	4	2	3	5	4	33	4	4	4	5	4	4	3	5	4	37	2	4	3	3	3	4	19	3	5	4	5	5	2	5	3
100	1	4	3	5	4	4	3	5	4	33	4	3	5	4	4	1	5	3	5	34	3	1	5	3	3	4	19	3	4	4	5	3	1	4	3
101	2	5	5	3	5	2	5	3	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	5	5	2	5	5
102	2	5	4	4	5	2	4	4	5	35	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42	5	5	3	3	4	5	25	5	4	5	5	4	2	5	4
103	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	1	5	5	5	26	2	4	5	4	4	2	5	5
104	1	4	2	5	3	1	2	5	3	26	4	5	4	4	3	5	3	5	3	36	1	5	5	3	3	3	20	5	4	4	3	5	1	4	2
105	3	4	2	5	2	3	2	5	2	28	3	5	3	5	2	5	3	3	3	32	3	3	5	4	3	5	23	3	4	2	5	5	3	4	2
106	3	4	2	2	2	3	2	2	2	22	3	5	5	4	3	5	4	2	4	35	3	4	1	5	4	4	21	3	4	3	3	4	3	4	2
107	2	4	2	5	3	2	2	5	3	28	3	4	3	4	5	4	3	4	1	31	4	3	5	5	3	4	24	5	4	2	5	5	2	4	2
108	2	5	3	5	4	2	3	5	4	33	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	5	2	4	3	3	3	20	3	4	5	3	5	2	5	3
109	2	4	2	1	5	2	2	1	5	24	3	5	4	3	1	4	5	3	4	32	4	3	2	1	1	4	15	2	4	4	4	4	2	4	2
110	2	4	4	4	3	2	4	4	3	30	4	5	4	4	3	5	4	3	2	34	2	5	2	3	4	2	18	3	4	5	4	3	2	4	4
111	3	3	5	5	5	3	5	5	5	39	5	5	5	5	3	5	4	4	5	41	5	4	4	3	3	4	23	4	4	5	4	3	3	3	5
112	2	4	4	4	3	2	4	4	3	30	4	4	5	5	1	4	5	5	4	37	3	4	4	4	3	3	21	2	3	5	5	4	2	4	4
113	1	4	2	5	5	1	2	5	5	30	3	5	4	4	1	4	3	5	2	31	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	5	4	1	4	2
114	2	5	5	5	5	2	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	2	5	5
115	3	4	3	5	4	3	3	5	4	34	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40	3	3	5	4	5	3	23	4	4	4	4	4	3	4	3
116	2	4	4	4	5	2	4	4	5	34	3	4	4	3	1	3	3	3	4	28	3	4	3	3	3	3	19	3	4	5	3	3	2	4	4

Anexo 5																						
Base datos: Satisfacción del Usuario																						
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22
1	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3
6	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5
7	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3
9	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3
12	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1
13	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	5
14	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3
15	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3
16	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	4
17	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3
18	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4
19	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
20	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	1	5	3
21	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
23	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4
24	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3
25	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4
26	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5
27	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5
28	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3
29	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1
30	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3
31	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3
32	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4
33	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
35	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4
36	4	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3
37	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3
38	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3
39	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3
40	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3
43	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
44	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3
45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5
46	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3
48	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1
52	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3
54	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3
55	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4
56	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3
57	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4
58	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
59	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	5
60	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
61	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
62	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4
63	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3
64	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4
65	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	5
66	2	4	2	5	3	2	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5
67	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3
68	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1
69	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	5	2	3	3
70	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3
71	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4
72	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3
73	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
74	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4
75	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3
76	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3
77	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3
78	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3
79	1	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3
80	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5

81	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
82	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
83	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4
84	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3
85	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4
86	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5
87	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5
88	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3
89	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1
90	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3
91	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3
92	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4
93	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3
94	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
95	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4
96	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3
97	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3
98	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3
99	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3
100	1	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3
101	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
102	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3
103	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
104	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4
105	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3
106	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4
107	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5
108	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5
109	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3
110	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1
111	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3
112	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3
113	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4
114	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3
115	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
116	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4

## Anexo N° 6



## Escuela de Postgrado

*"Año de la Consolidación del Mas de Grau"*

Lima, 02 de noviembre de 2016

Carta P. 1048 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

**ANA MARIA GUTIERREZ CABANI**

**ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL**

**Atención:**

**RESPONSABLE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LENIN CHARLES DOMINGUEZ RAMIREZ** identificado(a) con DNI N.° **42227317** y código de matrícula N.° **6000151024**; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL OEFA - LIMA 2016"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 8232, Las Olivas, Tel. (+511) 202 4342 Fax (+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canta Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Anx.: 2510  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8194  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Rvx.: 3650



PERÚ Ministerio  
del Ambiente

Organismo de Evaluación y  
Fiscalización Ambiental - OEFA

Oficina de  
Administración

"Año de la consolidación del Mar de Grau"  
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

Jesús María, 28 NOV. 2016

**CARTA N° 1157 -2016-OEFA/OA**

Señor  
**LENIN CHARLES DOMINGUEZ RAMÍREZ**  
Av. Micaela Bastidas Condominio Los Girasoles  
Torre 2, Dpto. N° 1106  
Comas.-

Referencia : Carta s/n de fecha 24 de noviembre de 2016

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a su carta de la referencia, a través de la cual, solicitó autorización para la realización de una encuesta a los usuarios del OEFA, con la finalidad de obtener información que contribuya a la elaboración de su Tesis en Maestría de Gestión Pública, denominada: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2016".

Mediante el presente se le otorga la autorización solicitada, y las facilidades que el caso requiera, para los fines indicados, debiendo de coordinar con su Jefe inmediato respecto a las horas en que desarrollará dichas actividades, así como la compensación de las mismas.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

ANA MARÍA GUTIÉRREZ CABANI  
JEFA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
Organismo de Evaluación y  
Fiscalización Ambiental - OEFA

Cc.  
Área de Contabilidad

## Anexo N° 1

### ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

#### 1. TÍTULO

“Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016”.

#### AUTOR

Lic. Domínguez Ramírez, Lenin Charles

Email: lenin845@hotmail.com

Maestría de la Universidad Cesar Vallejo

#### 2. RESUMEN.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, cuyos resultados evidencian que los cuestionarios son válidos y confiables. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra de investigación estuvo constituida por el personal del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, el muestreo fue probabilístico. La metodología empleada fue el método de investigación científica e hipotético deductivo. Los hallazgos de la investigación demuestran que existe relación estadísticamente significativa, positiva y directamente proporcional entre Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

#### 3. PALABRAS CLAVE.

ADMINISTRACIÓN.

#### 4. ABSTRACT.

The present work of investigation had as aim determine the relation that exists between Administrative Management and Satisfaction of the Users in the Organism of Evaluation and Environmental Taxation, Lima - 2016. The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables Administrative Management and

Satisfaction of the Users. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which results demonstrate that the questionnaires are valid and reliable.

The realized investigation was of quantitative approach, of type applied, with a not experimental design, correlacional of transverse court. The sample of investigation was constituted by the personnel of the Organism of Evaluation and Environmental Taxation, Lima, the sampling was probabilistic. The used methodology was the method and hypothetical deductive of scientific investigation.

The findings of the investigation demonstrate that there exists statistically significant, positive and directly proportional relation between Administrative Management and Satisfaction of the Users in the Organism of Evaluation and Environmental Taxation, Lima - 2016.

#### **5. KEYWORDS.** ADMINISTRATION.

#### **6. INTRODUCCIÓN.**

La investigación ha realizar tiene como objetivo determinar de qué manera la Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016; de tal modo que se obtenga información oportuna eficiente y eficaz para una adecuada gestión administrativa. La gestión de los recursos, necesita de actividades de control, es decir de políticas y procedimientos que ayuden a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones del directorio. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Debe haber actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Debe incluirse una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos, segregación de funciones y otras. En el marco de la evaluación de la gestión de una entidad pública, es fundamental planear y aplicar acciones de control en el proceso permanente y continuo con el fin determinar, medir y/o comprobar si los recursos de las entidades se han ejecutado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados; si no se lograron tomar las medidas correctivas necesarias.



## 7. METODOLOGÍA.

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo. Este método nos permitió probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque buscará la objetividad y medirá la variable del objeto de estudio.

Para esta investigación se asume el tipo de estudio aplicada llamada también “constructiva o utilitaria. Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Población o universo es el conjunto de unidades o elementos como personas, instituciones, municipios, empresas y otros, claramente definidos para calcular las estimaciones en la búsqueda de la información. En base al concepto anterior, se estableció que la población de la investigación será los usuarios, conformado por 166 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima - 2016. De acuerdo a lo denominado anteriormente el tamaño de la muestra es igual a la población conformada por 116 usuarios del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016. El muestreo que se utilizara para la investigación es el probabilístico simple. La técnica que se aplicará en la investigación es la encuesta; El instrumento que se aplicará en la investigación es un cuestionario. Para el instrumento gestión administrativa, el valor de Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.86, para el instrumento satisfacción del usuario, el valor de Alfa de Cronbach obtenido fue de 0,85, los cuales evidencian que los instrumentos son confiables. Para el análisis de los datos que se recolectaron se elaboró una base de datos utilizando el software estadístico SPSS, versión, 23.

## 8. RESULTADOS.

### **Variable: Gestión administrativa.**

#### Resultados

En la tabla 13 y figura 5 de 116 encuestados, observamos sobre la variable gestión administrativa el nivel deficiente presenta una frecuencia absoluta de 10 encuestados y un porcentaje de 8.60%, el nivel satisfactorio presenta una frecuencia absoluta de 30 encuestados con un porcentaje de 25.90%, el nivel competente presenta una frecuencia absoluta de 44 encuestados con un porcentaje de 37.90% y el nivel destacado presenta

una frecuencia absoluta de 32 encuestados con un porcentaje de 27.60.%, siendo el nivel competente, el predominante en gestión administrativa.

**Variable: Satisfacción del usuario.**

Resultados

En la tabla 14 y figura 6 de 116 encuestados, observamos sobre la variable satisfacción del usuario el nivel insatisfecho presenta una frecuencia absoluta de 9 encuestados y un porcentaje de 7.80%, el nivel medianamente satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 36 encuestados con un porcentaje de 31.00%, el nivel satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 41 encuestados con un porcentaje de 35.30% y el nivel muy satisfecho presenta una frecuencia absoluta de 30 encuestados con un porcentaje de 25.90.%, siendo el nivel satisfecho, el predominante en satisfacción del usuario.

Prueba estadística: coeficiente rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

En la tabla 15, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < de 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis general. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,804$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

En la tabla 16, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < de 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 1. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,648$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre planificación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

En la tabla 17, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < de 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 2. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,779$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre organización de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

En la tabla 18, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < de 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 3. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,679$ ) y directamente

proporcional (con signo positivo) entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

En la tabla 19, se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ) por lo que se acepta la hipótesis específica 4. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r_s = 0,728$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre control de la gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016.

## 9. DISCUSIÓN.

Respecto a la hipótesis general los resultados se indican en la tabla 15 se tiene un nivel de significancia de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido ( $p < 0,05$ ), encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ( $r_s = 0,804$ ) y directamente proporcional (con signo positivo) entre gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima. Al respecto se encontró un estudio similar en la tesis de Guevara (2010) enfatizando que los parámetros evaluados constituyeron elementos imprescindibles que permitieron entender el perfil de la satisfacción del usuario, encontrándose que la mayoría de los índices computados evidenciaron un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto, además la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las probabilidades de absentismo y migración hacia otras entidades.

## 10. CONCLUSIONES.

**Primera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general (tabla 15), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima. ( $r_s = 0,804, p < 0.05$ ).

**Segunda:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 1 (tabla 16), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre planificación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de

Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ( $r_s = 0,648$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 2 (tabla 17), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre organización de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ( $r_s = 0,779$ ,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 3 (tabla 18), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ( $r_s = 0,679$ ,  $p < 0.05$ ).

**Quinta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 4 (tabla 19), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre control de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ( $r_s = 0,728$ ,  $p < 0.05$ ).

## 11. REFERENCIAS

Abanto, C. y Marcelo, G. (2013). *Plan estratégico de la unidad ejecutora 004: proyecto plan Copesco nacional*. Tesis para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Altuve, S. y Rivas, A. (1998). *Metodología de la Investigación. Módulo Instruccional III*. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.

Balta (2013). *Gestión Administrativa y el desempeño laboral de la Institución Educativa Privada san Martín de la ciudad de Quito*. Tesis para optar el grado de maestría en administración de empresas. Universidad Central de

Ecuador.

Beltran, J. (2008). *Indicadores de Gestión: Herramientas para lograr la competitividad*. Colombia: Tercera edición.

Campos y Loza (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "pedro Moncayo" en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*. Tesis de grado, Ibarra, Ecuador.

Contreras (2014). *La gestión de recursos humanos y el proceso de mantenimiento del personal*. Tesis de grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México: McGraw Hill.

Escudero (2011). *Incidencia entre el uso de la plataforma informática, el SIRA, NEXUS, SISE, en la gestión administrativa*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

García y Zapata (2014). *Diseño de un sistema de control interno para la cuenta de inventario en el centro comercial "su economía" en el Cantón La Mana*. Tesis de magister. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Cotopaxi, Ecuador.

Gómez, C., Incio O., y O'Donnell (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial*. Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas. Pontificia Universidad Católica Lima, Perú.

Huisa, E. (2013). *Pasos para el Planeamiento Estratégico*. Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/elizabethuisa/pasos-del-planeamiento-estratgico>

Koontz, H. y Weihrich, H. (1994). *Administración: Una perspectiva global*. Decimo 2da edición. México: Mc Graw-Hill.

Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición., México: Pearson Educación.

Martínez, V. (1995). *Diagnóstico Administrativo*. México. Editorial Trillas.

- Mejía, G. (2014) *Gestión Administrativa de la empresa sedapal del distrito san Juan de Lurigancho*. Tesis para optar el título de administración de empresas. Universidad san Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Morales, S. y Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización*. Efedepotes Revista Digital, 10(73).
- Muñiz, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona: Gestión 2000.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. 3era edición. Perú: Esan ediciones.
- Ortiz, C. (2013). *Influencia del sistema de control interno sobre el desempeño organizacional de la Municipalidad Provincial de Huamalíes, distrito de Llata*. Tesis de maestría. Universidad Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988-1990). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/macm/mateos\\_z\\_mm/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf)
- Pérez, J. (1982). *Gestión por procesos. Reingeniería y mejora de los procesos de empresa*, ESIC, Editorial, Madrid.
- Pereiro, J. (2008). *La satisfacción del cliente: Iso 9001*. Recuperado de: [http://www.portalcalidad.com/articulos/71la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_iso\\_9001](http://www.portalcalidad.com/articulos/71la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001)
- Plaza & Janes (2007). *La cultura empresarial y el liderazgo*. 2da edición Barcelona, España.
- Robbins y De Cenzo (2013). *Comportamiento Organizacional*. Décima edición. México. Editora Mc Graw-Hill Interamericana.
- Rodríguez, S. (2005). *La gestión de la calidad en el marco de la Enseñanza Universitaria*. En. W. de Vries (Co) Calidad, eficiencia y evaluación de la Educación Superior. A Coruña: Netbiblo, S.L. (pp. 242-261)
- Suárez, B. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual*. Tesis para optar el grado académico de

magíster en administración con mención en mercadotecnia. Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.

Stoner, Freeman y Gilbert (2009). *Administración*. México. sexta edición.

Valderrama, S. (2007). *“Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación de la Investigación Científica”*, Editorial San Marcos, Lima, Perú.

## **12. RECONOCIMIENTOS.**

Al Dr. José Muñoz Salazar (Asesor del curso).

A La Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas (Asesora par de la Tesis).

Al Dr. Heráclito Chacón S. (Asesor Estadístico).