



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario de la  
Institución Educativa Pública 80412 de Pacasmayo, 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado de Administración

**AUTOR:**

Sam Silva, Anthony Alexander (ORCID: 0000-0002-5879-5729 )

**ASESOR:**

**Mg.**Aguilar Chávez Pablo Valentino (ORCID: 0000-0002-8663-3516)

Mg.Parraguez Carrasco Marcos Benito ORCID:0000-0002-1604-8098

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**CHEPÉN - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi mamá Rubí Martell Sam por haberme forjado como una persona de bien, has sido la inspiración para todos los logros alcanzados, me has dado la fuerza y el apoyo incondicional para poder llegar a ser un profesional.

A la memoria de mi madrecita Blanquita Sam Alfaro, que desde el cielo me cuida y guía, por la huella imborrable de su presencia, consejos, amor que siempre me brindó y el ejemplo que dejó en mí.

Anthony

## **Agradecimiento**

A DIOS todopoderoso por su infinita protección divina, quien ha forjado mi camino y guía el destino de mi vida permitiéndome culminar mis metas.

A mi mamá Rubí Martell Sam, porque tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mí invaluable, me has proporcionado todo y cada cosa que he necesitado para seguir adelante y cumplir con mis objetivos y metas profesionales.

A mi profesor Mg. Marcos Benito Parraguez Carrasco, por su apoyo y confianza constante, y su capacidad para orientarme en el desarrollo y culminación del presente trabajo.

A la Universidad César Vallejo por constituirse en el alma mater de mi formación profesional.

Anthony

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas.....	V
Índice de figuras.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. MÉTODO.....	12
III.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
III.2. Variables y operacionalización.....	13
III.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
III.5. Procedimientos.....	19
III.6. Método de análisis de datos.....	20
III.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
IV.1. Prueba de Normalidad.....	21
IV.2. Contrastación de Hipótesis General.....	22
IV.3. Descripción de Resultados:.....	23
IV.4. Contrastación de hipótesis específicas:.....	25
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES:.....	33
VII. RECOMENDACIONES:.....	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

Tabla 1: Validación de los docentes	3
Tabla 2: Pruebas de normalidad	6
Tabla 3: La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	7
Tabla 4: La gestión administrativa en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	8
Tabla 5: La satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	9
Tabla 6: La dimensión planificación y su relación con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	10
Tabla 7: La dimensión organización y su relación con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	11
Tabla 8: La dimensión dirección y su relación con la dirección del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	12
Tabla 9: La dimensión control y su relación con la dirección del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	13

## Índice de figuras

Figura 1: La gestión administrativa en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	8
Figura 2: La satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020	9

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo. Es una investigación aplicada con diseño no experimental y nivel correlacional; la muestra de 220 padres de familia, se usó como instrumentos dos cuestionarios, uno para la gestión administrativa y otro para la satisfacción del usuario.

Los resultados se procesaron con la estadística descriptiva e inferencial, usando Excel 2019 y SPSS v 26 para identificar la correlación existente entre las variables objeto de estudio, se observó que Rho de Spearman = 0,865, hallándose una correlación positiva y significativa, con significancia = 0,000 inferior al 5%; es decir, que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, además la dimensión planificación se relaciona con la satisfacción del usuario (Spearman fue 0,663); la dimensión organización se relaciona con la satisfacción del usuario (Spearman fue 0,856); la dimensión dirección se relaciona con la satisfacción del usuario (Spearman fue 0,856); la dimensión dirección se relaciona con la satisfacción del usuario (Spearman fue 0,504) y la dimensión control se relaciona con la satisfacción del usuario (Spearman fue de 0,878).

**Palabras Claves:** *Gestión administrativa, satisfacción del usuario, institución educativa.*

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in public educational institution 80412 in Pacasmayo. It is an applied research with a non-experimental design and a correlational level; In the sample of 220 parents, two questionnaires were used as instruments, one for administrative management and the other for user satisfaction. The results were processed with descriptive and inferential statistics, using Excel 2019 and SPSS v 26 to identify the correlation between the variables under study, it was observed that Spearman's Rho = 0.865, finding a positive and significant correlation, with significance = 0.000 less than 5%; In other words, administrative management is significantly related to user satisfaction of public educational institution 80412 in Pacasmayo, in addition the planning dimension is related to user satisfaction (Spearman was 0.663); the organization dimension is related to user satisfaction (Spearman was 0.856); the direction dimension is related to user satisfaction (Spearman was 0.856); the direction dimension is related to user satisfaction (Spearman was 0.504) and the control dimension is related to user satisfaction (Spearman was 0.878).

**Keywords:** *Administrative management, user satisfaction, educational institution*

## I. INTRODUCCIÓN

El ser humano se mueve siempre en organizaciones, las cuales pueden ser instituciones de naturaleza privada, pública o mixta, y todas son importante parte de la sociedad, muchas influyen en el desarrollo económico, generan productos y servicios para satisfacer las necesidades de la misma sociedad o de una parte de ella en particular y además generan empleo. Todo lo que referente al mundo de las organizaciones deben ser debidamente estudiadas, y se determine cómo es su gestión administrativa y como está organizada, los contribuyentes de un buen servicio y al mismo tiempo estar satisfechos, por ello se debe procurar la satisfacción de los usuarios, por cuanto se verá reflejado en positivos resultados para la misma organización (Cassini, 2017).

En el ámbito internacional, el modelo considerado en el sector educación para enfrentar cambios que exige la comunidad social, es la apropiación de modelos de gestión de corroborado triunfo en el sector empresarial. Modelos de sistemas de gestión de la calidad como ISO 9000, así como las políticas gubernamentales específicas del sector educación, plantean la medición de la calidad del servicio como estrategias de soporte a la administración y a la toma de decisiones, con la finalidad de gerenciar adecuadamente y de manera genuina el sector y lograr con suficiencia los objetivos trazados, considerando la calidad, el cumplimiento de objetivos estratégicos de las instituciones educativas y sobre todo lograr una genuina satisfacción en el usuario (Estudero, 2018).

Para el Departamento de educación y Cultura de España (2019), un 95,8% de las instituciones educativas primarias ya han aplicado estrategias de gestión administrativa para mejorar el servicio educativo y dar cumplimiento a objetivos trascendentales o llamados estratégicos u organizacionales, entre los principales está lograr una genuina satisfacción en los usuarios, como son estudiantes y padres de familia, siendo los resultados alentadores pues se observa una importante mejora en la administración, dirección y control del servicio en las instituciones involucradas.

En el Perú, considerando que una de las características del poblador peruano es la resistencia al cambio y si este es innovador la resistencia se hace mucho más

palpable, provocando una continuidad de “más de lo mismo”, por ello según el PEN (Proyecto Educativo Nacional) 2021, se contemplan cumplir con objetivos estratégicos que se relacionan directamente al logro de la calidad educativa y la gestión administrativa además de lograr usuarios satisfechos, son estrategias a aplicar, dejando de lado las direcciones verticales de los centros educativos por falta de una verdadera administración de la educación (Ministerio de Educación, 2019).

En Pacasmayo, según Rojas (2019) el común denominador en educación es la falta de conocimiento administrativos, de gestión y de estrategias para lograr satisfacer al usuario por el servicio que ofertan, lo que limitan el logro de las metas trazadas, por ello según la UGEL (Unidad de gestión educativa local) Pacasmayo (2020), se procura mejorar la gestión de las instituciones educativas en un 20% hacia el 2021, fecha en que los objetivos estratégicos nacionales se buscan cumplir a través del PEN (Proyecto Educativo Nacional).

Esta realidad problemática se ubica en la institución pública 80412 de Pacasmayo-2020, por cuanto los términos satisfacción del usuario y gestión administrativa, son concebidos que deben ser aplicados en empresas u organizaciones ajenas al sector educación, por lo que a través de la investigación se pretende comprobar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la institución pública 80412 de Pacasmayo, 2020.

En esta perspectiva, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo- 2020?

La justificación de esta investigación se dio: Práctica, permitió determinar la relación que haya entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa estatal, teniendo la visión que una genuina gestión de la administración educativa permitió a los usuarios (Estudiantes y padres de familia) manifestar abiertamente su satisfacción por el servicio prestado y así elevar el prestigio de la institución en la comunidad. Teórica, se recogió información relevante y confiable, con bases teóricas importantes sobre la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, siendo de utilidad para

investigaciones posteriores o para mejorar el nivel de las variables. Metodológica, esta investigación utilizó instrumentos con validez comprobada y con índice de confiabilidad aceptable, los cuales sirven como base a otras investigaciones similares, además, los resultados de esta investigación permitieron utilizar las recomendaciones sugeridas a mejorar en el servicio educativo de la institución.

También se formuló un objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020

. Los objetivos específicos quedaron formulados de la manera siguiente: OE1. Determinar el nivel de la gestión administrativa en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo. OE2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo. OE3. Determinar la relación que existe entre la dimensión planificación y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo. OE4. Determinar la relación que existe entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo. OE5. Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo. OE6. Determinar la relación que existe entre la dimensión control y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo.

La Hipótesis general se formuló de la siguiente manera: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes, tenemos a nivel internacional:

Martínez y Caballero (2018), realizaron una tesis: Relación entre la gestión administrativa y autoeficacia percibida en estudiantes inmigrantes e hijos españoles de inmigrantes que hacen secundaria *obligatoria en Madrid, España*, aplicaron una investigación correlacional en una muestra de 30 participantes aplicando 2 escalas tipo Likert como instrumentos de recolección de datos. Determinándose que existe correlación significativa entre variables por cuanto Pearson es de 0, 865, resultado que se logró de la información producto de los instrumentos descritos.

Por su parte, Queiroz (2018) en España, realizó una tesis titulada: El cumplimiento de objetivos estratégicos a través de la gestión administrativa educativa, con una investigación descriptiva simple a una muestra de estudio conformada por 60 participantes y con un cuestionario de encuesta como instrumento para recolectar datos, las conclusiones arribadas confirman que el cumplimiento de objetivos estratégicos como fenómeno colectivo, mejora clima afectivo en una organización, y contribuye a identificar los estudios previos y a clarificar los efectos sobre el desempeño de los equipos de trabajo.

Álvarez (2017) completó el examen satisfacción de usuarios y clientes con la administración ofrecida en las organizaciones gubernamentales de supermercados, Universidad Andrés Bello. Estudio que busca conocer la visión de la naturaleza de la administración y la observación que tienen los clientes sobre dicha administración. Exploración evaluativa, inconfundible, plan no exploratorio, transaccional. La revisión y la encuesta fueron los procedimientos e instrumentos utilizados. Se cierra aumentando los grados de satisfacción del comprador frente a la naturaleza de las administraciones anunciadas. La administración supera en los componentes de prueba real, calidad inquebrantable, comunicación individual y acuerdos, sin embargo, no ocurre lo mismo con el elemento de intercambios de ofertas, ya que se demora una cantidad excesiva de tiempo en las cajas para pagar sus artículos. Esta exploración se identifica con nuestro examen debido al hecho de que se investiga un tema similar.

Revelo (2015) en su propuesta estrategias y gestión administrativa para rectores y vicerrectores de establecimientos auxiliares educativos en Ibarra". Propuesta que busca dar respuesta a la difícil indagación: forma de optimizar la gestión autorizada de Rectores y Vicerrectores de auxiliares instructivos Instituciones, Exploración subjetiva, aplicada, de campo y diferenciada, como planteada por su propio creador. Tuvo la revisión como estrategia y la encuesta como instrumento. Entre los principales fines se destaca que sin el tablero métodos y técnicas que ayuden a Mejorar la gestión regulatoria de los Rectores y Vicerrectores, se ha propuesto dar cuenta de cómo ejercer la autoridad, para siempre capacitarse en la promulgación instructiva, ordenamiento y liderazgo de RRHH. Este examen se identifica con nuestra exploración ya que tiende al tema Estamos investigando para mejorar la administración autorizada para también mejorar el cumplimiento del cliente, tenga en cuenta que también funciona con nuestras principales medidas de la variable administración gerencial y aluden a una asistencia instructiva similar

A nivel nacional:

Rojas (2015) en su estudio titulado: La gestión administrativa en una organización educativa del nivel básico, aplico un diseño descriptivo prospectivo a una población muestral de 50 participantes y un bosquejo de entrevista el instrumento para recoger datos concluye que la gestión administrativa en una organización educativa está orientada al conjunto de características de gestión en el clima de trabajo detectados por los diversas individuos y asumidas como principal factor de influencia en su conducta.

Sánchez (2017) en su trabajo: La Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos estratégicos en la I.P. 821000, Camish, José Sabogal, San Marcos, Cajamarca, con estudio descriptivo correlacional a una población muestral; de 20 educandos, considerando, para ello, una escala tipo Likert para recolectar datos, como conclusión general sostiene que la gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos estratégicos se relaciona de manera débil pues el coeficiente de Pearson es de 0,256.

Tamariz (2016) en su estudio titulado: “El plan de gestión administrativa en el desempeño laboral de los laboradores de la empresa cementos Pacasmayo”, con una investigación pre experimental en una muestra universal de 30 participantes y utilizó una escala para el desempeño laboral, arribando a la conclusión: concluye que el plan de gestión administrativa presenta una propuesta innovadora y el desempeño laboral presenta un nivel bajo por la falta de motivación, reconocimiento hacia los trabajadores, un sistema de recompensas no justas entre otros.

Gonzales (2016) en su tesis: La satisfacción de los estudiantes y el cumplimiento de objetivos institucionales de la I.E.P. San Francisco de Asís del distrito de Chepén el presente trabajo de investigación correlacional, básicamente se analizó la información brindada por el director y docentes, en una ficha de valoración para cada variable, considerando una muestra de 22 participantes de la institución; la información brindada por el personal, se comprobó la existencia de fuerte asociación en las variables, pues la correlación de Pearson es de 0,921.

En relación a la información que sustenta esta investigación se cita a los siguientes autores:

Chiavenato (2017) sostiene que administración es un proceso de organizar, planear, controlar y dirigir los recursos para lograr los organizacionales objetivos. En este sentido, es el camino para organizar, coordinar, coordinar y controlar la utilización de activos autorizados para lograr las metas de manera productiva y adecuada. La organización puede ser percibida como el orden que se encarga de la administración lógica de los bienes materiales, monetarios y de tiempo, así como el rubro del trabajo humano, centrado en el cumplimiento de un interés.

Altamirano y Cascante (2017) consideran que el objetivo de los ejecutivos es reconocer y valorar los componentes que contribuyen de manera contraria o enfática al logro de las metas institucionales. La administración autorizada es un ciclo único en el que el futuro, el presente y el pasado se encuentran. Se examina el pasado (los ejecutivos), se advierten y valoran (concertar) las opciones de futuro con las que se maneja un programa de mediación en el presente.

Castro (2015) piensa que la administración autorizada incluye el camino para proponer y proteger un clima donde la colaboración esté disponible para lograr de manera competente y viable los objetivos de la asociación. Comprende los ejercicios de ordenación, asociación, dirección y control junto con la utilización satisfactoria de los bienes humanos, físicos, monetarios y diferentes.

La administración gerencial es el camino hacia la planificación y el mantenimiento de un dominio en el que, trabajando en reuniones, las personas cumplen productivamente objetivos explícitos. Es un procedimiento específico que comprende ejercicios de organización, asociación, ejecución y control, realizados para decidir y lograr los destinos establecidos con la utilización de personas y diferentes activos (Quichca, 2015).

Es el procedimiento mediante el cual los recursos humanos (humanos, monetarios, materiales, innovadores y académicos) se asignan y facilitan en un método ideal para lograr los destinos y objetivos de la organización instructiva. También puede caracterizarse como una gran cantidad de ejercicios organizados y coordinación perpetua de activos humanos, materiales, relacionados con el dinero y el tiempo para garantizar la coherencia con los objetivos de la asociación (Delgado y Guzmán, 2016).

Altamirano y Cascante (2017) señalan que hay algunas necesarias condiciones a tener en cuenta para una adecuada gestión administrativa: Una cultura organizacional restablecida y adaptable, apta para acomodarse a los cambios ganadores como impacto de la globalización. - Análisis de la relativa multitud de partes de la asociación, para distinguir sus perspectivas positivas y negativas, descubrir sus cualidades y carencias, aceptar sus puertas abiertas y darse cuenta de cómo controlar o manejar suficientemente los peligros. Dar la debida consideración a la preparación, es decir, darse cuenta de cómo enseñar adecuadamente a los trabajadores a utilizar dispositivos mecánicos y de avance. En la asociación conviene aplicar un estilo administrativo donde prevalezcan procedimientos muy retratados, imaginados y estimados. La principal marca es la capacidad de responder y reaccionar rápidamente haciendo que la organización sea dinámica y creativa. En un mundo globalizado, las fundaciones no pueden

permanecer confinadas o desvinculadas de importantes sindicatos vitales fundamentales para que nuestras organizaciones sean serias.

En la información sobre dimensiones de la gestión administrativa, se considera las siguientes:

a) Planeación, es la garantía de los procedimientos y el curso hacia donde se dirige la organización, así como el significado de los resultados que se propone obtener y las técnicas para lograrlo. (Robbins y Coulter, 2016). También Chiavenato (2014) considera a la planeación como la función administrativa que anticipadamente determina cuáles son los objetivos a alcanzar. La anota como la primera función administrativa, pues es el fundamento para ser posible las demás. La planeación empieza con una definición de los planes con los que se pretende llevar a cabo.

b) Organización: es hacer que la actividad de la organización sea básica y que los procedimientos sean líquidos para las personas que trabajan en ella, en esta etapa los territorios, estructuras, procedimientos, marcos y progresos utilitarios se caracterizan por alcanzar los fines de la organización. (Robbins y Coulter, 2016). Para Chiavenato (2014) Esta fase del ciclo regulatorio depende de adquirir una competencia que es simplemente concebible a través de la sana solicitud y coordinación de la multitud de activos que son esenciales para la reunión social. Posteriormente a establecer los objetivos a alcanzar, en la etapa de asociación, es importante averiguar qué medidas usar para lograr lo que se desea, y esto se termina en la etapa de asociación.

Control, es el ciclo que utilizan los administradores para garantizar que los ejercicios se comparen con los planes, el control puede ser utilizado para medir la viabilidad del resto de las capacidades reguladoras: organización, asociación y curso (Robbins y Coulter, 2016). Como indica Chiavenato (2014), el control es una etapa clave en la organización, sobre la base de que, si bien una organización tiene planes eminentes, una estructura jerárquica suficiente y una administración competente, el jefe no tendrá la opción de confirmar lo que Una circunstancia genuina de la asociación es que, en caso de que no sea así, hay un sistema para verificar e informar si las realidades son según los destinos.

Dirección, es aquel componente de la organización en el que se logra el reconocimiento convincente de todo lo dispuesto, a través de la autoridad del presidente, que se practica en función de las elecciones, independientemente de que se tomen de forma directa o, tanto más habitualmente, asignando dicha autoridad, y Se observa en todo momento que todas las solicitudes dadas están debidamente cumplimentadas (Robbins y Coulter, 2016). Por otra parte, Chiavenato (2014) piensa que la administración ejecuta todas las reglas establecidas durante el ordenamiento y la asociación. - A través de ella se logran los mejores tipos de conducta en los individuos de la estructura jerárquica.

En relación a la variable satisfacción del usuario tenemos a Robbins y Coulter (2016) quienes la definen como el espíritu de ánimo que resulta de la coincidente percepción que se tiene entre la expectativa del cliente y el producto. Se da de la comparación del rendimiento de un servicio o producto con las expectativas de los individuos. Seclen y Darras (2015), indican que ésta se orienta a cómo nos sentimos cuando recibimos un servicio, siendo determinante que el usuario considere su necesidad realizada y nuestras expectativas sean satisfechas.

También Ochoa (2016) sostiene que cuando haya concordancia entre las expectativas que tiene y el servicio recibido el usuario se encuentra satisfecho. Añade que la satisfacción resulta de la observación de factor cognitivo consistente en la percepción sobre una acción específica o objeto y las necesidades cubiertas. Anderson (2015) refiere que tiene que ver con el resultado del procesamiento de información, donde se compara lo cual dicho proceso radica en el procesamiento de la información con las expectativas que se tiene y el servicio o bien recibido. La satisfacción radica en el componente afectivo, más allá de dicho procesamiento de información,

Guzmán y Priego (2015) demostrar que la importancia de que el cliente esté satisfecho, radica en que nos anima a calibrar la naturaleza de la atención, dando datos con respecto a si se han cumplido los deseos subyacentes. Ramírez, López, Barragán y Arce (2016) subrayan el equivalente, que la satisfacción del cliente es un método de evaluación de la naturaleza del cuidado. Esta metodología servirá para decidir los obstáculos a derrotar para mejorar la asociación.

Elizondo (2018) piensa en que darse cuenta de cómo reconocer y medir la lealtad del consumidor considera la combinación de manos superiores en la asociación. Hoy en día, numerosas asociaciones incrementan sus sistemas de exhibición de clientes ubicados, se hacen sólidas especulaciones para garantizar un cliente satisfecho de acuerdo con los deseos que tienen sobre los artículos o administraciones devoradas.

Ramos (2015) hace mención de las siguientes teorías de la satisfacción del usuario:

La teoría de brechas, depende de las no similitudes. Alude al entusiasmo por la naturaleza de la administración que se ve como un conflicto entre las perspectivas ideales y los conocimientos adquiridos. En el momento en que hablamos de supuestos, se citan a Guzmán y Priego (2015) quienes señalan que este término no es unívoco, se apoya en el artículo al que se hace referencia y podría identificarse con las previsiones de cómo será la asistencia. , tal como deben dar las personas que ofrecen la ayuda. Presentaron dos grados únicos de supuestos. Se sostiene que el cumplimiento resulta de la distinción posterior entre lo que generalmente se anticipó y lo que se obtuvo. Actualmente, cuando hablamos de calidad, se identifica más con el examen por parte del cliente entre el grado de ejecución de la asistencia aparente y el de la ayuda ideal. Cuando se habla de un nivel suficiente, se hace alusión a lo que el cliente considera adecuado. Al final del día, si la consecuencia de la asistencia está dentro del nivel de resiliencia del cliente, le da a la organización una ventaja; de lo contrario, se encuentra en una situación difícil debido a que la ayuda recibida no es satisfactoria.

La especulación del fiasco, utilización de racionalidad esponjosa: Guzmán y Priego (2015) recomiendan las sospechas ejemplares aludiendo a "la relación directa entre circunstancias y resultados finales, afirmando como obvia por cuenta de clientes con bajas ramificaciones identificadas con el artículo o periodista de la administración". . De lo contrario, es el de clientes con grados importantes de inclusión identificados con el rubro o la administración, convirtiéndose en una relación de mal gusto, garantizando que nadie cambiará su inclinación tanto tiempo por lo que vale en un determinado alcance. En caso de que este nivel baje, los

clientes cambiarán el elemento o la administración por otro que encuentren o encuentren en la oposición, y no volverán a la primera organización hasta que encuentren otro beneficio extraordinario para realizar dicho cambio.

Ramos (2016) distingue las cinco dimensiones relativas a la satisfacción del usuario: Confiabilidad: Indica la capacidad de ejecutar la asistencia ofrecida de manera confiable. Capacidad de respuesta: Concebida como la capacidad de brindar una ayuda rápida y conveniente, ya que se solicita una reacción breve y de calidad. Seguridad: Relacionada con la estimación de la confianza creada por la mentalidad del personal al ofrecer su asistencia con protección, información, capacidad de impartir, amabilidad y despertar confianza. Empatía: Entendida como la capacidad de un individuo de colocarse en el lugar de otro, entendiendo y atendiendo con precisión las necesidades de sus compañeros. Aspectos tangibles: Se piensa en los ángulos reales que ve el cliente. Tiene casualidades "con la apariencia real y los estados de las oficinas, la facultad, el equipo, el orden, el material de correspondencia y el consuelo"

### III. MÉTODO

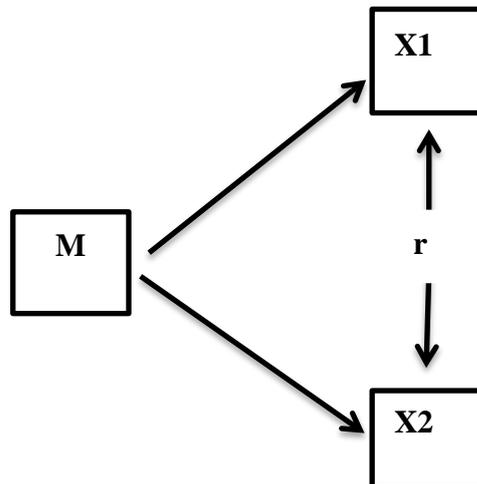
#### III.1. Tipo y diseño de investigación

##### III.1.1. Tipo

Este estudio tiene como modelo descriptivo – correlacional de corte transversal, porque busca identificar correlación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Según Sampieri (2016, p. 2) su investigación sobre estudios de corte correlacional, considera que tienen como propósito conocer su relación o asociación existente de dos o más categorías, conceptos o variables.

##### Estructura del diseño de investigación



M = Muestra

X1 = Gestión administrativa

X2 = Satisfacción del usuario

R= Relación

##### III.1.2. Diseño

Esta investigación tiene su diseño no experimental transversal, porque no existen cambios o manejo de las variables, además se dio en el momento adecuado y tiempo único.

Hernández et al. (2016, p. 8) aseguran que “No experimental transversal se refiere a un estudio en el cual no cambia de manera intencionada las variables independientes para el efecto de las variables”.

### **III.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1** Gestión Administrativa

**Variable 2** Satisfacción del usuario

VARIABLE 01	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Funciona y se apoya a través de individuos, por lo general equipos de trabajo, para lograr resultados requeridos, usando funciones como organización, planificación, dirección, recursos humanos, representatividad y control (Cassini, 2017).	Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con PEI, PAT y RI</li> <li>• Se conoce el PEI, el PAT y el RI</li> <li>• Se ejecuta el plan PEI, PAT y RI</li> </ul>	Ordinal	1
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso equilibrado de recursos</li> <li>• Posee organigrama estructural</li> <li>• Relación pertinente trabajo - personal</li> </ul>		2
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Motivación</li> <li>• Delegación de funciones.</li> </ul>		3
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios, instrumentos o mecanismos adecuados</li> <li>• Supervisión y acompañamiento</li> </ul>		4
						5
						Totalmente en desacuerdo
						En desacuerdo
						Indiferente
						De acuerdo
						Totalmente de acuerdo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
02						
SATISFACCION DEL USUARIO	Representa la evaluación que hace el cliente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad (Anderson, 2015).	Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Aspecto tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas confortables</li> <li>• Tecnología de apoyo moderno</li> <li>• Apropiada señalización</li> <li>• Ambientes del área céntricos y con fácil acceso.</li> </ul>	Ordinal	1
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por cumplir con el trabajo prometido.</li> <li>• Predisposición por solucionar problemas</li> <li>• Atención eficiente.</li> </ul>		2
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se atiende las necesidades del usuario</li> <li>• Información clara y sencilla sobre el servicio</li> <li>• Atención personalizada al usuario.</li> </ul>		3
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a las necesidades y problemas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo</li> <li>• Colaboradores comprensibles, cordiales y amables</li> </ul>		4
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención</li> <li>• Privacidad durante la atención financiera.</li> <li>• Priorizar atención al usuario y evitan interrupciones.</li> </ul>		5
						Totalmente en desacuerdo
						En desacuerdo
						Indiferente
						De acuerdo
						Totalmente de acuerdo

### **III.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **III.3.1. Población**

Según Arias (2016) define población como un conjunto infinito o finito de elementos con comunes características de donde resultaran las conclusiones del estudio. Está delimitada por el problema y los objetivos.

La población de esta investigación fue de 220 padres de familia de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, determinada como población finita, por cuanto se conoce con exactitud el total de padres de familia que conforman la institución educativa.

#### **III.3.2. Muestra**

En un estudio cuantitativo la muestra es un subconjunto de la población del cual se recogen datos y es representativa de ésta (Hernández, et al., 2016)

En este estudio la muestra estuvo constituida por la misma cantidad de padres de familia que la población, por lo que se denomina muestra censal y estuvo constituida por 220 padres de familia de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo.

#### **III.3.3. Muestreo**

En esta investigación no se utilizó ningún tipo de muestreo por cuanto la muestra estuvo conformada por la misma cantidad de padres de familia que la población.

#### **III.3.4. Criterios de la selección**

Inclusión:

Padres de familia de la institución educativa N° 80412 de Pacasmayo.

Exclusión:

Padres de familia que no pertenecieron a la institución educativa N° 80412 de Pacasmayo.

Padres de familia que voluntariamente no desearon participar en el trabajo.

### **III.3.5. Unidad de análisis**

La unidad de análisis estuvo conformada por padre de familia de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, a esta persona se les efectuó la encuesta preparada en la investigación.

## **III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández et al. (2016) mencionan que la etapa de recolección de datos comprende en diseñar un plan minucioso acerca de los pasos que se realizan en beneficio de la recaudación de datos, los cuales permiten el cumplimiento del objetivo principal de la investigación.

### **III.4.1. Técnica**

Se consideró la técnica de la encuesta enfocada a recabar datos relevantes para el análisis del estudio.

Según Hueso y Cascant (2015) nos dice que la encuesta a través de preguntas permite llegar a la población, los cuales nos brindarán conceptos que serán muy importantes para la resolución de la problemática investigada.

### **III.4.2. Instrumento**

En esta investigación el instrumento es el cuestionario porque se realizó una visita a la institución educativa para recopilar datos sobre la situación real de la institución educativa, técnicamente esto nos permitió desarrollar y plantear estrategias.

Para Bolarinwa (2015) el cuestionario es un grupo de preguntas abiertas o cerradas, las cuales ayudan a obtener hechos o aspectos importantes para la investigación, se considera que el cuestionario es un instrumento de vital importancia para la obtención de datos.

### III.4.3. Validez

La validez es la capacidad que tiene el instrumento de evaluación para medir las características de la variable de interés. Para validar el instrumento del cuestionario, de esta investigación se realizó mediante la validación de expertos.

Según Hueso y Cascant (2015) nos definen que es fundamental recurrir a expertas(os) que conozcan bien sobre el tema de estudio para que puedan validar el cuestionario, además se debe realizar una prueba piloto para probar el instrumento, de tal manera, que si existe algún error se pueda hacer las correcciones oportunas para luego dar inicio con el trabajo de campo.

Por tanto, en esta investigación el instrumento de estudio fue verificado por 3 expertos de la escuela de administración con grados de Maestría y Doctorado quienes dieron su opinión y aprobación sobre el cuestionario.

Tabla 1: *Validación de los docentes*

Apellidos y nombres			I1 = Gestión Administrativa	I2 = Satisfacción del usuario
Marilú	Trinidad	Flores	Procede a aplicar	Procede a aplicar
Lezama				
Olenka Ytania León Balarezo			Procede a aplicar	Procede a aplicar
Ana	Elizabeth	Paredes	Procede a aplicar	Procede a aplicar
Morales				

Fuente: *Elaboración propia*

La tabla muestra la validez de los expertos, de acuerdo a su opinión es procedente la aplicación de los instrumentos.

#### III.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de medición es el grado donde los resultados producen una consistencia y coherencia en lo que se desea medir.

Hernández, Fernández y Baptista (2016) afirman que la confiabilidad de un instrumento hace referencia a la capacidad que tienen para obtener resultados iguales cuando se aplica varias veces al mismo sujeto o individuo de estudio.

El presente proyecto de investigación utilizó Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento de medición.

**Fiabilidad de la variable Gestión administrativa:** La confiabilidad del instrumento con 24 ítems arroja 0,931. Es decir que el instrumento es confiable altamente, gracias a la prueba piloto compuesta por 40 personas; los datos recabados fueron digitados en el programa SPSS, obteniendo así el Alpha de Cronbach.

**Fiabilidad de la variable Satisfacción del usuario:** La confiabilidad del instrumento con 18 ítems arroja 0,905. Es decir que el instrumento es confiable altamente, gracias a la prueba piloto compuesta por 40 personas; los datos recabados fueron digitados en el programa SPSS, obteniendo así el Alpha de Cronbach

#### III.5. Procedimientos

Para la recolección de la información se visitó el plantel y se coordinó una reunión con el director de la institución, explicando la finalidad de la investigación y los beneficios de la información recabada para la entidad. Se solicitó el correspondiente permiso para efectuar el estudio e interactuar con los padres de familia.

En este estudio se aplicó los cuestionarios a 220 padres de familia de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, después de recoger la información de los encuestados se tabuló en el programa Excel 2019.

Finalmente, la recopilada información se transfirió al Software SPSS V 26, para realizar la sumatoria por dimensiones, variables e indicadores para arribar al coeficiente de Spearman y corroborar las hipótesis planteadas, los resultados fueron representados mediante figuras y tablas

### **III.6. Método de análisis de datos**

En este estudio, el método utilizado es el análisis cuantitativo por cuanto se hizo uso de estadísticas y de fórmulas y para poder interpretar datos en tablas y figuras, analizando las dimensiones de la investigación realizada.

Se usó el SPSS de la vs 26, la cual se importó la información obtenida de las variables Gestión Administrativo y Satisfacción del Usuario, con el objetivo de realizar el análisis de los cuadros estadísticos descriptivos, de frecuencia, correlación de Spearman y Contingencia de esa manera conocer el rechazo o la aceptación de la hipótesis.

### **III.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizó siguiendo los lineamientos dispuestos por la normativa de la Universidad César Vallejo, además el trabajo estuvo elaborado cumpliendo el uso de la norma APA, respetando el derecho de autoría de cada uno de los autores que se mencionan en el estudio, por otra parte al momento de ejecutar los cuestionarios fue de manera anónima, con el fin de guardar la discreción de la información que se recopiló, esto se realizó con el pleno consentimiento de la institución educativa participante en la investigación, de esta manera se manifiesta el nivel de ética profesional de los estudiantes.

## IV. RESULTADOS

### IV.1. Prueba de Normalidad

Para determinar la correlación y la contrastación de hipótesis, se usó el programa SPSS v 25, aplicándose una prueba de normalidad para determinar la hipótesis que fue aceptada.

Se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, debido a que los instrumentos se aplicaron a 220 sujetos:

#### Normalidad de variables:

##### Para la variable 01:

**H<sub>0</sub>:** Los datos procesados siguen una distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** Los datos procesados no siguen una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

##### Para la variable 02:

**H<sub>0</sub>:** Los datos procesados siguen una distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** Los datos procesados no siguen una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Tabla 2:

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,206	220	,000	,877	220	,000
Satisfacción del usuario	,261	220	,000	,827	220	,000

#### Interpretación:

En la tabla 2, se eligió como examen de normalidad, el método estadístico de Kolmogorov – Smirnov, por ser los participantes 220. Las variables de estudio presentaron Sig = 0.00, siendo menor a 5%, lo que determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna; por lo tanto, se empleó el estadístico de Rho Spearman, para contrastar la hipótesis.

## IV.2. Contrastación de Hipótesis General

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.

Tabla 3

*La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.*

			Gestión Administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

Fuente: Datos obtenidos de la muestra.

### Interpretación:

Según la tabla N° 3 Rho de Spearman fue 0,865 (hallándose una correlación directa y significativa) con significancia de  $0,000 < 0,05$ , por lo que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo. Se corroboró la hipótesis alterna (**H<sub>1</sub>**).

### IV.3. Descripción de Resultados:

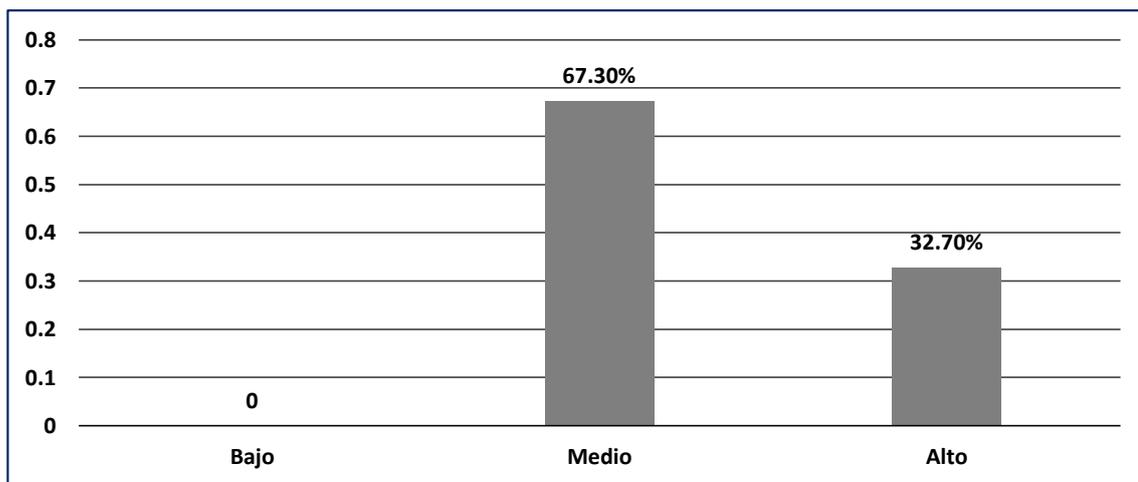
Tabla 4

*La gestión administrativa en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.*

VARIABLE	N°	%
<b>Gestión administrativa</b>		
Bajo	0	--
Medio	148	67,30
Alto	72	32,70
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para la gestión administrativa - 2021.

*Figura 1: La gestión administrativa en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.*



Fuente: Tabla 3

#### **Interpretación:**

Se observó en la tabla N° 4 y la figura N° 1 que el 67,3% de los padres de familia del plantel 80412 de Pacasmayo, consideran que existe un nivel medio en cuanto a la gestión administrativa y el 32,70% consideran el nivel alto; en tanto que ningún (0.0%) padre de familia afirmó el nivel bajo. Determinándose que la

gestión administrativa en el plantel 80412 de Pacasmayo, se encuentra en el nivel medio (67,50%).

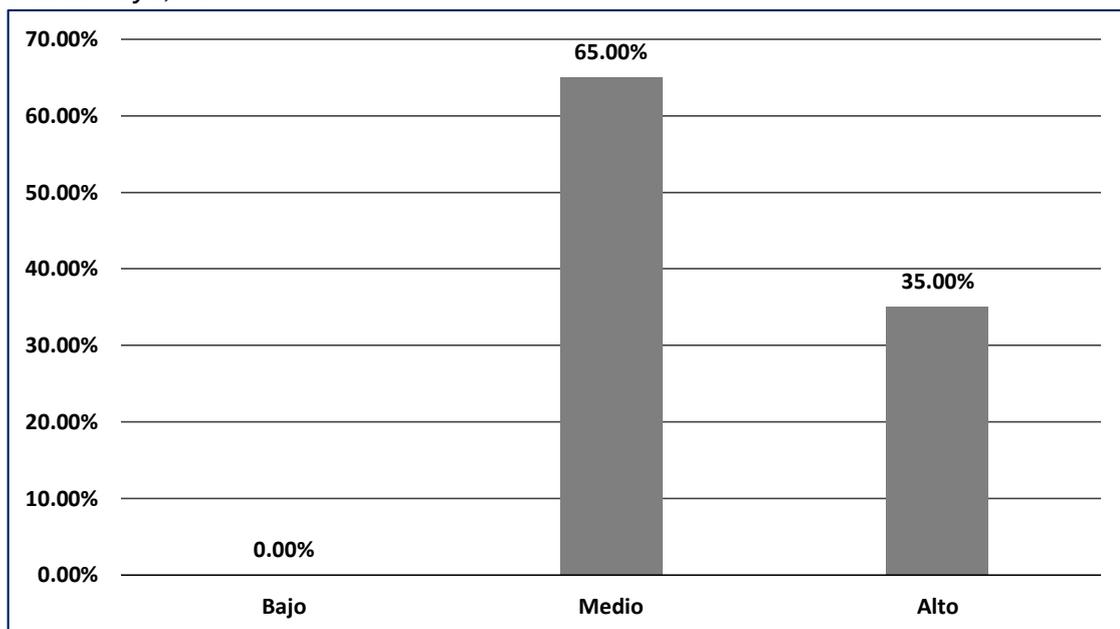
Tabla 5

*La satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.*

VARIABLE	N°	%
<b>Satisfacción del usuario</b>		
Bajo	0	--
Medio	142	65,00
Alto	78	35,00
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para la satisfacción del usuario, 2021.

*Figura 2: La satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021*



Fuente: Tabla 4

### **Interpretación:**

Se observó en la tabla N° 5 y la figura N° 2 que el 65% de los padres de familia del plantel 80412 de Pacasmayo, consideran que existió un nivel medio en cuanto a la satisfacción del usuario y el 35% consideran el nivel alto; en tanto que ningún (0.0%) padre de familia afirmó el nivel bajo. Determinándose que la

satisfacción del usuario en el plantel 80412 de Pacasmayo, se encuentra en el nivel medio (65%).

#### IV.4. Contrastación de hipótesis específicas:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.

Tabla 6

*La dimensión planificación y su relación con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.*

			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
Satisfacción del usuario	del usuario	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

Fuente: SPSS.

#### Interpretación

Se observó en la tabla N° 6 que Rho de Spearman fue 0,663 (hallándose una correlación directa y moderada) con significancia de  $0,000 < 0.05$ , por lo que la dimensión planificación se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del plantel 80412 de Pacasmayo. Corroborándose la hipótesis alterna (**H<sub>1</sub>**).

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión organización y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión organización y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.

Tabla 7

*La dimensión organización y su relación con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.*

		Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	220
Satisfacción del usuario	del	Coeficiente de correlación	,856**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	220

Fuente: SPSS

### Interpretación

Se observó en la tabla N° 7 que Rho de Spearman fue 0,856 (hallándose una correlación directa y significativa) la significancia fue  $0,000 < 0.05$ , por lo que la dimensión organización se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del plantel 80412 de Pacasmayo. Corroborándose la hipótesis alterna (**H<sub>1</sub>**).

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.

Tabla 8

*La dimensión dirección y su relación con la dirección del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.*

		Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	220
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,504**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	220

Fuente: SPSS.

### Interpretación

Se observó en la tabla N° 8 que Rho de Spearman fue 0,504 (hallándose una correlación directa y moderada) con significancia de  $0,000 < 0,05$ , entonces la dimensión dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del plantel 80412 de Pacasmayo. Corroborándose la hipótesis alterna (**H<sub>1</sub>**).

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la dimensión control y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la dimensión control y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.

Tabla 9

*La dimensión control y su relación con la dirección del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2021.*

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

Fuente: SPSS.

### Interpretación

Se observó en la tabla N° 9 que Rho de Spearman fue de 0,878 (hallándose una correlación directa y fuerte) con significancia de  $0,000 < 0.05$ ; entonces la dimensión control se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la escuela 80412 de Pacasmayo. Corroborándose la hipótesis alterna (**H<sub>1</sub>**).

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como fin mostrar la relación entre Gestión administrativa y satisfacción del usuario, así también cómo estas variables influyen en la mejora de la Institución Educativa Pública 80412 de Pacasmayo, por ello, a continuación, se presentan las siguientes discusiones:

En relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 80412 de Pacasmayo, los datos muestra que Rho de Spearman es 0,865 se encontró correlación directa y significativa, la significancia = 0,000 menor al 5% ( $p < 0.05$ ) es decir que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412, contrastándose la hipótesis alterna; en este sentido, Martínez y Caballero (2018), en tesis titulada: Relación entre la gestión administrativa y autoeficacia percibida en estudiantes inmigrantes e hijos españoles de inmigrantes que hacen secundaria en Madrid, determinándose que existe correlación significativa entre variables por cuanto Pearson es de 0, 865, resultado que se logró de la información producto de los instrumentos descritos, también la investigación se relaciona con Sotelo (2018) en su investigación influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del consumidor considera que las estrategias de gestión administrativa influyen de manera significativa en la satisfacción del consumidor en una empresa agroindustrial de Piura, por cuanto la media aumento en un 30% en el post test, con relación al pre test, esto indica que si la gestión administrativa es adecuadamente conducida, la satisfacción del consumidor será más favorable a la empresa.

En cuanto al objetivo: Determinar el nivel de la gestión administrativa en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, la información resultante indica que el 67,3% de los padres de familia, consideran que en la institución existe un nivel medio y el 32,70% consideran el nivel alto; en tanto que ningún (0.0%) padre de familia afirmó el nivel bajo. Determinándose que la gestión administrativa en la institución educativa pública 80412, se encontró en el nivel medio (67,50%); en este sentido Tamariz (2016) en su tesis: El plan de gestión

administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa cementos Pacasmayo, concluye que el plan de gestión administrativa presenta una propuesta innovadora y el desempeño laboral presenta un nivel bajo por la falta de motivación, reconocimiento hacia los trabajadores, un sistema de recompensas no justas entre otros.

En el objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, la información revela que el 65% de los padres de familia, consideran que existe un nivel medio y el 35% consideran el nivel alto; en tanto que ningún (0.0%) padre de familia afirmó el nivel bajo. Determinándose que la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412, se encontró en el nivel medio (65%). En este sentido Corcuera (2017) en su tesis descriptiva: La satisfacción del usuario, una forma de elevar la productividad en una empresa, concluye que se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio, por lo cual toda empresa debe procurar aplicar alternativas efectivas de publicidad con la finalidad de elevar el nivel de satisfacción de sus clientes o usuarios, lo que significará mayor acceso a las ventas y por ende la productividad de la empresa aumentará consistentemente.

En el objetivo: Determinar la relación que existe entre la dimensión planificación y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, la información concluyente revela que Rho de Spearman = 0,663 (existiendo una correlación directa y moderada) con nivel de significancia  $p = 0,000$  menor al 5% ( $p < 0.05$ ), la dimensión planificación se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo. Se corroboró la hipótesis alterna, coincidiendo con Corcuera (2018), en su investigación: Programa de estrategias de planificación organizativa y la satisfacción del usuario de una empresa de cable de Lambayeque, sostiene que el aplicar estrategias basadas en la planificación y organización del trabajo aumenta significativamente la satisfacción del usuario,

considerando que según los resultados el nivel de satisfacción del usuario aumentó en un 38% después de la aplicación de la propuesta.

En el objetivo: Determinar la relación que existe entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, la información recalca que Rho de Spearman = 0,856 se encontró una correlación directa y significativa, la significancia = 0,000 menor al 5% ( $p < 0.05$ ) es decir que la dimensión organización se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412. Se comprobó la hipótesis alterna, se concuerda con Guanilo (2018) en su estudio: La organización y la satisfacción del usuario en una institución educativa pública, afirma que la gestión administrativa se relaciona con la organización (Pearson = 0,879), por cuanto sostiene que mayor incidencia en la organización institucional, mayor será la satisfacción del usuario (Padres de familia y estudiantes) por lo que se debe mejorar la organización para elevar el nivel de satisfacción del usuario

En el objetivo: Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, la información resalta que Rho de Spearman = 0,504, se encontró una correlación directa y moderada, con significancia = 0,000 menor al 5% ( $p < 0.05$ ) es decir que la dimensión dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412. Se comprobó la hipótesis alterna, concordando con Sánchez (2017), en su trabajo: La Gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos estratégicos en la I.P. 821000, Camish, José Sabogal, Cajamarca, como conclusión general sostiene que la gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos estratégicos se relaciona de manera débil pues el coeficiente de Pearson es de 0,256.

En el objetivo: Determinar la relación que existe entre la dimensión control y la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412, la información indica que Rho de Spearman = 0,878, se halló una correlación directa y fuerte, la significancia = 0,000 menor al 5% ( $p < 0.05$ ) es decir que la dimensión control se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la institución

educativa pública 80412. Se contrastó la hipótesis alterna, por lo cual se concuerda con Gonzales (2016) en su tesis: La satisfacción de los estudiantes y el cumplimiento de objetivos institucionales de la I.E.P. San Francisco de Asís de Chepén el trabajo, básicamente se analizó la información brindada por el director y docentes, en una ficha de valoración para cada variable, la información brindada por el personal, se comprobó la existencia de fuerte asociación entre las variables objeto de estudio, pues la correlación de Pearson es de 0,921.

## VI. CONCLUSIONES:

En la presente investigación se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. En relación al objetivo general, se determinó que existe correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 (Spearman = 0,865), esto significa que, a mayor calidad de la gestión administrativa, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.
2. En relación a la gestión administrativa en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, se encuentra en el nivel medio (67,50%), esto quiere decir que la gestión administrativa en la institución en mención, presenta debilidades que es necesario superarlas.
3. En relación a la satisfacción del usuario en la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, se encuentra en el nivel medio (65%); esto quiere decir, que un alto porcentaje de los padres de familia encuestados no se encuentran satisfechos con la gestión de la institución, haciendo falta al aplicar estrategias de mejora en la administración institucional.
4. En relación al objetivo específico 3, se determinó que existe correlación directa y moderada entre la dimensión planificación y la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 (Spearman = 0,663), esto significa que, a mayor calidad en la planificación, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.
5. En relación al objetivo específico 4, se determinó que existe correlación directa y significativa entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 (Spearman = 0,856), esto significa que, a un mayor sistema de organización, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.
6. En relación al objetivo específico 5, se determinó que existe correlación directa y moderada entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario

de la institución educativa pública 80412 (Spearman = 0,504), esto significa que, a mejor dirección institucional, mejor será la satisfacción del usuario.

7. En relación al objetivo específico 6, se determinó que existe correlación directa y fuerte entre la dimensión control y la satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 (Spearman = 0,878), esto significa que, a mayor y mejor control en la institución, mayor y mejor será el nivel de satisfacción del usuario

## **VII. RECOMENDACIONES:**

Las recomendaciones de la presente investigación son las siguientes:

A la dirección de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo:

Seguir perseverando en mantener y mejorar la gestión educativa – administrativa, como es la atención oportuna, para que el padre de familia tenga una mejor impresión de la labor administrativa que le brinda en beneficio de su hijo. A través de un proceso continuo de escuela para padres, brindar capacitaciones, gestionar ante el Minedu la participación activa de los padres de familia en el proceso técnico pedagógico.

Aplicar estrategias de mejora en la gestión institucional en la administración de la institución con la finalidad de mejorar la calidad del servicio educativo que se oferta. Por ejemplo, aplicar un sistema de comunicación estratégica para lograr implantar el trabajo corporativo, con la finalidad que la institución educativa sea gerenciada con pertinencia.

Buscar y aplicar estrategias para elevar el nivel de satisfacción del usuario de la institución con la finalidad de mejorar la calidad del servicio educativo que se oferta, estas estrategias deben procurar el involucramiento de los padres de familia en el trabajo educativo, como por ejemplo usar recursos propios de la institución para premiar a los padres más participativos.

Buscar y aplicar estrategias, en base a capacitaciones periódicas, para mejorar el proceso de planificación en la institución con la finalidad de garantizar un servicio educativo de calidad y así lograr una mejor satisfacción de los usuarios (Padres de familia y estudiantes).

Buscar y aplicar estrategias, considerando talleres de trabajo colegiado, para mejorar la organización en la institución con la finalidad de garantizar un trabajo

más responsable y organizado que influya en las expectativas de los usuarios (Padres de familia y estudiantes).

Mejorar el sistema de control en el plantel, a través de un genuino acompañamiento y seguimiento técnico pedagógico que garantizará la calidad del proceso educativo ofertado.

Mejorar la gestión de la dirección del plantel en base a un trabajo más democrático y con delegación de funciones, para lograr sistemáticamente los objetivos institucionales y contar con la aprobación y recomendación de los usuarios (Padres de familia y estudiantes).

## REFERENCIAS

- Álvarez, C., (2017) *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Altamirano, H, y Cascante, D. (2007) *La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del Volcán Tungurahua*. (Tesis de Maestría). Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1969/1/TE0016.pdf>
- Anderson, R. (2015). *Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance*. Journal of Marketing Research. <https://www.jstor.org/stable/3149407>
- Cassini, R (2017) *Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto*. [Documento en línea de modelo-de-gestión. España]. [https://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=9760bbb8-93ac-4de4-a201-d5470864b3b3&groupId=10128](https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=9760bbb8-93ac-4de4-a201-d5470864b3b3&groupId=10128)
- Castro, Y. (2017) *Diagnóstico de la gestión administrativa de la Empresa NYC Distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto Estado Lara*. (Tesis de Especialista) Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Lara, Venezuela. <https://docplayer.es/8195143-Diagnostico-de-la-gestion-administrativa-de-la-empresa-nyc-distribuciones-c-a-ubicada-en-la-zona-industrial-iii-de-barquisimeto-estado-lara.html>
- Elizondo, J. (2018) *La satisfacción del usuario con el servicio de trabajo social* (Tesis Doctoral) Universidad de Granada. Facultad de Odontología. España. <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>

- Estudero, M. (2018) *El cumplimiento de objetivos estratégicos en equipos de trabajo: Antecedentes y consecuencias*. Tesis de grado. Universidad Complutense, España. <https://www.gestiopolis.com/trabajo-en-equipo-y-alineacion-de-objetivos/>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Delgado, S. y Guzmán, L. (2016) *El mejoramiento de la gestión administrativa a través de procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza Cardenal Luque Compañía de María Bogotá*. Universidad de Granada, Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4277/427751143013/html/index.html>
- Gonzales, J. (2016) *El clima organizacional y el cumplimiento de objetivos institucionales de la I.E.P. San Francisco de Asís del distrito de Chepén*. Tesis magistral. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8071?show=full>
- Guzmán, R. y Priego, H. (2015) *Satisfacción del usuario en el área de la consulta externa del centro médico de seguridad social del estado de Tabasco*. México: Horizonte Sanitario.
- Martínez, J. y Caballero, H. (2018) *Relación entre la gestión administrativa y autoeficacia percibida en estudiantes inmigrantes e hijos españoles de inmigrantes que hacen secundaria obligatoria en Madrid, España*. Tesis magistral, Universidad de Madrid. España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/5354/>
- Ochoa, J. (2016). *La satisfacción del usuario de los servicios de salud, Directivo médico*. México: Cordera Editores, Vol. II (2) p. 11-16 <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

- Queiroz, M. (2018) *El cumplimiento de objetivos estratégicos a través de la gestión administrativa educativa*. Tesis de maestría. Universidad de Madrid. España. [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2643/1/47919\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/2643/1/47919_1.pdf)
- Quichca, G. (2015) *Relación entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI Ciclo*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1694>
- Ramírez, O., López, A., Barragán A. y Arce E. (2015). *Satisfacción del usuario en una unidad de seguridad social de la ciudad de México*. Archivo institucional. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=1763>
- Ramos, L. (2015) *Los Procesos de la Administración Pública y la Satisfacción de los Usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua, en el año 2015*. Perú (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Moquegua. <https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/22>
- Revelo, L. (2015). *Estrategias y gestión administrativa para rectores y vicerrectores de las instituciones educativas secundarias de Ibarra*. (Tesis de Maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ibarra, Ecuador. <http://45.238.216.28/handle/123456789/2737>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2016). *Administración*. Décima Edición. México: Pearson Educación. <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rojas, L. (2015) *Gestión administrativa en una organización educativa del nivel básico*. Tesis magistral. Universidad San Marcos. Lima. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842006000200005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005)
- Sánchez, K. (2017) *El Clima Institucional y el cumplimiento de objetivos estratégicos en la I.E. 821000, Camish, José Sabogal, San Marcos, Cajamarca*. Tesis magistral. Universidad Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7341/BC-1834%20MAMANI%20CHIPANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Seclén, J. y Darras, CH. (2015) *Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados*. Perú. Anales de la Facultad de Medicina Lima. 66 (2) 127-144.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract)

Tamariz, G. (2016) *El plan de gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa cementos Pacasmayo*. Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo. Sede Guadalupe. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21764>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Cuestionario para la gestión administrativa

### CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El siguiente cuestionario es un instrumento de recolección de datos para un trabajo de investigación con fines académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

#### INSTRUCCIONES:

Lea las preguntas a continuación y responda con seriedad marcando con un aspa las alternativas donde:

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

!!Gracias por su colaboración!!

DIMENSIONES ÍTEMS	VALORACION				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN</b>					
1. Las estrategias y procedimientos son adecuados en la planeación de las actividades					
2. El diagnóstico FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es la base en la planeación de actividades					
3. Las actividades están orientadas a la participación del personal docente y administrativo					
4. Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución					
5. El director delega funciones evidenciando confianza hacia el personal					
6. Los directivos ofrecen asesoramiento constante al personal de la institución					
<b>DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</b>					
7. El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional					
8. Se organiza y se supervisa el buen uso de los recursos propios					
9. Se organiza el mantenimiento de la infraestructura para el adecuado funcionamiento de la institución educativa					
10. Las actividades que se realizan son debidamente coordinadas					
11. Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal					
12. Los docentes asumen sus funciones con responsabilidad					
<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</b>					
13. Los trabajadores participan activamente en la elaboración de los instrumentos de gestión					
14. Cuando se toma decisiones, se considera al personal capacitado para cumplir con las funciones encomendadas					
15. Los trabajadores participan en la toma de decisiones, en la institución					
16. La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de la comunidad educativa					
17. Las actividades se realizan respetando los cronogramas establecidos					

18.La institución educativa cuenta con los instrumentos de gestión actualizados					
<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>					
19.Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia					
20.Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos					
21.Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar					
22.Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados					
23.Las supervisiones que hace el director son consideradas asertivas y pertinentes					
24.Los trabajadores asumen tareas y obligaciones inherentes a sus funciones					

## Anexo 2: Cuestionario para la satisfacción del usuario

### CUETIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El siguiente cuestionario es un instrumento de recolección de datos para un trabajo de investigación con fines académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

#### INSTRUCCIONES:

Lea las preguntas a continuación y responda con seriedad marcando con un aspa las alternativas donde:

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

!!Gracias por su colaboración!!

DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
ASPECTO TANGIBLE	1. Cuentan con tecnología de apoyo moderno					
	2. Presentan instalaciones físicas confortables para el estudio					
	3. Poseen una apropiada señalización en los ambientes internos.					
	4. Cuenta con adecuado abastecimiento de materiales educativos.					
CONFIABILIDAD	5. Muestran predisposición por solucionar problemas					
	6. Muestran interés por cumplir con el trabajo prometido.					
	7. Brindan atención eficiente					
	8. La información es confiable y a tiempo					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. Brindan información clara y sencilla sobre el servicio educativo					
	10. Comprenden las necesidades del usuario y siempre lo ayudan.					
	11. Brindan atención personalizada al usuario					
	12. Dan solución inmediata a las situaciones problemáticas					
SEGURIDAD	13. Muestran capacidad de trabajo en equipo					
	14. Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas.					
	15. Existen profesionales comprensibles, cordiales y amables					
EMPATIA	16. Existe privacidad durante la atención.					

17. Tienen un horario de atención					
18. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.					

## CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS:

“Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020”

### 1. Confiabilidad Instrumento Gestión Administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	83,27	118,563	,329	,932
item2	84,92	112,276	,778	,926
item3	84,92	112,276	,778	,926
item4	83,32	116,687	,385	,931
item5	84,95	111,126	,845	,925
item6	83,30	117,754	,362	,931
item7	84,95	111,126	,845	,925
item8	83,27	118,563	,329	,932
item9	83,92	111,456	,563	,929
item10	83,92	111,456	,563	,929
item11	84,92	112,276	,778	,926
item12	84,92	112,276	,778	,926
item13	83,32	118,225	,324	,932
item14	84,92	112,276	,778	,926
item15	83,95	110,356	,594	,929
item16	83,95	110,356	,594	,929
item17	83,85	122,438	-,025	,940

item18	84,92	112,276	,778	,926
item19	83,50	112,462	,523	,930
item20	83,95	110,356	,594	,929
item21	83,30	117,754	,362	,931
item22	84,95	111,126	,845	,925
item23	84,92	112,276	,778	,926
item24	84,37	99,010	,938	,921

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,931</b>	<b>24</b>
<b>INSTRUMENTO MUY CONFIABLE</b>	

## 2. Confiabilidad Instrumento Satisfacción del Usuario

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

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

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	63,65	62,541	,284	,907
item2	65,30	58,779	,651	,898
item3	65,30	58,779	,651	,898
item4	63,70	61,087	,354	,906
item5	65,32	57,712	,749	,895
item6	63,65	62,541	,284	,907
item7	64,30	55,959	,644	,898
item8	64,30	55,959	,644	,898
item9	63,70	61,959	,317	,906

item10	65,30	58,779	,651	,898
item11	64,32	54,943	,691	,896
item12	64,32	54,943	,691	,896
item13	63,70	61,959	,317	,906
item14	65,30	58,779	,651	,898
item15	64,32	54,943	,691	,896
item16	64,32	54,943	,691	,896
item17	63,68	62,071	,306	,906
item18	65,32	57,712	,749	,895

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,905</b>	<b>18</b>

---

**INSTRUMENTO MUY CONFIABLE**

---

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

Pacasmayo, 6 de Mayo del 2021

**CARTA N° 001-2021-I.E. N°80412 - P**

**Señor:**

**Dr. Emilio Soriano Paredes**

**DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN UNIVERSIDAD CÉSAR**

**VALLEJO**

**Ciudad.-**

**ASUNTO** : AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS EN LA I.E. N°80412  
Pacasmayo

**REF.** : OFICIO N°027-2021/CCPA-UCV CHEPÉN

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial, y a la vez hacer de su conocimiento que **Autorizo** al estudiante SAM SILVA, ANTHONY ALEXANDER con DNI N°: 75656831 del X ciclo de la carrera profesional de Administración, la ejecución de su Trabajo de Investigación **“Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario de la I.E Pública 80412 de Pacasmayo, 2021”**, brindándole toda la información que requiere de esta entidad y las facilidades necesarias para poder aplicar la encuesta a los padres de familia de nuestra Institución.

El material informativo de la Institución Educativa 80412 de la ciudad de Pacasmayo, será la base para la construcción de su Tesis. Los resultados que se obtengan del mismo podrían llegar a convertirse en otra herramienta didáctica que ayude, a mejorar la gestión y la satisfacción de nuestros usuarios.

Seguros de contar con la asesoría del Mg. Marcos Benito Parraguez Carrasco, docente de la UCV, esta tesis se realizará satisfactoriamente con resultados óptimos.

Es propicia la oportunidad de expresar mi consideración y estima.

Atentamente,



*de la Cruz*

Aurora Matyaly De La Cruz Romero  
Directora

Anexo 5: Validación por los expertos

**VALIDACIONES**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
MARILÚ TRINIDAD FLORES LEZAMA	DOCENTE ESPECIALISTA UCV	Cuestionario sobre Gestión Administrativa	Judith Edith Fuentes Macquera Adaptado por: Sam Silva, Anthony Alexander
Título del estudio: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			CORRENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Gestión Administrativa	Se cuenta con PEI, PAT y RI	Las estrategias y procedimientos son adecuados en la planeación de las actividades	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Cree usted que diagnóstico FODA es la base en la planeación de actividades				X			X			X			X			X			X			X			X			
	Se conoce el PEI, el PAT y el RI	Las actividades están orientadas a la participación del personal docente y administrativo				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución				X			X			X			X			X			X			X			X			
	Se ejecuta el plan PEI, PAT y RI	El director delega funciones evidenciando confianza hacia el personal				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Los directivos ofrecen asesoramiento constante al personal de la institución				X			X			X			X			X			X			X			X			
Organización	Uso equilibrado de recursos	El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional			X			X			X			X			X			X			X			X				
		Se organiza y se supervisa el buen uso de los recursos propios			X			X			X			X			X			X			X			X				
	Posee organigrama estructural	Se organiza el mantenimiento de la infraestructura para el adecuado funcionamiento de la institución educativa			X			X			X			X			X			X			X			X				
		Las actividades que se realizan son debidamente coordinadas			X			X			X			X			X			X			X			X				
	Relación pertinente trabajo - personal	Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal			X			X			X			X			X			X			X			X				
		Los docentes asumen sus funciones con responsabilidad			X			X			X			X			X			X			X			X				
Dirección	Liderazgo	Los trabajadores participan activamente en la elaboración de los instrumentos de gestión			X			X			X			X			X			X			X			X				



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
MARILU TRINIDAD FLORES LEZAMA	DOCENTE ESPECIALISTA UCV	Cuestionario sobre Satisfacción del usuario	María Elena del Pilar Paredes Sánchez Adaptado por: Sam Silva, Anthony Alexander
Título del estudio: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			CÓRRENCIA			METODOLÓGICA			
				M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	
Satisfacción del usuario	Aspecto tangible	Tecnología de apoyo moderno	La institución cuenta con tecnología de apoyo moderno			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Instalaciones físicas confortables	Las instalaciones físicas son confortables para el estudio			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Ambientes del área céntricos y con fácil acceso.	Existe una apropiada señalización en los ambientes internos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Apropiada señalización.	La institución cuenta con adecuado abastecimiento de materiales educativos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Confiabilidad	Predisposición por solucionar problemas	En la institución se muestra predisposición por solucionar problemas	Totalmente en desacuerdo (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Interés por cumplir con el trabajo prometido.	Se muestra interés por cumplir con el trabajo prometido.	En desacuerdo (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Atención eficiente.	Le brindan atención eficiente	Indiferente (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			La información es confiable y a tiempo	De acuerdo (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Capacidad de respuesta	Información clara y sencilla sobre el servicio	Se brindan información clara y sencilla sobre el servicio educativo	Totalmente de acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Se atiende las necesidades del usuario	Comprende las necesidades del usuario y siempre lo ayudan.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Atención personalizada al usuario.	Se brinda atención personalizada al usuario			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
			Se da solución inmediata a las situaciones problemáticas			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Seguridad	Capacidad de trabajo en equipo	Se evidencia capacidad de trabajo en equipo			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Respuesta a las necesidades y problemas.	Conoce y da respuesta a las necesidades y problemas.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Colaboradores comprensibles, cordiales y	Existen profesionales comprensibles, cordiales y			X			X			X			X			X			X			X			X			X		

Empatía	Privacidad durante la atención financiera.	Existe privacidad durante la atención.				x			x			x			x			x			x			x
	Horario de atención	Tienen un horario de atención				x			x			x			x			x			x			x
	Priorizar atención al usuario y evitan interrupciones.	Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.				x			x			x			x			x			x			x

**Leyenda:** M: Malo R: Regular B: Bueno

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

16/11/2020	17926541		937235236
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
OLENKA YTANIA LEÓN BALAREZO	DOCENTE ESPECIALISTA UCV	Cuestionario sobre Gestión Administrativa	Judith Edith Fuentes <del>Maguera</del> Adaptado por: Sam Silva, Anthony Alexander
Título del estudio: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		METODOLOGÍA					
					V	R	D	V	R	D	V	R	D	V	R	D	V	R	D	V	R	D	V	R	D	
Gestión Administrativa	Planación	Se cuenta con PEI, PAT y RI	Las estrategias y procedimientos son adecuados en la planeación de las actividades	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)											X								X			
			El diagnóstico FODA es la base en la planeación de actividades															X								X
		Se conoce el PEI, el PAT y el RI	Las actividades están orientadas a la participación del personal docente y administrativo															X								X
			Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución															X								X
		Se ejecuta el plan PEI, PAT y RI	El director delega funciones evidenciando confianza hacia el personal															X								X
			Los directivos ofrecen asesoramiento constante al personal de la institución															X								X
	Organización	Uso equilibrado de recursos	El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional															X							X	
			Se organiza y se supervisa el buen uso de los recursos propios															X								X
		Posee organigrama estructural	Se organiza el mantenimiento de la infraestructura para el adecuado funcionamiento de la institución educativa															X								X
			Las actividades que se realizan son debidamente coordinadas															X								X
		Relación pertinente trabajo - personal	Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal															X								X
			Los docentes asumen sus funciones con responsabilidad															X								
Dirección	Liderazgo	Los trabajadores participan activamente en la elaboración de los instrumentos de gestión														X								X		
		Cuando se toma decisiones, se considera que el personal está capacitado para hacerlo														X								X		



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
OLENKA YTANIA LEÓN BALAREZO	DOCENTE ESPECIALISTA UCV	Cuestionario sobre Satisfacción del usuario	María Elena del Pilar Paredes Sanchez Adaptado por: Sam Silva, Anthony Alexander
Título del estudio: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		METODOLÓGICA			
				N	D	N	D	N	D	N	D	N	D	N	D	N	D	N	D	N	D	N	D
Satisfacción del usuario	Aspecto tangible	Tecnología de apoyo moderno	La institución cuenta con tecnología de apoyo moderno			X				X				X			X			X			
		Instalaciones físicas confortables	Las instalaciones físicas son confortables para el estudio			X				X				X			X			X			
		Ambientes del área céntricos y con fácil acceso.	Existe una apropiada señalización en los ambientes internos.			X				X				X			X			X			
		Apropiada señalización.	La institución cuenta con adecuado abastecimiento de materiales educativos.			X				X				X			X			X			
	Confiable	Predisposición por solucionar problemas	En la institución se muestra predisposición por solucionar problemas	Totalmente en desacuerdo (1)			X				X				X			X			X		
		Interés por cumplir con el trabajo prometido.	Se muestra interés por cumplir con el trabajo prometido.	En desacuerdo (2)			X				X				X			X			X		
		Atención eficiente.	Le brindan atención eficiente	Indiferente (3)			X				X				X			X			X		
	Capacidad de respuesta	Información clara y sencilla sobre el servicio	Se brindan información clara y sencilla sobre el servicio educativo	De acuerdo (4)			X				X				X			X			X		
		Se atiende las necesidades del usuario	Comprenden las necesidades del usuario y siempre lo ayudan.	Totalmente de acuerdo (5)			X				X				X			X			X		
		Atención personalizada al usuario.	Se brinda atención personalizada al usuario													X		X			X		
			Se da solución inmediata a las situaciones problemáticas													X		X			X		
	Seguridad	Capacidad de trabajo en equipo	Se evidencia capacidad de trabajo en equipo			X					X				X			X			X		
Respuesta a las necesidades y problemas.		Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas.			X					X				X			X			X			
	Colaboradores comprensibles, cordiales y amables	Existen profesionales comprensibles, cordiales y amables			X					X				X			X			X			



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
ANA ELIZABETH PAREDES MORALES	DOCENTE ESPECIALISTA UCV	Cuestionario sobre Gestión Administrativa	Judith Edith Fuentes <del>Macquera</del> Adaptado por: Sam Silva, Anthony Alexander
Título del estudio: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		CÓNCERENCIA		METODOLÓGICA				
					M	R	D	M	R	D	M	R	D	M	R	D	M	R	D	M	R	D	M	R	D
Gestión Administrativa	Planificación	Se cuenta con PEI, PAT y RI	Las estrategias y procedimientos son adecuados en la planeación de las actividades	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X			
			El diagnóstico FODA es la base en la planeación de actividades				X			X			X			X			X			X			X
		Se conoce el PEI, el PAT y el RI	Las actividades están orientadas a la participación del personal docente y administrativo				X			X			X			X			X			X			X
			Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución				X			X			X			X			X			X			X
		Se ejecuta el plan PEI, PAT y RI	El director delega funciones evidenciando confianza hacia el personal				X			X			X			X			X			X			X
	Los directivos ofrecen asesoramiento constante al personal de la institución				X			X			X			X			X			X			X		
	Organización	Uso equilibrado de recursos	El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional			X			X			X			X			X			X			X	
			Se organiza y se supervisa el buen uso de los recursos propios			X			X			X			X			X			X			X	
		Posee organigrama estructural	Se organiza el mantenimiento de la infraestructura para el adecuado funcionamiento de la institución educativa			X			X			X			X			X			X			X	
			Las actividades que se realizan son debidamente coordinadas			X			X			X			X			X			X			X	
Relación pertinente trabajo - personal		Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal			X			X			X			X			X			X			X		
	Los docentes asumen sus funciones con responsabilidad			X			X			X			X			X			X			X			



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
ANA ELIZABETH PAREDES MORALES	DOCENTE ESPECIALISTA UCV	Cuestionario sobre Satisfacción del usuario	Maria Elena del Pilar Paredes Sánchez Adaptado por: Sam Silva, Anthony Alexander
Titulo del estudio: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la institución educativa pública 80412 de Pacasmayo, 2020.			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		CONCORDANCIA		METODOLOGÍA				
				V	R	D	V	R	D	V	R	D	V	R	D	V	R	D	V	R	D	V	R	D
Satisfacción del usuario	Aspecto tangible	Tecnología de apoyo moderno	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)			X				X				X				X					X	
		Instalaciones físicas confortables		Las instalaciones físicas son confortables para el estudio			X				X				X				X					X
		Ambientes del área céntricos y con fácil acceso.		Existe una apropiada señalización en los ambientes internos.			X				X				X				X					X
		Apropiada señalización.		La institución cuenta con adecuado abastecimiento de materiales educativos.			X				X				X				X					X
	Confabilidad	Predisposición por solucionar problemas		En la institución se muestra predisposición por solucionar problemas			X				X				X				X					X
		Interés por cumplir con el trabajo prometido.		Se muestra interés por cumplir con el trabajo prometido.			X				X				X				X					X
		Atención eficiente.		Le brindan atención eficiente La información es confiable y a tiempo			X				X				X				X					X
	Capacidad de respuesta	Información clara y sencilla sobre el servicio		Se brindan información clara y sencilla sobre el servicio educativo			X				X				X				X					X
		Se atiende las necesidades del usuario		Comprenden las necesidades del usuario y siempre lo ayudan.			X				X				X				X					X
		Atención personalizada al usuario.		Se brinda atención personalizada al usuario Se da solución inmediata a las situaciones problemáticas			X				X				X				X					X
	Seguridad	Capacidad de trabajo en equipo		Se evidencia capacidad de trabajo en equipo			X				X				X				X					X
		Respuesta a las necesidades y problemas.		Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas.			X				X				X				X					X





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO MARCOS BENITO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA 80412 DE PACASMAYO, 2021", cuyo autor es SAM SILVA ANTHONY ALEXANDER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHEPÉN, 18 de Julio del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PARRAGUEZ CARRASCO MARCOS BENITO <b>DNI:</b> 17404650 <b>ORCID</b> 0000-0002-1604-8098	Firmado digitalmente por: PCARRASCOMB el 19- 07-2021 12:59:48

Código documento Trilce: TRI - 0135024