



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia territorial bajo mayo- Tarapoto, 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany (ORCID: 0000-0003-2994-7305)

ASESOR:

Mg. Díaz Saavedra, Robin Alexander (ORCID: 0000-0002-8812-0511)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a Dios porque su guía e iluminación hicieron posible mis sueños anhelados. A mis queridos padres por sus consejos en los caminos de la vida.

Franco

Agradecimiento

Agradecimiento especial a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por sus buenos valores instaurados en mi persona, que me ayudarán a ser una buena persona tanto en lo personal como en lo profesional.

El autor

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	5
III. METODOLOGÍA	29
3.1. Tipo y diseño de investigación	29
3.2. Variable, operacionalización	30
3.3. Población y muestra	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	35
3.6. Métodos de análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	64

Índice de tablas

Tabla 1. Información sociodemográfica	36
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach de la variable Gestión administrativa y la variable Satisfacción del usuario.	41
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable Gestión administrativa de los usuarios en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto.	42
Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto.....	44
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra.....	46
Tabla 6. Análisis de correlación entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.....	47
Tabla 7. Análisis de correlación entre la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.	48
Tabla 8. Análisis de correlación entre la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.	48
Tabla 9. Análisis de correlación entre la dirección con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.	49
Tabla 10. Análisis de correlación entre el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.	50

Índice de figuras

Figura 1. Genero	37
Figura 2. Edad	38
Figura 3. Frecuencia de obtención del servicio	38
Figura 4. Lugar de procedencia.....	39
Figura 5. Que considera usted en el servicio brindado.....	40
Figura 6. Cuál es el medio de información que elegiría usted para informarse sobre los trámites documentarios de obras.....	41

Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicado con un alcance descriptivo correlacional porque evaluó el grado de relación entre dos o más variables. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal. La población total fue de 450 usuarios compuesta por hombres y mujeres de diferentes edades de 20 a 51 años a más en la evaluación de las variables de investigación se utilizó los cuestionarios de la variable gestión administrativa bajo el autor de Ortiz, F. (2017) y la variable de satisfacción del usuario por el autor Ortiz, F. (2017), ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del Alpha de Crombach, 0.982 para la variable gestión administrativa, para la satisfacción del usuario 0.881; lo cual indica que la fiabilidad es buena. Se concluye que, existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,763 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Palabras clave: Gestión, satisfacción, usuario.

Abstract

The general objective of the present study was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in territorial management under Mayo Tarapoto, 2021. The research was of an applied quantitative approach with a correlational descriptive scope because it evaluated the degree of relationship between two or more variables. The research design was non-experimental, cross-sectional. The total population was 450 users, made up of men and women of different ages from 20 to 51 years of age or older, in the evaluation of the research variables, the questionnaires of the administrative management variable were used under the author of Ortiz, F. (2017) and the user satisfaction variable by the author Ortiz, F. (2017), both instruments were validated through expert judgment, their reliability was verified through the Crombach Alpha, 0.982 for the administrative management variable, for user satisfaction 0.881; which indicates that the reliability is good. It is concluded that there is a significant relationship between Administrative Management and user satisfaction in Territorial Management under Mayo Tarapoto, 2021. Through the statistical analysis of Spearman's Rho, the coefficient of 0.763 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$).

Keywords: Management, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones de hoy se desenvuelven en un contexto altamente competitivo, por ello se hace necesario que estas se esfuercen por crear ventajas competitivas que las diferencien en su sector, que les permita abrirse espacio en la sociedad y ganar reconocimiento. En este sentido, la satisfacción del usuario es uno de los principales objetivos que todas las entidades se trazan independientemente de su tamaño, localización y rubro; un usuario satisfecho es portador del buen servicio, está dispuesto a compartir las mejores impresiones y experiencias con los demás, lo que hace éstos tengan un concepto claro sobre su operatividad y accionar. Dicho de otro modo, toda entidad necesita crecer, mejorar y desarrollarse en la sociedad, por lo tanto, para cumplir con este objetivo, tiene que estar preparada para brindar un servicio de calidad que logre satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios, pues tal como lo afirman Febres & Mercado (2020) la satisfacción del usuario es uno de los ejes principales sobre la que se vierten diversas estrategias de servicios, energía, tiempo, esfuerzo y músculo financiero la cual busca ganar un espacio en el subconsciente de la persona y obtener una buena imagen. (p.398)

En el Perú, todas las entidades de los diversos sectores tienen como objetivo superar las expectativas del usuario o cliente respecto al uso de un producto o servicio; los gobiernos regionales y gerencias no son la excepción, es por ello que se encuentra en la imperante búsqueda de estrategias y herramientas que permitan tener un contacto amigable y de calidad con los usuarios. Sin embargo, conseguir la satisfacción en las personas no es tarea sencilla, pues este se ha visto inducido por fuerzas reguladoras, competitivas y tecnológicas, es justamente esta última la que ha obligado a los gobiernos a definir y desarrollar bien sus estrategias y políticas, las cuales ocasionan una mejora en la calidad de servicio. Además, se debe tener en cuenta que la calidad de servicio es un factor imprescindible para el éxito de toda organización pues conlleva al incremento del nivel de satisfacción individual. (Leché, Gil & Gil, 2020, p. 147). Por este motivo, las

entidades deben asegurarse que todos los usuarios reciban un servicio de calidad y se sientan totalmente satisfechos.

En San Martín, la satisfacción del usuario representa un indicador de calidad; conocer el nivel de satisfacción que la persona experimenta al hacer uso de un servicio permite mejorar las falencias y desarrollar planes de mejora que reafirmen las fortalezas internas. En la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, el problema de satisfacción del usuario está ligado a cuatro factores principales, el primero corresponde a la **fiabilidad**, esto dado a que los colaboradores de la entidad en ocasiones no muestran convicción en sus respuestas o no poseen conocimientos claros sobre un tema en particular, por ejemplo, trámites que el usuario debe seguir y los plazos con los que dispone. En tanto a la **seguridad**, se ha observado que el personal no brinda suficientemente tiempo para contestar preguntas o absolver dudas, lo que ocasiona que el usuario tenga un mal concepto sobre las competencias y capacidades de los trabajadores. En cuanto a la **empatía**, se ha notado que al personal administrativo le cuesta brindar un trato cordial cuando se ve inmerso en una situación problema, además, no está dispuesto a brindar soluciones eficientes a los problemas suscitados o resolver percances a la brevedad posible, lo cual deje entrever desinterés en el trato y baja calidad de servicio. Por último, en cuanto a los **aspectos tangibles**, se ha observado que las instalaciones de la entidad no están en óptimas condiciones, se tiene mobiliarios y equipos antiguos visiblemente poco estéticos y poco cómodos

Bajo la problemática descrita el presente trabajo de investigación se ha propuesto como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, 2021?, y como **problemas específicos**: ¿De qué manera se relaciona la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, 2021?, ¿De qué manera se relaciona la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, 2021?, ¿De qué manera se relaciona la dirección con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, 2021?,

¿De qué manera se relaciona el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial Bajo Mayo Tarapoto, 2021?

La presente investigación se justifica bajos los siguientes criterios: Desde el enfoque **teórico** se justifica en los siguientes autores: para la variable gestión administrativa en Robbins & Coutler (2014), en su libro Administración y para la variable satisfacción del usuario en los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), en su libro Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. En cuanto a la justificación **práctica**, servirá de puente para que los directivos del Gobierno Regional de San Martín establezcan medidas y lineamientos que permitan lograr la satisfacción de los usuarios. Desde la perspectiva **social**, permitirá que la entidad promueva un servicio de calidad, oportuno y eficiente, asimismo, servirá para el desarrollo de otras investigaciones; finalmente desde la perspectiva **metodológica** se consideró a los lineamientos metodológicos de los autores Hernández, Fernández & Baptista (2014) Los cuales serán utilizados como la base para el desarrollo de la investigación, además se respetó las normativas de investigación publicadas por Concytec (2018), teniendo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte trasversal.

En cuanto a los objetivos de estudio el presente estudio se tiene como **objetivo general**: Determinar la relación entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021, y como **objetivos específicos**: Describir la relación entre la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Describir la relación entre la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Describir la relación entre la dirección con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Describir la relación entre el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.

En cuanto a las hipótesis, se tiene como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021, y como **hipótesis específicas**: Existe relación significativa entre la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Existe relación significativa entre la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Existe relación significativa entre la dirección con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Existe relación significativa entre el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial Bajo Mayo Tarapoto, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que refiere al apartado de trabajos previos, se consideró trabajos recientes en función a los tres ámbitos comúnmente conocidos, iniciando por el ámbito internacional se citó a Espinoza, O. (2019), en su investigación titulada: *Gestión administrativa y calidad del servicio en el hotel el molino periodo 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De Chimborazo. Riobamba, Ecuador. El investigador definió como objetivo determinar la incidencia entre las variables de acuerdo a su orden lógico, su estudio fue de tipo campo, bibliográfica, de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 8 trabajadores y 96 huéspedes, para los cuales, se aplicaron técnicas como la observación, la encuesta y la entrevista, cada uno de ellos con sus respectivos instrumentos. Sus principales resultados demuestran que, del total de la muestra encuestada, el 83% afirma que sus expectativas en cuanto a la calidad de servicio del hotel son altas. Concluyó que, el desarrollo de los procesos de gestión administrativa son de suma importancia para acrecentar las posibilidades de éxito de la empresa, mediante el logro de los objetivos, dentro de los cuales se encuentran la calidad de servicio brindada hacia el cliente, el cual conforma una de las principales herramientas para la fidelización y el respaldo del cliente mediante la repetición de sus compras, de esta manera se dio cumplimiento al objetivo, afirmando que la gestión administrativa incide de manera directa sobre la calidad de servicio al público.

Coloma, S., Fajardo, L. & Vásquez, C. (2019), en su investigación titulada: *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador*. (Artículo científico). Boletín de Salud Ambiental. Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador. Los investigadores definieron como objetivo analizar y describir las variables de estudio, su estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue igual a 524 usuarios, para el cual utilizó a la encuesta a través de la aplicación del cuestionario. Lo representativo de sus resultados muestran que, la mayor parte de los encuestados afirman que se encuentran satisfechos con los servicios

brindados por la entidad, los cuales se distribuyen en diferentes concepciones, relacionados a la infraestructura, disponibilidad de horarios, calidad de atención, etc. Concluyeron que, tanto el desarrollo de las actividades de gestión administrativa como la satisfacción laboral, son variables que se deben implementar dentro de la unidad médica analizada, debido a que estas propician las mejoras en la entrega del crucial servicio del cuidado de la salud, por lo que son las encargadas de gestionar las mejoras en las diferentes áreas tanto técnicas como de recursos tecnológicos y de infraestructura que ayuden a otorgar un espacio digno a los pacientes en busca de la mejoría de su salud.

Guanoluisa, M. (2019), en su investigación titulada: *Gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral en la empresa los Laureles – Riobamba, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. El investigador definió como objetivo establecer cuáles son los efectos de la gestión administrativa sobre la variable dependiente, su estudio fue de tipo exploratorio, de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 17 trabajadores, para lo cual, utilizó a la encuesta como técnica para la recolección de datos, valiéndose del cuestionario como instrumento. Dentro de sus resultados, resalta que, existe deficiencias para llevar a cabo el proceso de la gestión administrativa dentro de la empresa, el cual está dado por la ausencia de planes de gestión, incumplimiento de procesos y falta de personal capacitado. Concluyó que, al encontrar un chi cuadrado igual a 19, el cual es mayor que el chi-cuadrado de la tabla de distribución 15,51 se procedió a realizar la aceptación del planteamiento hipotético alternativo, con el cual se da cuenta que la gestión administrativa posee efectos de significancia sobre el desarrollo del desempeño laboral, debido a que provee las herramientas necesarias para manejar al personal desde un enfoque técnico y propicia las herramientas para brindar a los colaboradores, las condiciones necesarias para desarrollar sus actividades con eficiencia, a fin de lograr el compromiso que conllevan a incrementar sus niveles de desempeño.

A **nivel nacional**, se consideró los estudios de Gutiérrez, S. (2018), en su investigación titulada: *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El investigador definió como objetivo establecer el grado de asociación entre las variables acogidas para el estudio, su estudio fue de tipo descriptivo- correlacional, de diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, la población y muestra fue 40 usuarios externos y 36 colaboradores, muestreo no probabilístico, para tal motivo utilizó a la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Su principal resultado presenta que, la gestión administrativa dentro de la entidad se lleva a cabo dentro de un nivel medio, lo cual explica que los usuarios no presentan altos niveles de satisfacción debido a que no se gestionan los recursos necesarios para lograr brindar un servicio de calidad enfocado en las necesidades del público. Concluyó que, después de haber determinado los valores de correlación, se determinó que el grado de correlación es positiva, pero de nivel bajo, representado por un valor igual a 0.273, por lo tanto, mientras mejores se desarrollen los procesos de gestión administrativa dentro de la entidad, mejores serán los niveles de satisfacción en el público usuario, sin embargo, estas incidencias no serán altas, pero si surtirán efectos, de acuerdo a como se desarrollen estas.

Ortiz, F. (2017), en su investigación titulada: *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo de la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad de San Borja, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El investigador definió como objetivo determinar los valores de correlación entre las variables, su estudio fue de tipo aplicado, de diseño correlacional, la cantidad poblacional fue de 261 usuarios, la muestra fue 156 personas, utilizó a la encuesta como técnica de recopilación de información mediante la aplicación del cuestionario. Dentro de sus principales resultados resalta que, el 76% de los encuestados afirma que la gestión administrativa dentro de la entidad, es buena, mientras que un 10.3% lo considera como excelente. Concluyó que, las relaciones entre las variables abordadas, se da en un nivel alto de tipo positivas, las cuales

se sustentan en un valor de correlación igual a 0.792, por lo tanto, se afirma que mientras mejor sea el desempeño de la gestión administrativa dentro de la entidad, mejores podrán ser los niveles de satisfacción del usuario externo, debido al fortalecimiento de los procesos internos que ayudan a incrementar la calidad de servicio que recibe el usuario; de esta manera se determinó la importancia para la implementación de diferentes estrategias que ayuden a mejorar la gestión administrativa como parte de las responsabilidades organizacionales que conlleven a establecer procesos internos deficientes para brindar servicios y productos de calidad hacia el público, de modo que se puede incrementar su nivel de satisfacción como elemento indispensable para determinar que se ha cumplido con los objetivos establecidos, teniendo en cuenta que la competitividad organizacional, está definida en gran manera por la capacidad que esta tiene para generar experiencias positivas insatisfactorias hacia su público objetivo, lo cual a su vez se representa la oportunidad de obtener respaldo por los clientes a través de sus compras repetidas.

Dulanto, K (2019), en su investigación titulada: *Gestión administrativa la calidad de servicio de la municipalidad de chancay, 2018*. (Tesis de pregrado). Perú. El investigador definió como objetivo determinar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente, su estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 40 colaboradores, para lo cual utilizó a la encuesta y el cuestionario respectivamente para recopilar la información necesaria. Sus resultados muestran que la entidad municipal desarrolla la gestión administrativa de dentro de un estándar aceptable, el cual es respaldado por el 57.5% de los encuestados que lo consideran como buena dentro de los procesos que implican a esta actividad. Concluyó que, los valores de correlación dan cuenta de la presencia de correlaciones entre las variables, pero estas se encuentran dentro de un nivel medio, sostenido por un valor igual a 0.542, el cual se cataloga como una correlación positiva pero media, por lo tanto, cuanto más se implemente el desarrollo de la gestión administrativa, tendrá

un efecto medio sobre el mejoramiento de la calidad de servicio proporcionado al usuario de la entidad.

Por último, en cuanto al ámbito local, se citó a Córdova, J. & Arévalo, L. (2018), en su investigación titulada: *Gestión administrativa la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipán S.A.C, Tarapoto, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Los investigadores definieron como objetivo determinar la existencia o inexistencia de correlaciones entre las variables abordadas, su estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 32 trabajadores, los cuales fueron abordados mediante el uso de la encuesta y la aplicación del cuestionario. Sus resultados resaltantes revelan que el desarrollo de la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, el cual está sostenido por la afirmación de un 87% de la muestra encuestada. Concluyeron que, los datos estadísticos arrojados después de procesar la información reveló que las variables se correlacionan de manera apositiva dentro de un nivel alto, el cual está representado por un valor de correlación igual a 0.782 por lo que se determinó que, ante el mejoramiento de la gestión administrativa, la empresa podrá mejorar los niveles de satisfacción laboral en sus clientes, como parte de la mejora de las actividades internas orientadas a la calidad que se brinda al público mediante la atención de sus necesidades.

León, S. (2017), en su investigación titulada: *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. El investigador definió como objetivo determinar de los valores de correlación existentes entre las variables que abordaron en su estudio, su estudio fue de tipo descriptivo- correlacional, la población fue 219 usuarios, la muestra fue de 139 personas, para tal motivo, utilizó a la encuesta mediante la aplicación del instrumento el cuestionario. En cuanto a sus resultados, se resalta que el 43% de los encuestados consideran al desarrollo de la gestión administrativa entro de un nivel alto, mientras que un 57% lo estipula como

de nivel medio, por lo tanto, se determina que la aplicación de la gestión administrativa, si cumple con la media necesaria para obtener buenos rendimientos. Concluyó que, existe correlaciones significativas entre las variables, las cuales se encuentran sostenidas en un valor igual a 0.806, por lo tanto, estos valores de correlación se interpretan como altos y de nivel significativo, por lo tanto, mientras mejores sean las actividades orientadas a la mejora de la gestión administrativa dentro de la entidad, mejores podrán ser los niveles de calidad de servicio ofrecidos a los usuarios, con lo cual se incrementará su nivel de satisfacción, cumpliendo con los objetivos organizacionales y las expectativas del usuario.

Arévalo, M. & Vidaurre, Z. (2019), en su investigación titulada: *Gestión administrativa y satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Los investigadores definieron como objetivo determinar los niveles de correlación entre las variables abordadas en el estudio, su estudio fue de tipo correlacional, diseñada de forma no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 27 usuarios, para tal efecto, utilizó a la encuesta para la recolección de información mediante el despliegue del cuestionario. Sus resultados principales afirman que, los encuestados consideran que la gestión administrativa se desarrolla dentro de un nivel bueno, por lo que afirman que se planifican las actividades de manera eficiente y se cumplen de manera eficiente, asimismo, sostuvieron que las actividades de control son las más enfatizadas dentro de la gestión como parte del control del logro de los objetivos, por lo que consideran que no existe problemas para el desempeño de la gestión administrativa. Concluyeron que, después de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.859, se determinó que las variables se correlacionan de forma positiva en un nivel alto, por lo que, se entiende que mientras más eficientes sean las actividades de gestión administrativa dentro de la entidad, mejores serán los niveles de satisfacción en el usuario, como resultado de la entrega de calidad en los servicios brindados, lo cual responde al control de calidad realizados de manera interna que fortalecen

además el buen desempeño de los colaboradores dedicados específicamente a la atención del usuario interno de la entidad pública.

En cuanto al desarrollo del sustento teórico se consideró autores de renombre y actuales, en este sentido para la variable **gestión administrativa**, se citó a Robbins & Coutler (2014), quienes definen a esta variable como el desarrollo de las diferentes actividades dentro de una organización que pasa por diferentes procesos con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos, para ello realiza la planificación, organización, dirección y control de las diferentes actividades y recursos que posee la organización. (p. 91). Desde la perspectiva de Alvarez & Delgado (2020) la gestión administrativa está conformada por un conjunto de actividades que se desarrollan de manera sistematizada y coordinada para gestionar los diferentes recursos de la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos de crecimiento esperados en un periodo de tiempo determinado, basados en la planificación integral y eficiente. (p. 957)

Un término que es clave resaltar, es la gestión, la cual según Bao (2020) es el proceso encargado de llevar a cabo las actividades necesarias para asegurar que todos los elementos y recursos designados realicen su contribución al logro de los objetivos establecidos. (p. 105). Por su parte, Toral & Zeta (2016) sostienen que, las organizaciones necesitan del desarrollo de los procesos administrativos para hacer más posible el logro de los objetivos en función al crecimiento organizacional, por lo tanto, la gestión administrativa al poseer herramientas integrales para cumplir estas tareas, se presenta como el aliado principal para lograr este propósito, por lo que su adopción dentro de las empresas, supone la gestión de los recursos en función a lo propuesto. (p. 80).

Toda entidad pública o privada necesita de una administración para iniciar una organización en base a objetivos y resultados futuros, parte de ello para llevar a cabo el crecimiento de los recursos económicos, de plantear estrategias, tareas y actividades que cooperen con el funcionamiento de

una organización. El mando de velar una gestión administrativa es encargado por un gerente quien debe manejar de manera eficaz y eficiente todo lo que concierne para sacar adelante dicha empresa, de asignar su equipo de trabajo a quien liderar, de repartir las funciones para cada cargo, de la distribución de herramientas necesarias para poder realizar sus actividades, el gerente tiene el control de supervisión de cada área como se está desarrollando cada cargo para cumplir la meta de forma conjunta, de esa manera poder lograr la consecución de resultados positivos para la entidad que administra, todo dependerá de acuerdo a la conducta racional de compromiso que ejecutan cada trabajador, y como estén capacitados para poder ser factibles con las metas.

En consonancia con Tubay, et al., (2016) sostiene que, las organizaciones poseen objetivos determinados que se enfocan en el desarrollo integral para beneficio de los propietarios o de la sociedad, de acuerdo a cual sea la misión que desarrolla, sin embargo, al poseer recursos limitados y necesidades ilimitadas, necesita de instrumentos que ayuden a gestionar lo antes mencionado para que la designación de las actividades y elementos sean racionales y se logre los objetivos; asimismo, es necesario organizar a las personas dentro de la organización para que desarrollen actividades claves que contribuyan al cumplimiento de los objetivos, por lo tanto, es necesario aplicar la gestión administrativa ya que esta posee las herramienta para hacer posible los procesos de gestión de recursos. (p.36)

Si una administración cumple el manual o se sostiene en lo que contiene la gestión administrativa, se puede organizar y apoyar en las fases para iniciar con el cumplimiento de demostrar una gestión de calidad, ya que muestra los pasos de cómo empezar y que hay que hacer, que herramientas necesitas, que factores contribuye para poder efectuar, cada empresa tiene que trabajar en base a la composición de sus fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas que les ofrece la competencia administrativa, por esta razón cada función que se va desarrollando se va realizando de la manera que tengan la capacidad de dirigir y controlar de la manera más

adecuada y potencial de una organización, lo cual se puede decir que estas funciones de planificación, organización, dirección y control ayudan a que se pueda empezar una administración eficiente de acuerdo a tus necesidades y objetivos que se quiere

lograr, y siempre te van servir como sostenibilidad de poder armar una estructura de gestión administrativa, es una herramienta indispensable en cualquier gestión

Riffo (2019) determina que, la gestión de los recursos, es la herramienta orientada a producir resultados positivos y de crecimiento a las organizaciones mediante el desarrollo de los procesos integrales que la conforman, por lo tanto, su aplicación no se considera una opción sino una necesidad teniendo en cuenta que toda organización se basa en cumplir sus objetivos, los cuales servirán para determinar el éxito organizacional o la viabilidad del modelo de negocio; sin embargo, la aplicación de estos procesos requiere de personal capacitado para abordarlo, teniendo en cuenta que maneja prácticamente todos los recursos más importantes de la organización, por lo tanto, se debe aplicar de manera responsable para lo cual es necesario que se cuente con las habilidades, destrezas y conocimientos necesarios. (p. 156)

Todo empresa trabaja en base a metas y objetivos, porque que empresa no necesitar crecer, y obtener más ingresos económicos, por eso es que se apoyan en un manual de administración, porque se basan en mecanismos para seguir reforzando su organización para merecer recibir beneficios positivos, si se llegan a aplicar todos los pasos y procedimientos que contiene un tutorial de gestión administrativa contribuye de obtener una productividad eficiente con un gran margen de ganancia rentable, por eso el administrador le compete centrarse en el logro de los objetivos, de tener presente la misión y visión que fue planificado al inicio de la organización, así como también se va desarrollando de acuerdo a las necesidades de la demanda comercial, a raíz de esto de tener un resultado positivo se puede incentivar a la producción que puede llegar a maximizar el uso de recursos,

es un resultado positivo más que vas generando durante tu progreso, por eso es considerable tener bien definidas las estrategias que se quieren aplicar para reforzar dichos objetivos.

De esta forma, la gestión administrativa, según Anghel, et al. (2021) debe ser entendida como las diversas actividades orientadas al desarrollo de actividades para el logro de los objetivos organizacionales, mediante el despliegue de los recursos financieros y humanos; por tal motivo, el proceso incluye cuatro requerimientos de suma importancia, empezando por la planificación de todas las actividades y necesidades de la organización, seguido de la organización de los recursos, asimismo, la dirección es de suma importancia para que las personas encargadas de llevar a cabo las actividades conozcan el horizonte hacia donde llegar y encuentren un apoyo para su desempeño; finalmente, el proceso concluye con el control, el cual está encargado de verificar el cumplimiento de las actividades programadas tanto en calidad como en el tiempo establecido. (p. 5). Bajo este preámbulo Mendoza (2017) afirma que, el proceso de gestión administrativa, es universal, sin embargo, las organizaciones pueden acondicionar ciertas actividades de acuerdo a sus necesidades y la envergadura, por lo tanto, los enfoques administrativos, tienen alcance global. (p. 951)

Durante una gestión administrativa siempre va estar enfocado o va tener el efecto de aplicar diferentes técnicas, estrategias, tácticas y procedimientos para darle un uso más eficiente al manejo de los recursos humanos, financieros y materiales que solventa una organización, dicho a esto es conveniente y aconsejable para el administrador o gerente encargado de llevar la gestión administrativa de conducir racionalmente las actividades, de los refuerzos que desarrolla su equipo, para prevenir problemas futuros y resolverlos en cualquier momento que se presenta, si se quiere lograr la victoria del cumplimiento de las metas. Por eso en toda organización sea privada o pública existe una directiva general de tomar decisiones para mejorar y seguir logrando los objetivos, no todo conlleva de obtener resultados positivos, pero si existe mecanismos, estrategias que se pueden

plantear y utilizar para reforzar una perforación de forma correcta, también depende del trabajo coordinado que se manifiesta o se cree que se maneja en una organización.

Todos los directivos de las organizaciones necesitan realizar los procesos de gestión administrativa para incrementar las posibilidades del logro de los objetivos organizacionales; sin embargo, esto no garantiza en la totalidad el éxito organizacional, por ello, se deben velar por el desempeño de las actividades planificadas. En este marco, Robbins & Coutler (2014), presentan un gráfico donde se detallan la necesidad de una buena administración:



Figura. 1. Necesidad universal de la administración

Fuente: Robbins & Coutler (2014). Administración.

Galarza, Mora & Zambrano (2020) sostienen que, una de las formas de gestionar las organizaciones, es enfocándose directamente en el talento humano, la cual puede basarse en las competencias con la finalidad de potenciar aquellas que son necesarias para que los colaboradores no presenten complicaciones al momento de llevar a cabo sus actividades como parte de su responsabilidad al estar vinculada a la organización, asimismo, este enfoque de gestión, posee cuatro beneficios fundamentales, el primero, mejora la efectividad del proceso de dirección, brinda un enfoque más claro

sobre la organización, motiva al desarrollo de compromiso organizacional y finalmente, ayuda a implantar controles de calidad para incrementar las posibilidades de éxito en el logro de los objetivos. (p. 4)

Para González, et al., (2020), todas las organizaciones necesitan de la gestión administrativa y por lo tanto, deben iniciar sus actividades utilizando alguno de los diferentes enfoques que posee, sin embargo, cuando se necesita cambiar de enfoque, las organizaciones, deben realizar un análisis de las necesidades internas y los recursos que dispone para implantar el nuevo enfoque, de modo que se lleve a cabo un proceso exitoso basado en la eficiencia y calidad de los productos finales logrados. (p. 33). Según Orellana, et al. (2019) los procesos de gestión administrativa, pueden ser abordados incluso por organizaciones de poca envergadura, la diferencia radica en que probablemente resulte más tedioso el desarrollo de todas las etapas que demanda esta herramienta por la poca disponibilidad de personal especializado para encargarse únicamente del monitoreo de estos procesos, por lo tanto, es posible que se genere una sobrecarga en aquellos designados para tal propósito. (p. 240-241)

Según los autores Aliaga & Alcas (2021), la gestión administrativa es un proceso de suma importancia en las organizaciones, debido a que ayudará a incrementar las posibilidades de gestionar los recursos de manera eficiente en base a los objetivos de crecimiento planteados, de modo que no se pueda atisbar y a que el uso de estos en procesos o actividades que no sumado al desarrollo organizacional; por lo tanto, este proceso inicia con la planificación estratégica de cada una de las actividades que se deben llevar a cabo para lograr el éxito, para lo cual es necesario abordar un análisis exhaustivo sobre las diferentes necesidades que presenta la organización, determinar cuáles son sus debilidades y establecer las oportunidades que le brinda el sector o la industria, de modo que se puedan garantizar o diseñar las mejores estrategias para a aprovecharlas de manera eficiente; seguidamente se encuentra la etapa de la organización, la cual es muy importante debida que ayuda a definir la estructura organizacional para establecer las tareas que

son necesarias para colaborar a al logro de los objetivos; seguidamente se encuentra la etapa de dirección, la cual cumple la función de dirigir al personal o grupo de colaboradores hacia el desarrollo de sus actividades para colaborar al objetivo organizacional; finalmente se encuentra la etapa de control, en la cual se lleva a cabo el análisis sobre rendimiento de los procesos y recursos invertidos, de modo que se pueda determinar las falencias para aplicar las medidas correctivas pertinentes.

En lo concerniente a la importancia de la gestión administrativa, Montes & Pulla (2019) mencionan que, esta radica en que posibilita, el uso adecuado de los recursos que dispone la organización, de modo que pueda alcanzar el cumplimiento de sus objetivos a nivel individual y colectivo; por lo tanto, es un proceso indispensable que debe ser realizado buscando la eficiencia de los recursos en cada proceso realizado y monitoreando la calidad de los resultados en su debido momento para aplicar las medidas correctivas que sean necesarias cuando corresponda. (p. 3)

En lo que respecta a las reglas de administración, Salguero & García (2018) mencionan que estas son: Planificación: es la fase donde se prevén los recursos que serán necesarios para el desarrollo de las actividades en función a los objetivos. Organización. Es la fase donde se realiza la arquitectura funcional de la organización, en la que se arman los equipos de trabajo, se designa el orden y las jerarquías dentro de la organización, de modo que cada uno conozca en que parte de se encuentra y cuáles son sus responsabilidades primordiales, de modo que sus actividades y esfuerzos estén en torno a estas exigencias del puesto. Dirección. En esta etapa se dirigen las acciones estratégicas. Control. Aquí se desarrollan las etapas control para verificar el cumplimiento de lo planificado. (p. 335)

Para Murrieta & Farje (2021), la gestión organizacional es una actividad que debe ser desarrollada de manera obligatoria a las empresas y entidades, de modo que pueda gestionar cada uno de sus recursos económicos, financieros y humanos de manera eficiente, de modo que puedan alcanzar

cada uno de los objetivos planificados para el desarrollo integral; por lo tanto, es necesario la aplicación de un análisis exhaustivo sobre las necesidades organizacionales para tomar decisiones y estrategias adecuadas que conlleven al éxito. (p. 56)

Los autores Aliaga & Alcas (2021), sostiene que la gestión organizacional debe ser desarrollada por personas debidamente capacitadas con las habilidades y competencias necesarias para la dirección estratégica de la organización, profesionales y las capacidades para la toma de decisiones acertadas y el manejo de diferentes herramientas para integrar recursos que ayuden al logro de los objetivos de manera satisfactoria. Por lo tanto, se considera a la gestión administrativa, como la base esencial que determina las diferentes etapas que se llevarán a cabo durante el proceso, para lograr los resultados proyectados, utilizando la planificación estratégica como el elemento base para la obtención de resultados.

De acuerdo a Salguero & García (2018), la gestión administrativa debe ser abordada por profesionales que cuenten con las competencias y habilidades necesarias para dirigir una organización de manera eficiente, debido a que este elemento básico representa el éxito en la gestión, el cual deriva al crecimiento organizacional; por lo tanto, es necesario que las organizaciones lleven a cabo un proceso de selección eficiente, en el cual seleccionaron al personal que cuenten con el perfil profesional necesario para llevar a cabo las actividades de dirección organizacional, para lo cual es necesario desarrollar un proceso enfocado en los principios de imparcialidad y transparencia, de modo que se pueda comprobar cada una de las habilidades y competencias de expresadas por los postulantes en su hoja de vida. De esta manera, la selección de personal representa un filtro que esencial que debe ser desarrollada por las organizaciones para incrementar las posibilidades de contratar al personal debidamente capacitado que hay bodega al crecimiento organizacional a través del desarrollo eficiente de sus actividades encomendadas de acordar puesto donde laboren.

Para Chiavenato (2006) la gestión administrativa posee principios que son básicos para su funcionamiento. Primero, principio de especialización: consiste en que cada colaborador debe desempeñar una función específica de acuerdo a las necesidades de la empresa y de acuerdo a las habilidades del mismo. Principio de autoridad: en la organización, debe existir una línea de autoridad definida la cual sea reconocida por todos los integrantes de la organización. Principio de amplitud administrativa: es la que establece que, cada personal superior, debe tener una cierta cantidad de personas a su cargo a los que se les conoce como subordinados, para ejecutar las actividades de supervisión, en tanto la cantidad de subordinados, está en función de la envergadura de la organización. Principio de definición: consiste en que todas las responsabilidades, derechos y obligaciones de cada cargo organizacional, deben estar definidos mediante documentos por escrito. (p. 76)

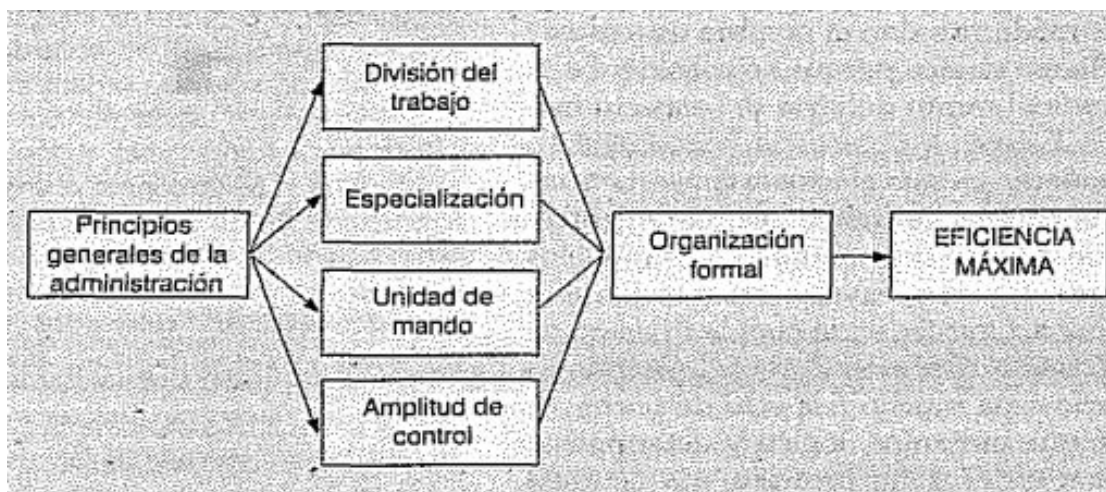


Figura. 2. Principios generales de la administración

Fuente: Chiavenato (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.

La gestión de recursos humanos, puede encontrar un aliado en la gestión administrativa, la cual es el proceso general que agrupa a todos los procesos y recursos organizacionales, por lo tanto, la GRH desarrolla actividades específicas con la finalidad de gestionar únicamente al recurso humano, tanto en sus habilidades, competencias y las necesidades que estos puedan

presentar para el desarrollo de sus funciones asignadas, por lo tanto, es necesario que se deslinde estas actividades, sobre todo las responsabilidades de quienes están encargados de llevar a cabo . (Arteaga, Intriago & Mendoza, 2016, p. 424-425)

En lo que respecta a las dimensiones de la variable, que estas son propuestas por los autores Robbins & Coutler (2014), quienes consideran las siguientes: Dimensión uno: **Planeación**. Es la etapa de la gestión administrativa en la que se llevan a cabo las actividades de planificación de las necesidades de la organización, asimismo, se planifican los objetivos en sus diferentes ámbitos, corto, mediano o largo plazo, además, se prevén los recursos necesarios para alcanzar los objetivos trazados, esto incluye tanto a los recursos económicos como humanos. Estas determinaciones deben ser comunicadas a todos los miembros de la organización para que tengan conocimiento del rumbo que tomará la organización en términos de objetivos. Cuyos indicadores son: Planeación y toma de decisiones. (p. 220)

Dimensión dos: **Organización**. En esta etapa se realizan las actividades orientadas a la organización de las tareas en la cual se designan quienes serán los encargados de llevarlas a cabo, además se establecen las líneas de mando para que los colaboradores sepan a quien reportar cuando lo necesitan, asimismo, de esta manera sabrán donde se gestan y se toman las decisiones; es decir, en esta fase, los gerentes diseñan la estructura organizacional. (p. 9,332). Cuyos indicadores son: Institucional y Desempeño.

Dimensión tres: **Dirección**. Consiste en la función que realizan los gerentes o directos para motivar a sus subordinados hacia el desarrollo de las actividades buscando el logro de los objetivos, asimismo, se encargan de brindar soporte a las necesidades que puedan presentar durante la ejecución de sus funciones; por lo tanto, tienen la obligación de analizar los canales más efectivos para desarrollar la comunicación interna, de modo

que el mensaje transmitido llegue de manera íntegra a todos los receptores. (p. 9). Cuyos indicadores son: Relaciones y comunicación.

Dimensión cuatro: **Control**. Es la etapa donde se despliegan los procedimientos orientados al control de las actividades, con la finalidad de conocer si se han logrado cumplir con los objetivos establecidos, o durante el proceso, para verificar si se están desarrollando las actividades de manera eficiente, de modo que se puedan corregir los impases en el tiempo oportuno e incrementar las posibilidades de alcanzar resultados provechosos para el desarrollo organizacional. (p. 266). Cuyos indicadores son: Toma de decisiones y atención.

Para la variable **satisfacción del usuario** se consideró la teoría propuesta por los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) quienes señalan que la satisfacción del usuario es el resultado de la calidad del servicio y el cumplimiento de las expectativas respecto a la actuación o prestaciones esperados en los servicios. (p. 20). Asimismo, respecto a la satisfacción del usuario, Montalvo, Estrada & Mamani (2020) afirman que la satisfacción del usuario, se conceptualiza como los diferentes estados emocionales que experimentan los usuarios al momento usar un servicios brindado por una empresa u entidad, el cual puede ser positivo o negativo, de acuerdo a como se hayan cumplido sus expectativas mediante elementos de calidad y valor significativo. (p. 2)

Para Rovollo & Burgos (2018) la satisfacción del usuario positiva, es una sensación de placer, al encontrar satisfacción a sus necesidades mediante la adquisición o uso de un servicio, lo cual se traduce en que esto sucede cuando el usuario se siente feliz de haber realizado su compra y, para que esto suceda, los resultados deben ser positivos de acuerdo a las exigencias de cada usuario, el cual debe estar definido correctamente por la entidad que brinda los servicios. (p. 25). Visto desde la perspectiva matemática según Padilla, et al. (2016) la satisfacción del usuario puede ser expresada de la siguiente forma: Satisfacción = percepciones – expectativas. La

satisfacción es una actitud del cliente, con las expectativas que tenía de recibirlos. (p. 315)

Desde la óptica de Zárraga, Molina & Corona (2018) la respuesta de los usuarios hacia la empresa o entidad, está de acuerdo a la satisfacción experimentada al momento de usar el servicio, de esta manera, cuando las características del servicio cumple con las expectativas y satisface las necesidades del público, es muy posible que este se sienta satisfecho y muestre una respuesta positiva hacia la empresa, la cual puede ser materializada mediante la repetición de su compra, recomendaciones a su conocidos, entre otros. (p. 51). En este sentido, los elementos que repercuten en la satisfacción del usuario son:

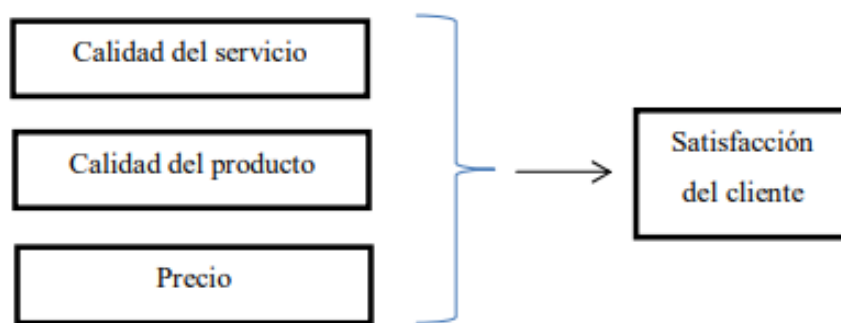


Figura. 3.Elementos de la satisfacción del cliente.

Fuente. Zárraga, Molina & Corona (2018). La satisfacción del cliente en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio

La satisfacción del usuario externo, para Becerra, Pecho & Gómez (2020) consiste en el grado en el que la empresa logra satisfacer las necesidades de su público objetivo, mediante el desarrollo de actividades orientadas a brindar calidad al usuario, sostenido en que el usuario o cliente es quien tiene la razón ante todo, por lo que se escucha con atención sus sugerencias y la exposición de sus necesidades de modo que las actividades empresariales se enfoquen en desarrollar servicio adaptados a ello; asimismo, en este aspecto se toma como recurso importante a la comunicación sostenida entre las empresas y su público, con la finalidad de transmitir y recopilar

información valiosa para promover la satisfacción. (p. 166). Ante ello Rojas, et al. (2020) sostienen que, en las empresas y entidades, la entrega de calidad en los servicios, debe ser uno de los principales objetivos, sostenidos en la filosofía que, cuando un cliente se encuentra satisfecho, comparte esa experiencia a los demás, generando así un marketing directo y eficiente porque es más verídico y creíble, de modo que beneficia a la empresa mediante la llegada de más clientes influenciados por una buena experiencia brindada a un usuario, es decir, a aquellos que se logró satisfacer. (p. 222)

Para Rovollo & Burgos (2018), la satisfacción del usuario representa la eficiencia con la que la organización desarrolla sus procesos internos para ofrecer productos o servicios de calidad, los cuales deben cumplir con las expectativas de los usuarios para satisfacer sus necesidades de manera eficiente, ha ido dando a obtener experiencias positivas satisfactorias que conlleven a la fidelización, el cual es un elemento muy importante para las organizaciones, debido a que marca la posibilidad de permanencia en tiempo sostenido en el respaldo brindado por el público objetivo. Por lo tanto, uno de los objetivos esenciales de las organizaciones, debe ser la satisfacción de sus usuarios, de vida que son la razón de ser de la organización, para lo cual es necesario analizar aquellos factores que inciden directamente la satisfacción de los usuarios, de modo que se pueda potenciar cada uno de ellos, a fin de obtener resultados sobresalientes que incrementen la calidad de servicio perceptible por el público usuario, con lo cual incrementa su satisfacción.

Guadalupe, et al. (2019) sostienen que, actualmente, el factor satisfacción del usuario, ha trascendido con gran fuerza dentro de las empresas dedicadas a la entrega de servicios, por lo tanto, se deben enfatizar con mayor razón el desarrollo de actividades y procesos orientados a mejorar la calidad de los servicios brindados, de modo que no solo alcancen a cumplir con las expectativas de los usuarios, sino que estas se logren sobrepasar, con lo que se estaría logrando la satisfacción óptima del usuario, la cual se podrá conocer mediante procedimientos diseñados para conocer el nivel de

satisfacción de los usuarios, de allí, la importancia de estar constantemente midiendo este factor. (p. 163)

Según Sotomayor (2016) las empresas que se encuentran en la constante búsqueda de la satisfacción de sus usuarios, son aquellas que desarrollan la mejora continua, considerando que es necesario encontrarse en constante innovación para brindar las mejores propuestas de valor hacia el público, para que estos superen a la competencia y se convierten en un factor de competitividad valuable por el público, de modo que los usuarios perciban a los factores diferenciales como significativos. De esta manera, se determina que la satisfacción del usuario, es una actividad transversal que se aplica tanto a empresas privadas como estatales que buscan la satisfacción de su público. (p. 59)

La búsqueda de la satisfacción del usuario para Paredes (2020) es el desarrollo de actividades de calidad por las empresas con la finalidad de satisfacer las necesidades del público, de modo que se logre cumplir con las expectativas expresadas por el mercado, de modo que, se encuentre el respaldo necesario de los clientes mediante sus ventas, llegando a la fidelización necesaria para incrementar las posibilidades de subsistencia de la empresa en el tiempo. (p. 6). Por su parte, Crispin, Torero & Martel (2020) sostienen que, lograr la satisfacción del usuario, supone beneficios provechosos para las empresas, los cuales empiezan por la lealtad hacia la empresa, asimismo, obtienen la difusión de sus cualidades de manera gratuita como resultado de la satisfacción. (p.148).

Rangel & Ramírez (2017) los usuarios basan su satisfacción en relación al uso de los servicios brindados por las empresas, en elementos intangibles como las sensaciones de bienestar, tranquilidad, seguridad, entre otros que afirman que su decisión ha sido la correcta, la cual se complementa al momento que mentalmente analiza si las expectativas que tenía sobre el servicio, han sido cumplidos de forma eficiente. Por lo tanto, es allí donde las empresas deben centrarse, conocer las expectativas de su público, para

buscar la manera se sobrepasar ese límite, para generar una satisfacción perfecta que incentive a la repetición de la compra. Sin embargo, las percepciones sobre la calidad de los servicios, no deben ser generalizados si estos están direccionados a diferentes culturas, pues lo que es bueno para unos, puede ser malo para otros y viceversa, eh ahí radica la importancia de minimizar los márgenes de error en el análisis de las necesidades y expectativas del público objetivo. (p. 139-140)

Por otra parte, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) mencionan que la evaluación sobre la calidad del servicio está basada en el siguiente gráfico (p. 26):

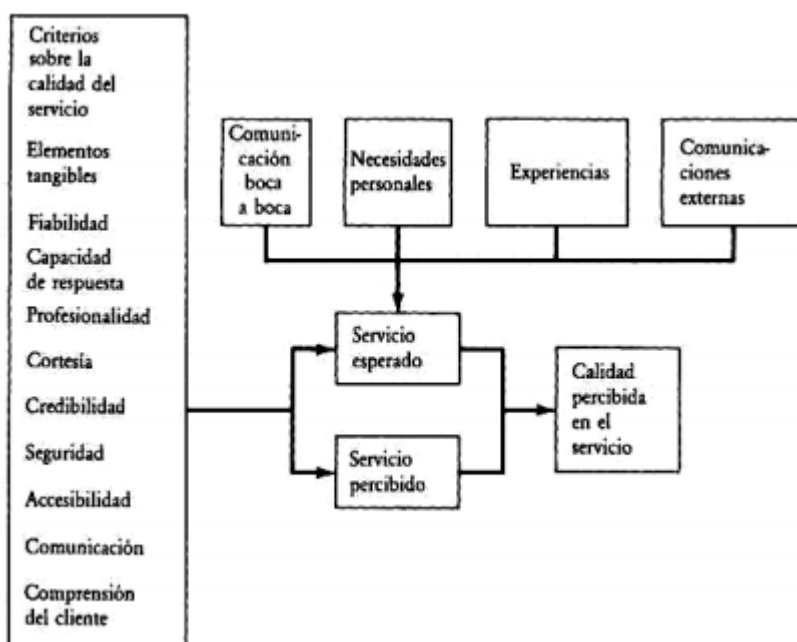


Figura. 4. Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio.

Fuente. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). Calidad tal en la gestión de servicios.

Acorde con La Torre, Oyola & Quispe (2018) una de forma de medir el grado de satisfacción alcanzado por el público, es realizando la sustracción entre las expectativas de los usuarios con las percepciones de los mismos, los cuales suelen estar influenciados por factores internos como externos, provocados por las relaciones familiares, amicales, creencias y costumbres. (p. 2) García & García (2015) indican que, un servicio es muy diferente a un

producto y las diferencias son muy claras, dentro de las cuales se encuentran la intangibilidad, con lo cual alude que el producto siempre será algo físico mientras que el servicio no se puede ser; Heterogeneidad, sostiene en que el rendimiento de los servicios pueden variar de un usuario a otro debido al enfoque que este posee sobre este, por lo tanto, es necesario que las empresas recopilen las opiniones y versiones de la mayor cantidad de usuarios posible, de modo que se analicen sus puntos de vista y agrupar las convergencias positivas y negativas para analizar si estas son razonables para efectuar mejoras sobre el mismo. (p. 3).

Gracias a la información compartida por las diferentes empresas y las experiencias de diferentes usuarios, las empresas prestadoras de servicios, poseen un punto de partida sobre las expectativas generales del público sobre un determinado bien o servicio, por lo tanto, si no se cuenta con los recursos necesarios para medir estas expectativas en primera persona, se puede recurrir a estos datos para dar inicio, sin dejar fuera de efecto a la medición de este elemento posteriormente para realizar modificaciones al servicio o acuñar características demandas por los usuarios, a fin de entregar un mejor servicio. (Morillo & Morillo, 2016, p. 115)

Bajo los conceptos de Sánchez & Sánchez (2016) las expectativas formuladas en el usuario son aquellas que dar forma al nivel y calidad de servicio que espera que sea brindado por parte de la empresa, en este sentido, existen tres tipos de expectativas; la primera son las ideales, las cuales son aquellas que se dan cuando la empresa logra satisfacer las necesidades y expectativas a cabalidad, generando una sensación de plenitud y satisfacción por la compra realizada. La segunda, son las expectativas de lo que debería ser, las cuales son formulaciones del usuario en torno a los servicios que va a adquirir, el cual se propone como modelo o como el mínimo que espera obtener al momento de adquirirlo. La tercera, son las expectativas esperadas, las cuales son aquellas que se formulan por parte del usuario, en base a información recibida por diferentes canales, por lo que, si esta no se cumple, la experiencia será catalogada como mala,

afectando su satisfacción y posiblemente la decisión de repetir la compra.
(p. 112)

Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario son propuestas por los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), quienes las agrupan en cuatro dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles. Primera dimensión: **Fiabilidad**. Consiste en la capacidad para entregar lo que la empresa promete al público, por lo tanto, esta es una capacidad importante en las, debido a que los usuarios tendrán la confianza de encontrar lo que buscan y lo que allí se ofrece bajo estándares de calidad y eficiencia. (p. 29). Sus indicadores son: Cumplimiento de las promesas, interés visible por la resolución de los problemas, realización del servicio bajo lineamientos de calidad, entrega del bien o servicio dentro de los tiempos prometidos sin errores o fallas.

Segunda dimensión: **Seguridad**. Consiste en la transmisión de una sensación de seguridad hacia los usuarios, el cual se percibe en la confianza brindada por el público, hacia la empresa mediante los servicios adquiridos, por lo tanto, este elemento es necesario para que el cliente encuentre un factor que le permita confiar en la empresa. (p. 29). Sus indicadores son: Actitud confiable de los usuarios, usuarios seguros, atención por parte de los colaboradores bajo estándares de amabilidad y seguridad.

Tercera dimensión: **Empatía**. Consiste en la preocupación de la empresa por brindar servicios a la medida de las necesidades y capacidades del público, haciéndose cargo de brindar la misma oportunidad de satisfacción a todos los usuarios sin importar sus condiciones físicas; de modo que se transmita una imagen de preocupación de las empresas por sus clientes y la satisfacción de sus necesidades. (p. 30). Cuyos indicadores son: Prestación de atención individual, Horarios de atención accesibles para los usuarios, colaboradores capacitados para brindar atención individual a los clientes, preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes.

Cuarta dimensión: **Aspecto tangibles.** Corresponde a todos aquellos elementos que pueden ser invisibles y palpables por el público objetivo, los cuales son muy importantes para determinar la satisfacción del usuario, debido a que esto representa la forma en cómo la empresa se preocupa por la comodidad de sus usuarios. (p. 29). Cuyos indicadores son: Equipos modernos, Ambientes adecuados para la atención, Colaboradores capacitados y respetuosos y Equipos visuales llamativos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Aplicada, de acuerdo al Concytec (2018) las investigaciones aplicadas están dirigidas a la búsqueda de los medios tecnológicos, metodológicos y prácticos que pueden ser utilizados como recursos para cubrir una necesidad detectada en un determinado objeto de estudio.(p. 2)

Alcance: La presente investigación es de alcance **descriptivo - correlacional**, las cuales empiezan siendo descriptivas, porque entregan la descripción teórica de las variables en todos sus aspectos, asimismo se plasmarán los fenómenos y eventos que ocurran con las variables.(Arias, 2012, p. 25). Además, es correlacional debido a que busca establecer los valores que correlacionan a las variables abordadas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 158)

Diseño de investigación: La investigación posee un diseño **no experimental**, asimismo es sistemática y a la vez empírica, lo cual se fundamenta en la explicación que, para el desarrollo de la investigación, no se llevó a cabo la manipulación tampoco variación de la variable independiente para ver efectos sobre la dependiente. Por lo tanto, las inferencias establecidas, se presentan tal como estas han sucedido en su propio hábitat.(Cortes & Iglesias, 2004, p. 27)

De corte transversal: Según Bernal (2010) las investigaciones que poseen este tipo de corte, son aquellas que realizan la recopilación de datos en momento dado, sin la necesidad de repetirlas, por lo tanto, sobre esa información recopilada, se lleva a cabo el procesamiento de la información que arrojarán los resultados que determinarán las relaciones y demás aspectos de las variables. (p. 118)

3.2. Variable, operacionalización

Variable I: Gestión administrativa

Definición conceptual: Para Robbins & Coutler (2014) quienes definen a esta variable como el desarrollo de las diferentes actividades dentro de una organización que pasa por diferentes procesos con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos, para ello realiza la planificación, organización, dirección y control de las diferentes actividades y recursos que posee la organización. (p. 91)

Definición operacional: La gestión administrativa, es la aplicación del proceso administrativo para llevar a cabo el control de los recursos humanos y financieros que posee una organización con la finalidad de hacerla crecer mediante el logro de sus objetivos.

Dimensiones:

- Planeación
 - Planeación
 - Toma de decisiones
- Organización
 - Institucional
 - Desempeño
- Dirección
 - Relaciones
 - Comunicación
- Control
 - Toma de decisiones
 - Atención

Escala de medición: Ordinal

Variable II: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) quienes señalan que la satisfacción del usuario es el resultado de la calidad del servicio y el cumplimiento de las expectativas respecto a la actuación o prestaciones esperados en los servicios. (p. 20)

Definición operacional: Está constituido por aquellas sensaciones de bienestar experimentadas por las personas luego de haber utilizado un servicio brindado por una empresa u organización, estas sensaciones pueden ser satisfactorias o negativas, de acuerdo a como se hayan cumplido sus expectativas.

Dimensiones:

- **Fiabilidad**
 - Cumplimiento de las promesas
 - Interés visible por la resolución de los problemas
 - Realización del servicio bajo lineamientos de calidad
 - Entrega del bien o servicio dentro de los tiempos prometidos sin errores o fallas
- **Seguridad**
 - Actitud confiable de los usuarios
 - Usuarios seguros
 - Atención por parte de los colaboradores bajo estándares de amabilidad y seguridad
- **Empatía**
 - Prestación de atención individual
 - Horarios de atención accesibles para los usuarios
 - Colaboradores capacitados para brindar atención individual a los clientes
 - Preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes
- **Aspectos Tangibles**
 - Equipos modernos
 - Ambientes adecuados para la atención

- Colaboradores capacitados y respetuosos
- Equipos visuales llamativos

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población y muestra

Población:

La población finita es definida según Arias (2012) como, un grupo de elementos que comparte características que permite su identificación y agrupación, asimismo, se congregan en un mismo espacio y tiempo. (p. 82)

La población estará conformada por 450 usuarios de la Gerencia territorial bajo mayo.

Criterios de inclusión: Se incluirá a todos los usuarios mayores de 18 años y personas menores de 60 años, además se considerará a usuarios que se encuentren registrados en la base de datos de la entidad.

Criterios de exclusión: Se ha visto conveniente excluir a personas fuera del rango de las edades señaladas en el punto anterior.

Muestra:

De acuerdo a Arias (2012) la muestra, es una cantidad representativa que se desprende la población, es decir, son aquellos elementos que se consideran como los necesarios para desarrollar la investigación y luego generalizar los resultados; estas pueden ser definidas de forma probabilística y no probabilística. (p. 175)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z= 1.96

$$E= 0.05$$

$$P= 0.8$$

$$Q= 0.2$$

$$N= 450$$

$n = \frac{3.8416 * 0.16 * 450}{0.0025 * 449 + 0.61466}$

$n = \frac{276.5952}{1.73716}$	159
--------------------------------	-----

La muestra estará conformada por 159 usuarios de la Gerencia territorial bajo mayo.

Muestreo probabilístico aleatorio simple. Para Tamayo (2003) el requisito clave para tener una muestra representativa es la selección de las unidades por medio del azar, es decir, se asume que cada uno de los elementos que integran la población tiene la misma posibilidad de ser elegidos, sino cumple con ese requisito se habla de una muestra viciada (p. 177)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta. Para Baena (2017) la encuesta es un método que facilita la recopilación de información necesaria para el desarrollo de la investigación y el procesamiento de información necesaria para obtener resultados. (p. 82)

Instrumentos: Cuestionario. Según Baena (2017) agrupa las preguntas direccionadas a una población de acuerdo a los objetivos de la investigación y las variables abordadas. (p. 82).

Por lo tanto, los cuestionarios aplicados, presentan la siguiente distribución:

- **Cuestionario 1: Gestión administrativa.** El instrumento estará compuesto por 20 ítems, divididos en cuatro dimensiones, cada una con cuatro ítems. Tendrá una escala ordinal: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.
- **Cuestionario 2: Satisfacción del usuario.** La cual está comprendida por: la dimensión Fiabilidad con 3 ítems, la dimensión Seguridad con 3 ítems, la dimensión Empatía con 4 ítems, la dimensión Aspectos Tangibles con 2 ítems, sumando un total de 12 ítems. Con opciones de: Extremadamente muy satisfecho, Muy satisfecho, Satisfecho, Muy insatisfecho y Extremadamente muy insatisfecho.

Validez

De acuerdo al autor Bernal (2010), la validez correspondiente al grado en el que un instrumento mide de manera eficiente las variables abordadas, para lo cual es necesario que estos poseen un enfoque hacia los criterios de coherencia y cohesión. (p. 265)

Juicio de expertos:

Para determinar el nivel de validez que presentan los cuestionarios, se utilizó al juicio de expertos, el cual estuvo integrado por tres profesionales con amplios conocimientos sobre las variables estudiadas, quienes analizaron cada uno de los instrumentos de acuerdo a una ficha de evaluación, con lo cual se determina el nivel de validez que poseen para ser aplicados.

Confiabilidad:

Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se procedió al cálculo del Alpha de Crombach, el cual establece que los resultados deben ser iguales o superiores a 0.70

para que estos sean considerados como cuestionarios confiables, de modo que se pueda proceder a su aplicación correspondiente.

3.5. Procedimientos

Se dio inicio a la investigación mediante la determinación de la realidad problemática, para lo cual se utilizó el método empírico mediante la observación; seguidamente se construyó el marco teórico, mediante la integración de teorías relevantes y antecedentes relacionadas a las variables investigadas; posteriormente se diseñaron los cuestionarios para la recopilación de datos desde la muestra seleccionada, los cuales pasaron por un proceso en el cual se determinó a su validez y confiabilidad; posteriormente se elevó una solicitud a la entidad para recibir el permiso correspondiente para aplicar la encuesta; los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente haciendo uso del programa SPSS V 25 y Excel con los cuales se obtuvieron los resultados que posteriormente fueron contrastados con las bases teóricas y los antecedentes consignados; finalmente se determinarán las conclusiones y recomendaciones de manera coherente en base a los objetivos planteados.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el presente estudio, se utilizarán a figuras de tipo estadísticas y tablas por cada variable a través del programa SPSS versión 25, lo cual permitirá detallar los porcentajes de cada escala de medición, asimismo, para llevar a cabo la contrastación de las hipótesis planteadas, se hará uso del coeficiente de correlación denominados Pearson.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se ha desarrollado conforme a la guía de investigación proporcionada por la Universidad César Vallejo, en la que se ha respetado debidamente la propiedad intelectual y el

derecho de autor. Además, el estudio ha respetado los lineamientos establecidos por la norma APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1.

Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	101	63,5
	Femenino	58	36,5
	Total	159	100,0
Edad	20 a 30 años	26	16,4
	31 a 40 años	32	20,1
	41 a 50 años	60	37,7
	51 a más años	41	25,8
	Total	159	100,0
Frecuencia de obtención del servicio	Bimestral	24	15,1
	Trimestral	57	35,8
	Semestral	30	18,9
	Anual	48	30,2
	Total	159	100,0
Lugar de procedencia	Morales	37	23,3
	Banda de Shilcayo	48	30,2
	Tarapoto	31	19,5
	Otros	43	27,0
	Total	159	100,0
	Calidad de atención	17	10,7

	Tiempo de atención	47	29,6
Que considera usted en el servicio brindado	Infraestructura	46	28,9
	Ambiente de atención	49	30,8
	Total	159	100,0
Cuál es el medio de información que elegiría usted para informarse sobre los trámites documentarios de obras	Radial	46	28,9
	Televisivo	25	15,7
	Redes sociales	74	46,5
	Página web	14	8,8
	Total	159	100,0

Fuente. Spss. V.25

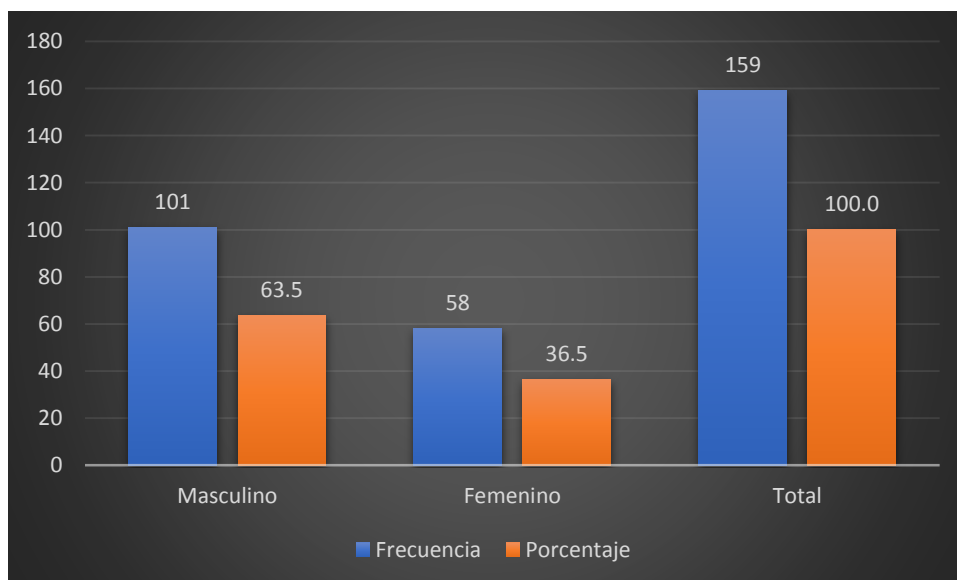


Figura 1. Género

Interpretación:

Conforme a la figura 1, con respecto al género del total de los encuestados el 36.5% son de género femenino y el 63.5% de género masculino.

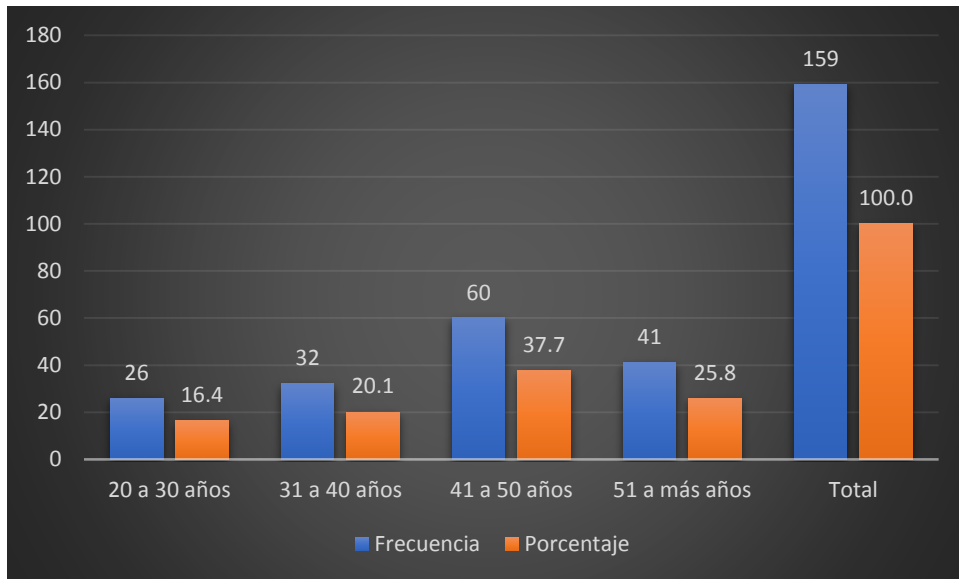


Figura 2. Edad

Interpretación:

Conforme a la figura 2, con respecto a la edad del total de los encuestados el 16.4% son del rango de 20 a 30 años, el 20.1% del rango de 31 a 40 años, el 25.8% de 51 a más años y el 37.7% de 41 a 50 años.

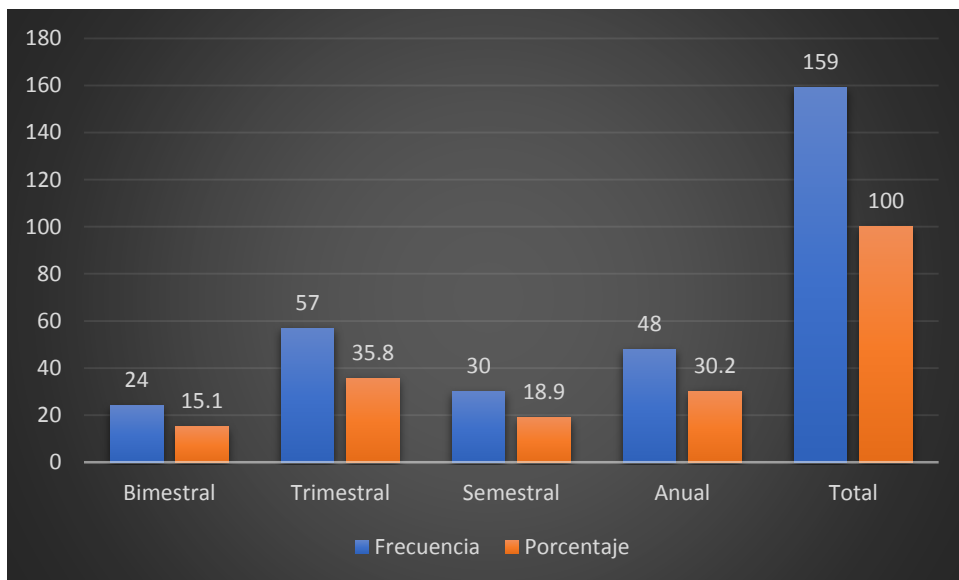


Figura 3. Frecuencia de obtención del servicio

Interpretación:

Conforme a la figura 3, con respecto a la frecuencia de obtención del servicio del total de los encuestados, el 15.1% es Bimestral, el 18.9% Semestral, el 30.2% Anual y el 35.8% Trimestral.

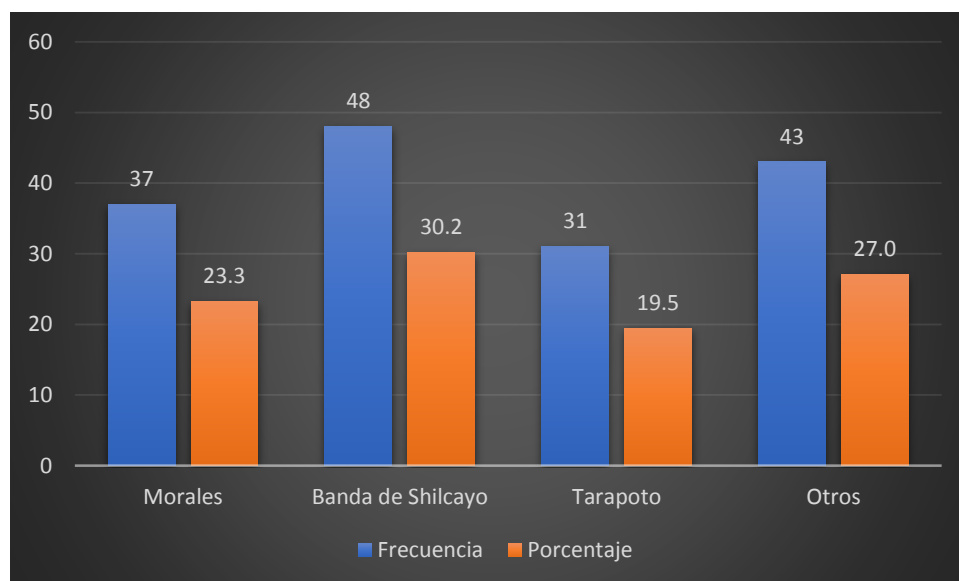


Figura 4. Lugar de procedencia

Interpretación:

Conforme a la figura 4, con respecto al lugar de procedencia del total de los encuestados, el 19.5% son de la ciudad de Tarapoto, el 23.3% de Morales y el 30.2% proceden de la Banda de Shilcayo.

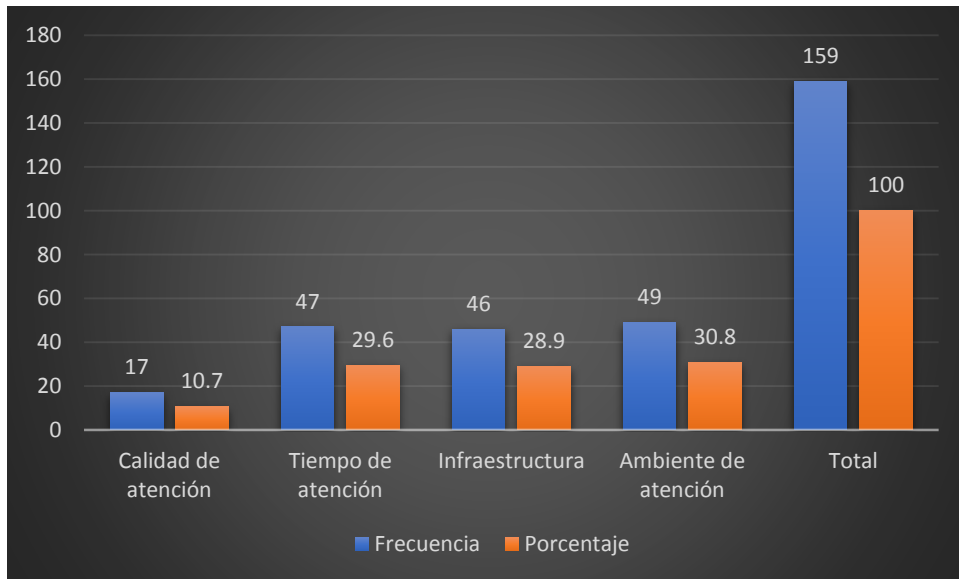


Figura 5. *Que considera usted en el servicio brindado*

Interpretación:

Conforme a la figura 5, con respecto a lo que considera el usuario en el servicio brindado, el 10.7% consideran la calidad de atención, el 28.9% considera la infraestructura, el 29.6% por el tiempo de atención y el 30.8% considera el ambiente de atención.

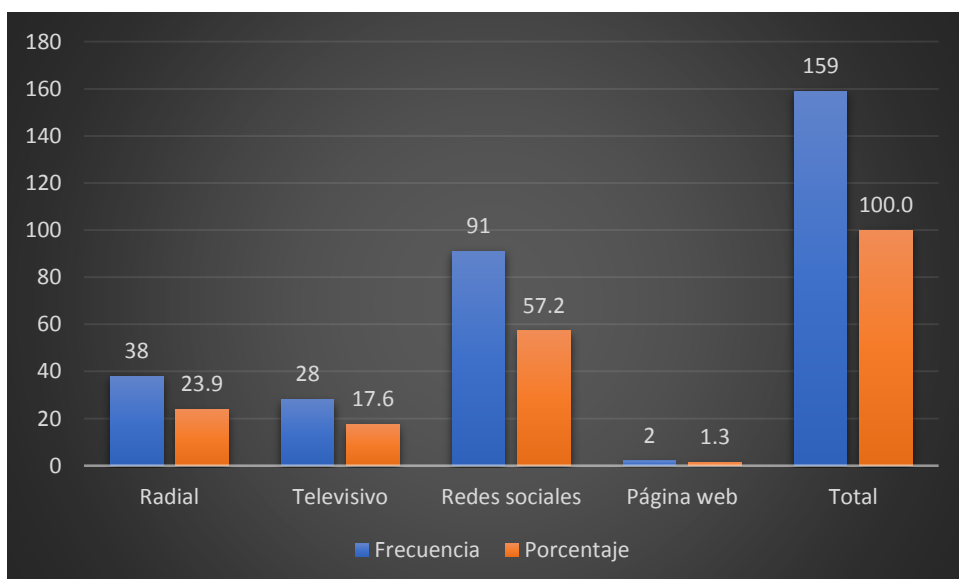


Figura 6. *Cuál es el medio de información que elegiría usted para informarse sobre los trámites documentarios de obras*

Interpretación:

Conforme a la figura 6, con respecto al medio de información que elegirían los usuarios para informarse sobre los trámites documentarios, del total de los encuestados, el 1.3% eligen por página web, el 17.6% televisivo, el 23.9% eligen los medios radiales y el 57.2% por las redes sociales.

Tabla 2.

Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach de la variable Gestión administrativa y la variable Satisfacción del usuario.

		Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión administrativa (0.982) (20 ítem)	Planeación		0.915	5
	Organización		0.900	5
	Dirección		0.938	5
	Control		0.938	5
		Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Satisfacción del usuario	Fiabilidad		0.866	3
	Seguridad		0.849	3

(0,881) (12 ítem)	Empatía	0.937	4
	Aspectos Tangibles	0.786	2

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En la tabla 2 se muestran los datos respecto al análisis de la confiabilidad de los instrumentos utilizados para la recopilación de datos, el cual fue determinado mediante el Alpha de Crombach, por lo tanto, para la variable gestión administrativa, se obtuvo un valor igual a 0.982 mientras que para la variable satisfacción del usuario, se obtuvo un valor de 0.881; por lo tanto, dado a que los valores sobrepasan el 0.7 como lo estipula el autor, los instrumentos poseen un alto nivel de confiabilidad, de manera que están aptos para ser aplicados. Según (Hernández et al; 2014, p. 295) sostienen que, un instrumento para ser catalogado como confiable, el coeficiente de confiabilidad deberá ser mayor a 0.70.

Tabla 3.

Análisis descriptivo de la variable Gestión administrativa de los usuarios en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto.

		Frecuencia	Porcentaje
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Totalmente de acuerdo	6	3,8
	De acuerdo	39	24,5
	Indiferente	59	37,1
	En desacuerdo	46	28,9
	Totalmente en desacuerdo	9	5,7
	Total	159	100,0
Planificación	Totalmente de acuerdo	6	3,8
	De acuerdo	45	28,3
	Indiferente	50	31,4
	En desacuerdo	45	28,3
	Totalmente en desacuerdo	13	8,2

	Total	159	100,0
Organización	Totalmente de acuerdo	6	3,8
	De acuerdo	33	20,8
	Indiferente	71	44,7
	En desacuerdo	37	23,3
	Totalmente en desacuerdo	12	7,5
	Total	159	100,0
Dirección	Totalmente de acuerdo	6	3,8
	De acuerdo	39	24,5
	Indiferente	57	35,8
	En desacuerdo	44	27,7
	Totalmente en desacuerdo	13	8,2
	Total	159	100,0
Control	Totalmente de acuerdo	6	3,8
	De acuerdo	39	24,5
	Indiferente	57	35,8
	En desacuerdo	44	27,7
	Totalmente en desacuerdo	13	8,2
	Total	159	100,0

Fuente. Spss. V.25

Interpretación:

Respecto a la variable; gestión administrativa, del total de los usuarios encuestados, el 3.8% evidencia que es el porcentaje mínimo, en donde manifiestan que están totalmente de acuerdo con la gestión administrativa que desarrolla la empresa, asimismo, se evidencia un porcentaje máximo de un 37.1% en donde indica que la gestión administrativa es indiferente, afirmando que, la empresa debe mejorar los procesos y actividades, coordinar y utilizar de manera óptima los recursos que posee. En cuanto a la dimensión de planificación, el valor mínimo es de un 3.8%, en donde manifiestan que están totalmente de acuerdo con la planificación, y un valor máximo de 31.4%, indicando que la planificación es indiferente, permitiendo conocer las falencias de los procedimientos tanto internas como externas de la empresa. Con relación a la dimensión de

organización, el 3.8% afirman que están totalmente de acuerdo con la organización que efectúa para coordinar con sus colaboradores para llevar a cabo con los objetivos, el 44.7% indican que están indiferente. Con relación a la dimensión de dirección, se observa un valor mínimo de 3.8% indicando que están totalmente de acuerdo con la dirección de la empresa, y un valor máximo de 35.8% afirmando que la dirección de la empresa es indiferente. En cuanto a la dimensión de control, el 3.8% mencionan que están totalmente de acuerdo con el control que efectúa la empresa y un 35.8% solo indiferente.

Tabla 4.

Análisis descriptivo de la variable Satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto.

		f	%
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Nunca	2	1,3
	Casi nunca	48	30,2
	A veces	74	46,5
	Casi siempre	31	19,5
	Siempre	4	2,5
	Total	159	100,0
Fiabilidad	Nunca	6	3,8
	Casi nunca	39	24,5
	A veces	56	35,2
	Casi siempre	45	28,3
	Siempre	13	8,2

	Total	159	100,0
Seguridad	Nunca	6	3,8
	Casi nunca	43	27,0
	A veces	51	32,1
	Casi siempre	51	32,1
	Siempre	8	5,0
	Total	159	100,0
Empatía	Nunca	25	15,7
	Casi nunca	43	27,0
	A veces	42	26,4
	Casi siempre	38	23,9
	Siempre	11	6,9
	Total	159	100,0
Aspectos tangibles	Nunca	7	4,4
	Casi nunca	34	21,4
	A veces	38	23,9
	Casi siempre	68	42,8
	Siempre	12	7,5
	Total	159	100,0

Fuente. Spss. V.25

Interpretación:

Respecto a la variable; satisfacción del usuario, del total de los usuarios encuestados, el 1.3% que es el porcentaje mínimo, en donde indica que los usuarios nunca se encuentran satisfechos, afirmando que se debe mejorar muchos procesos para que el porcentaje en dicha escala pueda incrementarse, pero asimismo se observa un porcentaje elevado de un 46.5% en donde indica que a veces los usuarios se encuentran satisfechos. En concordancia a la dimensión de fiabilidad, el 3.8% de los encuestados indican que nunca están satisfechos con la fiabilidad que da a conocer la empresa hacia los usuarios, y el 35.2% afirman que a veces están satisfechos. En cuanto a la dimensión de seguridad, el 3.8% mencionan que la empresa nunca brinda seguridad con los servicios brindados, dando a conocer que la institución necesita mejorar dichos

servicios y así los usuarios tendrán mejores perspectivas sobre las mismas, y el 32.1% indican que casi siempre están satisfechos. En cuanto a la dimensión de empatía, el porcentaje mínimo es de un 6.9%, en donde indica que los usuarios siempre están satisfechos y un porcentaje máximo de un 27% que casi nunca están satisfechos. Con relación a la dimensión de aspectos tangibles, el 4.4% que es el porcentaje más bajo, indica que los usuarios nunca están satisfechos con los aspectos tangibles que desarrolla la empresa y un porcentaje elevado de un 42.8% indicando que casi siempre están satisfechos, dando a conocer que la institución debe mejorar distintos puntos, como la infraestructura, los equipos con las cuales atienden a los usuarios y como también el trato del personal hacia los usuarios.

Tabla 5.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,188	159	,000
Planificación	,179	159	,000
Organización	,234	159	,000
Dirección	,189	159	,000
Control	,189	159	,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,239	159	,000
Fiabilidad	,185	159	,000
Seguridad	,200	159	,000
Empatía	,178	159	,000
Aspectos tangibles	,263	159	,000

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

Teniendo en cuenta que la muestra de la investigación supera las 50 unidades, se procedió al cálculo de la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov, el cual indica que la distribución de la muestra es no paramétrica, por lo tanto, se determinó que se utilizará el coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación existente entre las variables abordadas.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 6.

Análisis de correlación entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.

Satisfacción del usuario			
Gestión administrativa	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,763	0,000	159

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 6, se observa la relación entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de

0,763 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. De acuerdo a los resultados abordados, que mientras se ejecuten mejor los procesos y actividades de la empresa, los usuarios recibirán mejores atenciones sin importar el requerimiento que ellos soliciten, esto debido a la relación que existe entre ambas variables y asimismo se observa su alto nivel de correlación.

Tabla 7.

Análisis de correlación entre la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.

Satisfacción del usuario			
Planeación	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,754	0,000	159

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 7, se observa la relación entre la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,754 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la planeación se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. De esta manera, a medida que la planificación se da a conocer a todos los integrantes de la institución, conozcan los objetivos trazados, ya sean a corto o largo plazo, asimismo, desarrollen las actividades de forma paralela, logrando satisfacer las necesidades del usuario.

Tabla 8.

Análisis de correlación entre la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.

Satisfacción del usuario			
	Rho de Spearman	p- valor	N
Organización	0,711	0,000	159

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 8, se observa la relación entre la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,711 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la organización se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. En concordancia a los resultados, se determina que, mientras mejor sea la organización dentro de la empresa, las tareas son encomendadas de manera eficiente a los encargados de representar cada área de trabajo, mejor serán los diseños de la estructura organizacional, viéndose reflejado en la satisfacción de los usuarios.

Tabla 9.

Análisis de correlación entre la dirección con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.

Satisfacción del usuario			
	Rho de Spearman	p- valor	N
Dirección	0,768	0,000	159

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 9, se observa la relación entre la dirección con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,768 (correlación

positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la dirección se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. En relación a este contexto, se establece que, si los gerentes aplican correctamente los métodos de motivación, y logran motivar a sus subordinados, lograrán cumplir los objetivos, estarán bien direccionados hacia ello, conllevando a brindar una buena comunicación interna y asimismo con los usuarios.

Tabla 10.

Análisis de correlación entre el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.

Satisfacción del usuario			
Control	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,768	0,000	159

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 10, se observa la relación entre el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,768 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, el control se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. De esta manera, se determina que, si las actividades y metas que desarrollan los colaboradores en función a los procesos de la empresa, estén en constante control, con la finalidad de conocer si están ejecutando como lo planeado, conllevando a alcanzar resultados provechosos, logrando satisfacer a los usuarios.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discuten los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo así que, la gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman fue de 0,763 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). De acuerdo a los resultados abordados, que mientras se ejecuten mejor los procesos y actividades de la empresa, los usuarios recibirán mejores atenciones sin importar el requerimiento que ellos soliciten, esto debido a la relación que existe entre ambas variables y asimismo se observa su alto nivel de correlación, Gutiérrez, S. (2018), quien en su resultado manifiesta que, la gestión administrativa dentro de la entidad se lleva a cabo dentro de un nivel medio, lo cual explica que los usuarios no presentan altos niveles de satisfacción debido a que no se gestionan los recursos necesarios para lograr brindar un servicio de calidad enfocado en las necesidades del público. Esto a su vez da a entender que, después de haber determinado los valores de correlación, se determinó que el grado de correlación es positiva, pero de nivel bajo, representado por un valor igual a 0.273, por lo tanto, mientras mejores se desarrollen los procesos de gestión administrativa dentro de la entidad, mejores serán los niveles de satisfacción en el público usuario, sin embargo, estas incidencias no serán altas, pero si surtirán efectos, de acuerdo a como se desarrollen estas. Además, Ortiz, F. (2017), quien en su resultado manifiesta que, el 76% de los encuestados afirma que la gestión administrativa dentro de la entidad, es buena, mientras que un 10.3% lo considera como excelente. Esto a su vez da a entender que, las relaciones entre las variables abordadas, se da en un nivel alto de tipo positivas, las cuales se sustentan en un valor de correlación igual a 0.792, por lo tanto, se afirma que mientras mejor sea el desempeño de la gestión administrativa dentro de la entidad, mejores podrán ser los niveles de satisfacción del usuario externo, debido al fortalecimiento de los procesos internos que ayudan a incrementar la calidad de servicio que recibe el usuario; de esta manera se determinó la importancia para

la implementación de diferentes estrategias que ayuden a mejorar la gestión administrativa como parte de las responsabilidades organizacionales que conlleven a establecer procesos internos deficientes para brindar servicios y productos de calidad hacia el público, de modo que se puede incrementar su nivel de satisfacción como elemento indispensable para determinar que se ha cumplido con los objetivos establecidos, teniendo en cuenta que la competitividad organizacional, está definida en gran manera por la capacidad que esta tiene para generar experiencias positivas insatisfactorias hacia su público objetivo, lo cual a su vez se representa la oportunidad de obtener respaldo por los clientes a través de sus compras repetidas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman fue de 0,763 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). De acuerdo a los resultados abordados, que mientras se ejecuten mejor los procesos y actividades de la empresa, los usuarios recibirán mejores atenciones sin importar el requerimiento que ellos soliciten, esto debido a la relación que existe entre ambas variables y asimismo se observa su alto nivel de correlación.
- 6.2. La planeación se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman fue de 0,754 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). De esta manera, a medida que la planificación se da a conocer a todos los integrantes de la institución, conozcan los objetivos trazados, ya sean a corto o largo plazo, asimismo, desarrollen las actividades de forma paralela, logrando satisfacer las necesidades del usuario.
- 6.3. La organización se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman fue de 0,711 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). En concordancia a los resultados, se determina que, mientras mejor sea la organización dentro de la empresa, las tareas son encomendadas de manera eficiente a los encargados de representar cada área de trabajo, mejor serán los diseños de la estructura organizacional, viéndose reflejado en la satisfacción de los usuarios.
- 6.4. La dirección se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021, ya que el análisis

estadístico Rho de Spearman fue de 0,768 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). En relación a este contexto, se estable que, si los gerentes aplican correctamente los métodos de motivación, y logran motivar a sus subordinados, lograrán cumplir los objetivos, estarán bien direccionados hacia ello, conllevando a brindar una buena comunicación interna y asimismo con los usuarios.

- 6.5. El control se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman fue de 0,768 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). De esta manera, se determina que, si las actividades y metas que desarrollan los colaboradores en función a los procesos de la empresa, estén en constante control, con la finalidad de conocer si están ejecutando como lo planeado, conllevando a alcanzar resultados provechosos, logrando satisfacer a los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Plantear estrategias de planeación, organización, dirección, control, el cual permitirá evaluar las diferentes actividades dentro de una organización, con la de lograr el cumplimiento de los objetivos, estos se desarrollan de manera sistematizada y coordinada para gestionar los diferentes recursos de la organización.
- 7.2. Realizar actividades de planificación de las necesidades de la organización, asimismo, se debe planificar los objetivos en sus diferentes ámbitos, corto, mediano o largo plazo, por ello debe prever los recursos necesarios para alcanzar los objetivos trazados.
- 7.3. Organizar las tareas de las cuales se designarán quienes serán los encargados de llevarlas a cabo, además se deben establecer líneas de mando para que los colaboradores sepan a quien reportar cuando lo van necesitar.
- 7.4. Buscar lineamientos que motiven a los empleados a desarrollar actividades que busquen lograr los objetivos, asimismo se debe brindar soporte a las necesidades que puedan presentar durante la ejecución de sus funciones.
- 7.5. Utilizar procedimientos orientados al control de las actividades, con la finalidad de conocer si se han logrado cumplir con los objetivos establecidos durante el proceso.
- 7.6. Plantear estrategias de fiabilidad, seguridad, el cual permitirá evaluar la calidad de servicio y el cumplimiento de las expectativas respecto a la actuación o prestaciones esperados en los servicios.
- 7.7. La empresa debe generar a sus clientes confianza ya que esto ayudará a que los clientes a que puedan tener la seguridad de que se cumpla lo

que se dice, esto ofrece la realización del servicio bajo lineamientos de calidad.

- 7.8. Transmitir seguridad, el cual se percibe en la confianza brindada por el público, mediante los servicios adquiridos, por lo tanto, este elemento es necesario para que el cliente encuentre un factor que le permita confiar en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, S. & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 13.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Alvarez, N. & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 17.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 14.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Arévalo, M. & Vidaurre, Z. (2019). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35128/Arévalo_AMM-Vidaurre_GZV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6th ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download
- Arteaga, H., Intriago, D. & Mendoza, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Revista Científica: Dominio de Las Ciencias*, 2(4), 11.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802887>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3rd ed.). Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf
- Bao, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 11.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>

- Becerra, B., Pecho, L. & Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. *Revista PANACEA*, 9(3), 7. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3rd ed.). Pearson Education Inc. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7th ed.). Mc Graw Hill Interamericana. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Coloma, S., Fajardo, L. & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59, 6. [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma Espinoza Sandra %281%29.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf)
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. 12. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Córdova, J. & Arévalo, L. (2018). *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017* [Universidad Nacional de San Martín]. [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION - Jánice Ivone Córdova Flores %26 Lesslie Miriella Arévalo Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20-%20Jánice%20Ivone%20Córdova%20Flores%20-%20Lesslie%20Miriella%20Arévalo%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortes, M. & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

- Crispin, J., Torero, N. & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Revista Desafíos*, 11(2), 9. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/212/281>
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion administrativa y calidad de servicio de la MDCH%2C periodo 2018-convertido %281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%20periodo%202018-convertido%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el molino periodo 2018* [Universidad Nacional De Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20, 7. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
- Galarza, M., Mora, J. & Zambrano, H. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 21. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=b73e0ce0-dbb6-4819-af65-06eca16939cc%40sdc-v-sessmgr02>
- García, P. & García, F. (2015). Evaluación de la calidad del servicio del restaurant Walla de la ciudad de Lima, utilizando el modelo Serqual decalidad de servicios en el año 2015. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 13. <https://docplayer.es/16599660-Evaluacion-de-la-calidad-del-servicio-del-restaurante-wallqa-de-la-ciudad-de-lima-utilizando-el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio-en-el-ano-2015.html>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 6.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Guadalupe, F., Suárez, J., Esperanza, G. & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Revista Ciencia Digital*, 3(3), 16. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>

Guanoluisa, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los Laureles de la ciudad de Riobamba Año 2018* [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5804/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0026.pdf>

Gutiérrez, S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28818/Gutiérrez_HSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

La Torre, A., Oyola, A. & Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 10. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>

Leché, E., Gil, A. & Gil, M. (2020). Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes: Estudio de un vecindario urbano (Barrio Oliver, Zaragoza). *Acciones e Investigaciones Sociales*, 35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7762581>

León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina*

Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017 [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica: Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 18.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 6.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Montes, J. & Pulla, O. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Doming. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 15.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=cd93780e-03f7-4374-956f-1b044b53e4fc%40sessionmgr4007>
- Morillo, M. & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 22. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Murrieta, P. & Farje, J. (2021). Clima institucional y gestión administrativa en colegios con jornada escolar completa, Rodríguez de Mendoza, Perú. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 54.
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/648/797>
- Orellana, D., Erazo, J., Narvaéz, C. & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 23.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/articloe/view/639/1545>
- Ortiz, F. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la*

Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017 [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz_CF_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Padilla, D., Herrera, R., Acevedo, J. & Pardillo, Y. (2016). Buscando la satisfacción del cliente. Estudio en el centro de inmunología molecular. *Revista Ingeniería Industrial*, 37(3), 10. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v37n3/rii100316.pdf>

Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Recien*, 9(1), 14. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>

Rangel, E. & Ramírez, M. (2017). Percepción del comensal sobre los restaurantes del programa outstanding host en la Av. Revolución de Tijuana. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 13(2), 6. <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v13n2/0718-235X-riat-13-02-00138.pdf>

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 20. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518

Robbins, S. & Coutler, M. (2014). *Administración* (12th ed.). Pearson Education Inc. https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 12. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>

Rovollo, M. & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revistas Upeu*, 22–39. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279

Salguero, N. & García, C. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Polo Del Conocimiento*, 3(9), 12. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>

Sánchez, M. & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como

- estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Uv Mx*, 8.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sotomayor, A. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2014. *Revista Ciencia y Tecnología Para El Desarrollo- UJCM*, 10.
<https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/41/38>
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (4th ed.). Limusa.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>
- Toral, R. & Zeta, A. (2016). Gestion administrativa y calidad del servicio en el área juridica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Sur Academi*, 13.
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E. & Chang, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 1(4), 6.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118761>
- Zárraga, L., Molina, V. & Corona, E. (2018). La Satisfacción del Cliente en la Calidad del Servicio a través de la Eficiencia del Personal y Eficiencia del Servicio: Un Estudio Empírico de la Industria Restaurantera. *Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 20.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881879>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTIÓN_DE_SERVICIOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Para Robbins & Coutler (2014) definen a esta variable como el desarrollo de las diferentes actividades dentro de una organización que pasa por diferentes procesos con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos, para ello realiza la planificación, organización, dirección y control de las diferentes actividades y recursos que posee la organización. (p. 91)	La gestión administrativa, es la aplicación del proceso administrativo para llevar a cabo el control de los recursos humanos y financieros que posee una organización con la finalidad de hacerla crecer mediante el logro de sus objetivos.	Planeación	Planeación	Ordinal
				Toma de decisiones	
			Organización	Institucional	
				Desempeño	
			Dirección	Relaciones	
				Comunicación	
			Control	Toma de decisiones	
				Atención	
Satisfacción del usuario	Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) la satisfacción del usuario es el resultado de la calidad del servicio y el cumplimiento de las expectativas respecto a la actuación o prestaciones esperados en los servicios. (p. 20)	Está constituido por aquellas sensaciones de bienestar experimentadas por las personas luego de haber utilizado un servicio brindado por una empresa u organización, estas sensaciones pueden ser satisfactorias o negativas, de acuerdo a como se hayan cumplido sus expectativas.	Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas	Ordinal
				Interés visible por la resolución de los problemas	
				Realización del servicio bajo lineamientos de calidad	
				Entrega del bien o servicio dentro de los tiempos prometidos sin errores o fallas	
			Seguridad	Prestación de atención individual	
				Horarios de atención accesibles para los usuarios	
				Colaboradores capacitados para brindar atención individual a los clientes	

				Preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes	
			Empatía	Prestación de atención individual	
				Horarios de atención accesibles para los usuarios	
				Colaboradores capacitados para brindar atención individual a los clientes	
				Preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes	
			Aspectos Tangibles	Equipos modernos	
				Ambientes adecuados para la atención	
				Colaboradores capacitados y respetuosos	
				Equipos visuales llamativos	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo/Diseño de investigación	Conceptos
<p align="center">"Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo-Tarapoto, 2021"</p>	<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, 2021? ¿De qué manera se relaciona la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, 2021? ¿De qué manera se relaciona la dirección con la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021</p> <p>Objetivos específicos: Describir la relación entre la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Describir la relación entre la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Describir la relación entre la dirección con la</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la planeación con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021. Existe relación significativa entre la organización con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p>	<p>Gestión administrativa Para Robbins & Coutler (2014) la gestión administrativa tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz. (p. 91)</p> <p>Satisfacción del usuario Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) la satisfacción del usuario es el resultado de la calidad del servicio y el cumplimiento de las expectativas respecto a</p>

	<p>satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo Tarapoto, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial Bajo Mayo Tarapoto, 2021?</p>	<p>satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.</p> <p>Describir la relación entre el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.</p>	<p>bajo Mayo Tarapoto, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo Mayo Tarapoto, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el control con la satisfacción del usuario en la Gerencia territorial Bajo Mayo Tarapoto, 2021.</p>		<p>la actuación o prestaciones esperados en los servicios. (p. 20)</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica

Instrumento para la variable Gestión administrativa

Título: “Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”

Link:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1. **Autor:** Ortiz, F. (2017)-Creador

2. **Dimensiones:**

✚ Planeación

✚ Organización

✚ Dirección

✚ Control

3. **Escala de medición:** Ordinal

(1) Totalmente de acuerdo

(2) De acuerdo

(3) Indiferente

(4) En desacuerdo

(5) Totalmente en desacuerdo

4. **Numero de ítems:** 20

5. **Validez de contenido:** (juicio de expertos)

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	Apreciación
01	Mg. Montoya Puente, Roberth	Aplicable
02	Mg. Román Garcia, Luz Marina	Aplicable
03	Mg. Dávila Sorogastúa, Aldo Roberto	Aplicable

6. **Fiabilidad (Alfa de Cronbach):** Fue determinada a través del Alpha de Cronbach, el cual obtuvo un valor de 0.973 (fuerte confiabilidad).

Ficha técnica

Instrumento para la variable Satisfacción del usuario

Título: “Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”

Link:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1. **Autor:** Ortiz, F. (2017)- Creador
2. **Dimensiones:**
 - ✚ Fiabilidad
 - ✚ Seguridad
 - ✚ Empatía
 - ✚ Aspectos Tangibles
3. **Escala de medición:** Ordinal
 - (1) Extremadamente muy satisfecho
 - (2) Muy satisfecho
 - (3) Satisfecho
 - (4) Muy insatisfecho
 - (5) Extremadamente muy insatisfecho
4. **Numero de ítems:** 12
5. **Validez de contenido:** (juicio de expertos)

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	Apreciación
01	Mg. Montoya Puente, Roberth	Aplicable
02	Mg. Román Garcia, Luz Marina	Aplicable
03	Mg. Dávila Sorogastúa, Aldo Roberto	Aplicable

6. **Fiabilidad (Alfa de Cronbach):** Fue determinada a través del Alpha de Cronbach, el cual obtuvo un valor de 0.976 (fuerte confiabilidad).

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Gerencia Territorial Bajo Mayo- Tarapoto, 2021.

Estimado (a) usuario, en esta oportunidad recurro a usted con el propósito de solicitar su ayuda para dar respuesta a cada una de las interrogantes con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. El cuestionario tiene carácter de confidencialidad, no existen respuestas correctas ni incorrectas. Muchas gracias por su ayuda.

Información socio demográfico:

1. GENERO

Masculino	(1)
Femenino	(2)

2. EDAD

20 – 30	(1)
31 – 40	(2)
41 – 50	(3)
51 – a más años	(4)

3. FRECUENCIA DE OBTENCIÓN DEL SERVICIO

Bimestral	(1)
Trimestral	(2)
Semestral	(3)
Anual	(4)

4. LUGAR DE PROCEDENCIA

Morales	(1)
Banda de Shilcayo	(2)
Tarapoto	(3)
Otros	(4)

5. ¿QUÉ CONSIDERA USTED EN EL SERVICIO BRINDADO?

Calidad de atención	(1)
Tiempo	(2)
Infraestructura	(3)
Ambiente de atención	(4)

6. ¿CUÁL ES EL MEDIO DE INFORMACIÓN QUE ELEGIRÍA UD. PARA INFORMARSE SOBRE LOS TRAMITES DOCUMENTARIOS DE OBRAS?

Radial	(1)
Televisivo	(2)
Redes sociales	(3)
Página web	(4)
Paneles publicitarios	(5)

Instrucciones:

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente:

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

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Escala				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN		1	2	3	4	5
01	Cree usted que la Gerencia territorial bajo Mayo cuenta con un plan de necesidades de RRHH para brindar una mejor atención a los usuarios					
02	Cree usted que en la Gerencia Territorial Bajo Mayo-Tarapoto, existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones en los trámites solicitas					
03	Considera usted, que se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones para efectuar un mejor trámite en la Gerencia Territorial Bajo Mayo- Tarapoto					
04	Considera usted que los planes de trabajo de la Gerencia Territorial Bajo Mayo- Tarapoto están bien definidos					
05	Cree usted que los objetivos y metas se basan en la realidad de los usuarios de la Gerencia territorial bajo Mayo					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
06	Conoce usted la misión y visión de la Gerencia territorial bajo Mayo					
07	Conoce usted si la Gerencia territorial bajo Mayo cuenta con el libro de reclamaciones					
08	Cree usted que la Gerencia territorial bajo Mayo, cuenta con las áreas de trabajo correctamente organizadas					
09	Considera que se debe medir el desempeño laboral del personal en la Gerencia territorial bajo Mayo es recomendable					

10	Considera usted que el personal de la Gerencia territorial bajo Mayo, asume con responsabilidad las funciones del puesto en la que efectúa la atención					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
11	Cree usted que existe una buena relación entre el personal administrativo y los usuarios					
12	La Gerencia territorial bajo Mayo cuenta con personal de confianza para brindar una buena atención					
13	Cree usted que el personal de la Gerencia territorial bajo Mayo son supervisados al momento de atender su solicitud					
14	El personal administrativo, escucha con atención sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales					
15	La Gerencia territorial bajo Mayo comunica a todos los usuarios los avances de sus trámites					
DIMENSIÓN 4: CONTROL		1	2	3	4	5
16	La Gerencia territorial bajo Mayo, controla el tiempo de atención por cada usuario					
17	La Gerencia territorial bajo Mayo toma acciones inmediatas cuando se detectan fallas en los procesos de sus trámites					
18	El personal administrativo revisa los informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar buenas decisiones y lograr satisfacer al usuario					
19	Cree usted que la Gerencia territorial bajo Mayo, maneja estándares de atención para garantizar un mejor servicio					
20	Considera usted, que sus sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar los procesos de sus trámites					

Instrucciones:

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente:

Escala de medición	
Códigos	Categorías
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Escala				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD						
01	El personal administrativo de la Gerencia territorial bajo Mayo, le orienta y explica de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites a realizar					
02	En la Gerencia territorial bajo Mayo, los pasos y trámites se realiza respetando el orden de llegada					
03	Considera usted que los trámites que se realiza en la Gerencia territorial bajo Mayo, se atienden según prioridad de emergencia					
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD.						
04	Cree usted que la Gerencia territorial bajo Mayo, considera que respetan su privacidad durante la atención de sus trámites					
05	El personal administrativo de la Gerencia territorial bajo Mayo encargado de atenderlo, le inspira confianza y seguridad					
06	Cree usted que el personal de la Gerencia territorial bajo Mayo que atiende sus requerimientos le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o inquietudes					
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA.						
07	El personal administrativo de la Gerencia territorial bajo Mayo le trata con amabilidad, respeto y paciencia					
08	El personal administrativo de la Gerencia territorial bajo Mayo, al momento de atenderlo, muestra interés en solucionar los trámites					

09	El personal de la Gerencia territorial bajo Mayo, es claro y preciso al momento de brindarlo información					
10	Comprende usted, la explicación e información que le brinda el personal administrativo de los trámites que solicita					
DIMENSIÓN 4: ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
11	Considera usted que los carteles, letreros y flechas de la Gerencia territorial bajo Mayo son adecuados para orientar a los usuarios					
12	La Gerencia territorial bajo Mayo cuenta con personal suficiente y disponible para atender, Informar y orientar a los usuarios y acompañantes					

Exp: 021-2021742126

Tarapoto, 12 de Abril del 2021

CARTA N° 008-2021-GRSM-GTBM-T/ORH.

Sr:
Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Coordinador EP
Universiad Cesar Vallejo - Tarapoto



ASUNTO : ACEPTACIÓN DE ESTUDIANTE PARA REALIZAR
PRACTICAS PRE - PROFESIONALES.
REFERENCIA : OFICIO N° 025-2021-EPA-FCE-UCV-TPP



Por medio de la presente me dirijo a usted, saludándole cordialmente en nombre de la Oficina de Recursos Humanos de la Gerencia Territorial Bajo Mayo-Tarapoto del Gobierno Regional de San Martín; para comunicarle que el Sr. **FRANCO JHOVANY ELESCANO VIDURRIZAGA**, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, fue aceptado por nuestra institución para realizar sus prácticas profesionales, a partir del 13 de Abril del presente año.

Sin otro de particular me suscribo de usted.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
GERENCIA TERRITORIAL BAJO MAYO

CPC Benito Urrutia Reinol
JEFE RECURSOS HUMANOS

Tesis - 3° Turnitin.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
9	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%

1º Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ríos López, Luis Alberto.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto
 Especialidad : Lic. en Administración.
 Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 27 de Setiembre de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ríos López, Luis Alberto.
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto
 Especialidad : Lic. En Administración.
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario.
 Autor (s) del instrumento (s) : Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción Del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Del Usuario..					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 27 de Setiembre de 2021



LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 ASESOR Y CONSULTOR
 CLAD: 08011

2° Validación de expertos

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Burgos Bardales, Roger.

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Especialidad : Lic. En Administración.

Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa

Autor (s) del instrumento (s) : Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 27 de Setiembre de 2021


Dr. Roger Burgos Bardales
 CLAB: 0264

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Burgos Bardales, Roger .
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.
 Especialidad : Lic. En Administración.
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario.
 Autor (s) del instrumento (s) : Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción Del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Del Usuario..					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 27 de Setiembre de 2021


 Dr. Roger Burgos Bardales
 CLAB: 0264

3° Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cotrina Trigozo, Carlos.
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO/ MINEDU
 Especialidad : Ing. Agroindustrial / Lic. en Educación
 Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 27 de Setiembre de 2021


 Carlos Cotrina Trigozo
 Ing. Agroindustrial CIP. N° 76836
 Lic. Mg. en Educación CFP. N° 0511279

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Cotrina Trigozo, Carlos.
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO/ MINEDU
 Especialidad : Ing. Agroindustrial / Lic. en Educación
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario.
 Autor (s) del instrumento (s) : Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción Del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Del Usuario..					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 27 de Setiembre de 2021


 Carlos Cotrina Trigozo
 Ing. Agroindustrial CIP. N° 76930
 Lic. Mg. en Educación CFP. N° 0511279

Sello personal y firma

4° Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Saavedra, Robin Alexander
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Mg Investigación Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa .					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa .				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto 27 de setiembre de 2021



Lic. Robin A. Díaz Saavedra
 MAGISTER EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
 DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Saavedra, Robin Alexander
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Mg Investigación Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s): Elescano Vidurizaga, Franco Jhovany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de Usuario					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de Usuario				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto 27 de setiembre de 2021



Lc. Robin A. Díaz Saavedra
 MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
 INVESTIGACIÓN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DÍAZ SAAVEDRA ROBIN ALEXÁNDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Gerencia territorial bajo mayo, Tarapoto, 2021", cuyo autor es ELESCANO VIDURRIZAGA FRANCO JHOVANY, 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.

TARAPOTO, 28 de Noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DÍAZ SAAVEDRA ROBIN ALEXÁNDER DNI: 44970126 ORCID 0000-0003-2707-8193	Firmado digitalmente por: RDIAZSA11 el 09-12- 2021 20:37:25

Código documento Trilce: TRI - 0198104