



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario Interno en la Empresa

ECONSI, Huaraz, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES

Bravo Solis Gissela (ORCID: 0000-0003-4540-9494)

Norabuena Chávez Carlos Segundo (ORCID: 0000-0002-8997-6864)

ASESOR:

Mtro. Cruz Tarrillo José Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicamos de manera especial a nuestros padres por el apoyo en nuestra vida profesional, motivándonos constantemente a los deseos de superación para conseguir nuestros logros académicos y ser personas de éxito.

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo Agradecimiento a nuestro Asesor, quien nos orientó y fue guía para la elaboración de nuestro trabajo de investigación. A nuestros docentes que nos apoyaron con sus consejos, a la Universidad Cesar Vallejo por recibirnos como estudiantes y seguir superándonos, finalmente agradecer a nuestros padres y hermanos por el sacrificio y la confianza que depositaron en nuestra persona y por el apoyo incondicional que nos dieron para el logro de nuestros objetivos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis	14
3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de Análisis de Datos	16
3.7. Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Perfil sociodemográfico.....	17
Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa.....	18
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario interno.....	19
Tabla 4. Tabla cruzada entre la variable gestión administrativa con género.....	21
Tabla 5. Tabla cruzada entre la variable satisfacción del usuario interno con género.	23
Tabla 6. Prueba de hipótesis según el objetivo general.....	24
Tabla 7. Prueba de hipótesis según el primer objetivo específico.....	25
Tabla 8. Prueba de hipótesis según el segundo objetivo específico.....	26
Tabla 9. Prueba de hipótesis según el tercer objetivo específico.....	26
Tabla 10. Prueba de hipótesis según el cuarto objetivo específico.....	27

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la empresa ECONSI de Huaraz el 2021, la población estuvo conformada por 46 colaboradores de la empresa ECONSI, fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y de nivel correlaciona, asimismo fue de diseño no experimental de corte transversal, la técnica que se usó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman reflejan un puntaje de 0.63 y el nivel de significancia de 0,000, por lo que existe una correlación positiva media, teniendo como nivel predominante en la variable independiente el nivel adecuado con un 84.78%, de la misma forma, la variable dependiente se encuentra en un 89.13% en el nivel adecuado, con lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se demostró que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario interno en la empresa ECONSI de Huaraz el año 2021.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario interno y Organización.

Abstract

The present investigation had as general objective; determine the relationship between administrative management and internal user satisfaction in the ECONSI Company in Huaraz in 2021. The population was made up of 46 employees of the ECONSI company, it was quantitative in focus, the type of research was applied and correlational level. Likewise, it was of a nonexperimental cross-sectional design. The technique used was the survey and as an instrument the questionnaire, the results of the Spearman Rho correlation test reflect that there is a level of significance equal to 0.630, so there is a mean positive correlation. Taking as the predominant level in the independent variable the adequate level with 84.78%, in the same way, the dependent variable is found in 89.13% at the appropriate level, with which the working hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. Therefore, it is verified that the administrative management is related to the satisfaction of the internal user in the company ECONSI of Huaraz in 2021.

Keywords: Administrative management, internal user satisfaction and Organization.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación observa en el plano latinoamericano que existen deficiencias en muchos países sobre la forma como se gestionan algunas empresas y entidades públicas, existen dificultades encomiables en la planificación, sus planes dificultan su labor, están desactualizados, esto se refleja en una carencia en la organización y el descontrol en la forma como se distribuye todo recurso, más se prioriza aspectos económicos de corto plazo que una gestión de largo plazo sostenible. Al respecto Ventura (2020) menciona que en México algunas empresas industriales presentan dificultades en su gestión puesto que los directivos no motivan a sus colaboradores, no perciben la importancia del desarrollo personal y no aplican métodos que logren el progreso de la organización.

Esta situación riesgosa, también tiene que ver en el marco del trato a los colaboradores de estas organizaciones, el clima es muy tenso, las coordinaciones entre áreas son lentas e imprecisas, se torna un agravante que las empresas piensen en ganar y descuidan el recurso humano, el ambiente laboral no guarda las condiciones adecuadas para brindar un adecuado confort y seguridad, generando preocupación e insatisfacción en los usuarios internos. En países como Argentina y Chile se aprecia que existen empresas que trastocan la importancia del usuario interno, Parker (2021) nos indica que el modelo de negocios de una PYME no se enfoca al 100% en el cliente, siendo el recurso humano clave, por ello es necesario tratarlo adecuadamente, con sueldos e incentivos ostensibles, puesto que inversamente se seguirá con insuficiente resolución de problemas, malas prácticas y falta de compromiso con la empresa.

En el contexto Peruano, la gestión administrativa debería contribuir al logro de las metas de toda organización, como indica Mansilla (2018); pero apreciamos todo lo contrario, existe mucho cuestionamiento en el mundo empresarial sobre sus procesos en las micro y pequeñas empresas, puesto que están en proceso de consolidación y muchas adolecen de criterios técnicos en su proceso de gestión, de la misma manera carecen del conocimiento teórico para poder comprender la importancia del usuario interno, en muchas de ellas, sus trabajadores tienen cierto grado de afinidad conyugal

o familiar con los dueños empresariales pasando por alto su responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.

En este sentido, Cruz (2020) nos indica que las empresas para amenguar las deficiencias deben contratar, capacitar y mantener a sus empleados para que colaboren y mejoren su desempeño, utilizando el marketing interno y otros aspectos técnicos se podrá conseguir la retención y atracción de clientes o usuarios que a la postre mejoran la comunicación y las relaciones. Con el fin de poder superar las incongruencias del mal trato a los colaboradores con una perspectiva de afianzar el vínculo entre la organización y los empleados.

En este marco problemático podemos observar las deficiencias que se muestran cuando las organizaciones no se proyectan y controlan sus operaciones, esto se verá reflejado en una creciente desprotección de los clientes y/o usuarios, es el caso de los problemas financieros que acontecen frecuentemente, Andina (2020) advirtió de los ciber ataques a los bancos del Perú como BCP, interbank, de la Nación, BBVA entre otros, mediante enlaces maliciosos para sustraer las cuentas bancarias de sus clientes, poniendo en riesgo a la entidad, a los trabajadores y a los clientes; en este marco algunas entidades financieras trabajan por mejorar su servicio hacia sus clientes internos y externos, ofreciendo un banco comprometido que busca la fidelidad.

Por otro lado, se observó a nivel regional que existen empresas que buscan librar una alta competitividad en el mercado, para conseguir dicha meta, es necesario interactuar la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno, pero observamos deficiencias en este proceso, más aún con el caso de la pandemia que frenó el crecimiento de muchos negocios emprendedores, el Instituto Peruano de Economía IPE (2020) que el sector empresarial fue el sector más golpeado, así como el 23.4% de los trabajadores fueron despedidos, incrementándose el sector informal en un 82%, lo que nos hace ver muy dramático el panorama de recuperación económica.

En este sentido, la satisfacción del usuario interno debe resaltarse pero a veces existe abuso de derecho cuando el trabajador excede los límites legales en relación a sus derechos económicos, así como también se evidencia negligencia en el uso de los

recursos públicos, es el caso que se toma a colación, La Contraloría (2021) en Ancash, informó que el año 2020, 71 servicios realizados por el GORE Ancash presentan irregularidades, así como evidenció que en muchas UGELs y Municipios se han procedido a efectuar cobros irregulares por incentivos laborales, es el caso de 88 funcionarios investigados que generaron perjuicios económicos. Esto nos indica que existe deficiencias al momento de desarrollar de forma equilibrada la satisfacción del usuario interno.

Prosiguiendo con el análisis en Huaraz subsisten las deficiencias en el desarrollo empresarial, problemas de planificación, organización y control son recurrentes en las pequeñas y medianas empresas, esto lo apreció Gonzales (2021) cuando observa que las MYPES presentan múltiples deficiencias por lo cual desaparecen del mercado, siendo una de las causas la ignorancia en la aplicación de estrategias de gestión y el escaso conocimiento de normas actualizadas, así como la falta de retención del personal que no se fideliza en su desempeño.

De ese modo, existen muchas empresas que se dedican al servicio de muchos rubros como la Empresa Constructora y de Servicios San Isidro (ECONSI SA), fundada en el 2003, a través del tiempo, desde hace algunos años atrás, la empresa ECONSI, ha venido experimentado muchas dificultades en cuanto al control de presupuestos y gastos que se realiza dentro de la gestión, debido a que los servicios que brinda son variables, generándose problemas en cuanto a la identificación de las utilidades netas.

Otro problema que se presenta es que se presentan problemas en la retención de personal, ya que a menudo hay rotación de personal administrativo.

También se logró detectar que el personal al momento de ingresar a la empresa les cuesta adaptarse y no se enfocan en el trabajo. La rotación de personal clave también afecta a que nuestra empresa pierda eficiencia debido a la no secuencia del propio trabajo de obstaculizando el crecimiento organizacional, debido a que el nuevo personal que ingresa no conoce de las gestiones que se viene realizando lo cual afecta de sobremana, ocasionando entre otros problemas, pérdida de secuencia en la cobranza de clientes, pérdida de secuencia en atención al cliente, desorden de la

documentación con que se cuenta, no se logra concretar una matriz de administración de documentos, se tiene bajo control de recursos, lo que conlleva a una gestión deficiente, entre otros.

Considerando esta realidad se planteó como problema: ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021?

Esta tesis se justifica puesto que aporta con recomendaciones sustanciales a la organización para que pueda aplicarlas y mejorar la gestión administrativa, así como la satisfacción del usuario interno.

A nivel teórica, el trabajo es un mecanismo de estudio académico sobre las teorías de gestión y satisfacción de los potenciales clientes, permitiendo mejorar la gestión administrativa en base a las sugerencias planteadas.

En cuanto a la justificación práctica, aunque no directamente, sino de manera indirecta, la investigación presente aportar con sus recomendaciones al planteamiento de estrategias, que al aplicarse pueden contribuir a resolver la problemática que se tiene al momento de la investigación.

En tanto se justifica metodológicamente la presente tesis, porque aportó con los instrumentos de acopio de datos, siendo validados y confiabilizados para que sean tomados en cuenta en investigaciones similares sucesivas.

Los objetivos señalados en esta investigación se establecieron de la forma siguiente, comenzando por el general que indica: determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.

Así mismo, el objetivo específico uno fue, delimitar la relación del proceso de planificación con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021, el segundo consideró, identificar la relación entre las acciones de organización con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021, el tercero fue, establecer la relación entre la consolidación de la dirección con la

satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021, y por último, determinar la relación entre las acciones de control con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.

En el caso de las hipótesis se tomó en cuenta a la hipótesis de trabajo, existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021. Y la hipótesis nula establecida planteó, no existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.

II. MARCO TEÓRICO.

Los antecedentes considerados en la investigación fueron un gran soporte, pues permitió el enriquecimiento del trabajo, se consideraron a nivel nacional y local, como a continuación se detallan.

Galo & Mercedes (2018), en su tesis Gestión de recursos humanos y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local La Joya – Arequipa 2018. Presentada a la Universidad César Vallejo donde obtuvieron el grado de maestro en gestión pública, dicha investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño transversal no experimental, con una población y muestra de 36 trabajadores de dicha entidad, teniendo una significancia de 0,00 y un coeficiente de Rho de Pearson de 0,408. Los autores concluyeron que existe una correlación positiva débil.

Ccoriñaupa & Gavino (2018), en su tesis Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HKC administrativo, Lima. Presentada a la Universidad Peruana Unión donde obtuvo la licenciatura en administración y negocios internacionales, dicha investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño transversal no experimental, con una población y muestra de estudio de 70 y 61 asesores respectivamente, teniendo una significancia de 0,00 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,531. Los autores concluyeron que existe una correlación positiva media entre sus variables.

Mamani (2019), en su tesis Clima organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca. presentada a la Universidad Peruana Unión para conseguir la licenciatura en administración y negocios internacionales. La investigación fue cuantitativa, de diseño transversal no experimental, considerando una población de 80 colaboradores y al ser pequeña se consideró el total como muestra, obteniendo una significancia de 0,00 y al haberse aplicado el coeficiente de correlación de tau b de Kendall, el resultado fue de 0,416. Por tanto el autor concluyó que existe una correlación positiva débil entre sus variables.

Rosales (2019), en su tesis Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de la empresa INCOMANS Huaraz. Presentado a la Universidad César Vallejo para adquirir el título de licenciado en administración, siendo una tesis cuantitativa, de diseño transversal no experimental, teniendo una población de 145 y una muestra de 106 colaboradores, teniendo una significancia de 0,00 y al haberse aplicado el coeficiente de correlación de Spearman alcanzando el puntaje de 0,672. Por estos aspectos el autor llega a la conclusión que existe una correlación positiva media entre sus variables.

Aguirre & Carrillo (2018), en su tesis denominada Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca. Presentada a la Universidad César Vallejo para alcanzar la maestría en administración de la educación, dicho trabajo de investigación fue cuantitativo, de diseño transversal no experimental, teniendo una población de 40 trabajadores de esta entidad edil y la muestra fue de 20, teniendo una significancia de 0,00 y una correlación Rho de Spearman que resultó a 0,810. El investigador concluyó que existe una correlación positiva considerable entre sus variables de estudio.

Rosado (2019), en su tesis presentada a la “Universidad Cesar Vallejo” para optar el grado de magister en gestión en gestión pública, la cual se titula “Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018”, dicha investigación fue cuantitativo, diseño transversal no experimental, teniendo una muestra de 80 docentes de las entidades públicas del

sector educación, teniendo un p-valor de 0,001 y una correlación de Spearman de 0,711. Por lo que el autor concluyó que existe una correlación positiva media.

En referencia al marco teórico de la tesis, abordamos y explicamos la variable gestión administrativa, que se entiende como el conjunto de procesos destinados a encaminar una organización a través de una conducción lógica de los recursos, tareas y esfuerzos. Permitiendo prevenir los problemas mediante el control y la coordinación de actividades, así como busca alcanzar objetivos mediante una conducción sistemática favoreciendo la obtención de resultados favorables. (Garrido & Romero, 2021)

En este aspecto estos procesos administrativos que forman parte de la gestión tienen un carácter sistemático porque guardan un orden adecuado para el logro metas y el cumplimiento de funciones de las entidades organizacionales; por ello tendrá que, planificar, organizar, cumplir acciones de dirección y control. Aspectos que se tomaron en cuenta en la investigación, pero además es preciso añadir la innovación empresarial que en estos tiempos mejoran cualquier modelo de negocio empresarial, incorporando innovaciones tecnológicas, productivas, cambios organizacionales, capacitaciones constantes, entre otros con el fin de ser eficientes y buscar un posicionamiento adecuado en el mercado que en estos tiempos se muestra altamente competitivo.

En este caso, comprendiendo los procesos de planificación, se afirma que es la etapa inicial de todo acto administrativo que consiste en señalar metas, objetivos, establecer recursos y asignar actividades que se ejecutarán en un momento establecido.

Mejía (2017), planteó acerca de la planificación que son pasos ordenados que permiten establecer los objetivos de una empresa o entidad, sus estrategias que direccionan la recepción, uso y disposición de recursos para el cumplimiento de sus metas. En esta función se establecen los siguientes pasos, como: delimitar objetivos, establecer la visión y misión empresarial, pronosticar, diseñar un plan general y operativo, establecer políticas de desempeño, anticiparse a posibles problemas y denostar creatividad en la temporalización de sus acciones.

Por otro lado, en cuanto se refiere a la dimensión acciones de organización consiste en estructurar la organización de tal forma que sea lo más eficiente posible, distribuyendo con criterio técnico los recursos humanos, materiales, tecnológicos, financieros e informáticos para lograr sus objetivos planificados y dinamizar la entidad en su desenvolvimiento social y empresarial.

Loufatt (2015), afirma que la organización es un proceso que se encarga de armar el ordenamiento interno de una entidad acorde con la planeación estratégica.

Además, también, las acciones de organización toman en cuenta el desempeño organizacional, comprende los resultados de la gestión en un plazo delimitado, donde el empleado necesita y obtiene conocimientos para su desenvolvimiento, crea sus propias formas de comprender e interpretar su entorno, relacionado con sus experiencias vividas integrándolas con sus expectativas. Bajo este criterio, se afirma que, en las empresas privadas, el desempeño es medido por los resultados financieros, en cambio en las entidades públicas se miden mediante resultados y se observará su impacto en la sociedad en el mediano o largo plazo. Así mismo, se debe considerar al entorno organizacional que alberga a todos los elementos externos de la entidad que tienden a influenciar de forma directa en la organización empresarial.

Continuando con la dimensión consolidación de la dirección, es preciso señalar que en este proceso se resaltan las estrategias que son ejecutadas por los gerentes, jefes, directores entre otros, que aplican concienzudamente lo planificado y organizado mediante la motivación, el liderazgo y la comunicación generando un clima propicio para la marcha dinámica de entidad.

En este camino, (Hernandez, 2006, p. 296) precisa que la dirección es el elemento básico de la administración que vigila por donde se enrumba la organización, considerando la labor de la autoridad, el nivel de liderazgo, la motivación adecuada, la comunicación, para conseguir los cambios institucionales que son exigidas por las circunstancias espacio temporales con el fin de alcanzar la competitividad empresarial.

Por otra parte, también se consideró como dimensión a las acciones de control debido a que es un proceso gravital de supervisión y de toma de decisiones oportunas para enmendar dificultades y mejorar los procesos, esto implica verificar tareas, el cumplimiento de funciones, establecer los resultados que se encuentren alineados con las políticas y objetivos organizacionales para luego delimitar acciones que se proyecten a un futuro de mejora institucional.

Respecto al control, Cardona & Gonzáles (2010) mencionan que es un elemento clave en la administración, puesto que enseña a las organizaciones a autorregularse y mantener el progreso de sus actividades. Precisa que solo se mide lo que se puede mejorar, si no existiera control toda la estructura de calidad se cae, tanto los productos y servicios que brindan las empresas deben ser analizados para tomar medidas correctivas de tal forma que mejoren su actuación económica.

Pasando a otro lado, también es preciso indicar que toda empresa o entidad en su proceso de gestión considera una filosofía organizacional, entendida como la conjugación de valores, prácticas y creencias que involucran el compromiso institucional con la sociedad, el establecimiento de políticas empresariales sirven de guía para orientar las diferentes actividades que sirven para una toma de decisiones efectivas, estas deben estar alineadas a estrategias que emergen de una dirección correcta que emplee los recursos de forma efectiva, considerando una equilibrada división del trabajo para capacitar, delegar funciones, establecer prácticas y técnicas que permitan acrecentar la eficiencia de la empresa.

No olvidar que este proceso se verá fortalecido por la integración de recursos económicos y humanos, clasificándolos según las necesidades y requerimientos. Para esto se establecen estándares de calidad que acompañados de programas adecuados de crecimiento o de fortalecimiento empresarial, generan el despegue y desarrollo que toda entidad requiere.

Referente a la variable satisfacción del usuario interno, pasamos a delimitarlo teóricamente, considerando que el usuario interno son todas los individuos, sujetos y organismos que forman parte de una empresa, pueden ser los empleados como los

proveedores que requieren de la prestación de algún servicio que ofrece la entidad. Estos mezclan y conjugan sus esfuerzos laborales para la entidad empresarial con el propósito de entregar al cliente externo (cliente final) un determinado producto o servicio terminado cumpliendo con los estándares establecidos, buscando la satisfacción y fidelización de estos.

Seguidamente, se aprecia en Pastor & Rosario (2021) la indicación sobre la satisfacción del usuario interno que refleja un juicio valorativo de una persona sobre el servicio o producto recibido, esta valoración se encuentra en relación con las expectativas que tiene según sus experiencias y costumbres. Es preciso señalar que, si el servicio o producto ofertado es menor que las expectativas, el cliente se sentirá defraudado, pero si es similar a sus expectativas, el cliente estará satisfecho, pero más aún si se logra superarlas, estará encantado.

Precisando el enfoque de Andia (2011) se podría concluir que la satisfacción del usuario interno toma en cuenta a los valores morales, a las necesidades personales, las experiencias, expectativas y su propia organización sanitaria, así como, el ambiente donde desenvolverá sus acciones.

En cuanto se refiere a las dimensiones consideradas en el presente estudio, la seguridad del usuario interno es de suma importancia considerarla, puesto que implica dar realce a la integridad física y mental que todo trabajador debe poseer al momento de ejercer sus funciones, según Salinas (2005) menciona que un ambiente adecuado de trabajo permite el cumplimiento de las funciones de forma grata, donde se tome en cuenta el nivel de humedad, ventilación, entre otros, esto genera un cálido clima laboral, permitiendo una interacción favorable para el cumplimiento de las metas programadas.

El equipamiento tecnológico y logístico que provee la empresa o institución se relaciona con el desempeño que se desea obtener con el personal, la solución inmediata de ciertas falencias que se encuentren y la utilización de protocolos de seguridad que en estos tiempos de pandemia son necesarios implementarlos generan compromisos e incremento de resultados, así como también disminuyen ausencias en el trabajo, tardanzas, inasistencias y amengua el estrés laboral.

En este proceso existe factores que contribuyen positivamente a la seguridad del empleado, como, por ejemplo, el ambiente que es un elemento tangible del servicio que ofrece la impresión de salud, así como la implementación de los espacios e infraestructura del recinto donde se labora, y la información que debe fluir por todos los canales para mantener una alta comunicación (Chavarry, 2019, p. 20).

En relación al rol profesional se precisa como el desenvolvimiento del colaborador con el propósito de cumplir sus tareas según los resultados que van adquiriendo en el día a día, para ello, se capacitará al empleado, se fortalecerá su desempeño, se comprometerá con la labor institucional y profesional de la entidad, en ese trayecto solucionará problemas que afronte el crecimiento empresarial. En este sentido, también se ubicará en este plano el desarrollo profesional, Fernández (2012) menciona al respecto que es un esfuerzo que se centra en capacitar a los trabajadores, esta es una opción empresarial estratégica, debido a los cambios súbitos a nivel tecnológico y científico que se experimentan, por esto el trabajo es más retador y gratificante, un descuido creará consecuencias negativas que en toda medida se tratará de evitar, por tanto se debe promover la carrera profesional, fomentándose desde los directivos hasta las empresas.

Los empresarios deben proporcionar las condiciones adecuadas para que el rol profesional se acreciente, se debe ofrecer empleo continuo con oportunidades de crecimiento, para mantener un alto nivel de rendimiento laboral, para que se acepten los retos tecnológicos y competitivos que esta sociedad cambiante impone.

Respecto a la atención al usuario denotamos la empatía laboral que suscita el empleador en sus trabajadores, la amabilidad bilateral que debe establecerse entre los empleados, con los jefes, así como con los clientes, respetando sus tiempos de decisión, además de sentirse cómodo en las funciones que cumple.

Para Robbins y Coulter (2010), para que exista satisfacción se debe considerar los valores, las necesidades y los rasgos personales del empleado. En buena parte, el agrado del mismo usuario interno se reflejará en las continuas mejoras que la institución debe brindar.

Por lo tanto, en la atención se requiere la disposición del personal para apoyar a los usuarios y proveerlos de forma rápida, utilizando los canales de comunicación, disposición e innovación. Para esto la organización debe interactuar internamente entre los distintos componentes para mejorar la entrega final considerando al cliente externo, por estos aspectos es imprescindible su medición.

Finalmente, la dimensión conformidad con el usuario, nos hace ver que los empleados deben estar comprometidos con la labor que realizan, sentir agrado con el trato que reciben en un ambiente de cumplimiento de tareas. Labrador (2016) plantea que un usuario complacido se mantendrá fiel, solamente hasta que encuentre otro proveedor con mejores propuestas, a esto se denomina lealtad condicional. Sin embargo, el usuario satisfecho será leal a la empresa, institución o proveedor que lo alberga, porque siente un compromiso emocional, lo sujeta a un ámbito específico de una simple preferencia, esto se denomina lealtad condicional. Por esta situación, las organizaciones inteligentes buscan satisfacer a sus usuarios otorgándoles beneficios o cumpliendo las promesas.

La conformidad del usuario toma en cuenta las opiniones respecto a haber quedado satisfecho, insatisfecho o complacido, estos puntos sirven para tomar decisiones, entonces los gerentes empresariales deben preocuparse por la calidad del servicio que ofrece, siendo un punto sustancial para el crecimiento de la organización. Estas se esmeran por conseguir la apreciada conformidad sin dejar de lado la rentabilidad, se deben esforzar por complacer gustos y preferencias, pero dando un giro en la comprensión del usuario interno que interactúa con sus colegas de trabajo, con sus jefes, con su entidad. (Vega, 2016. P 21).

También se puede considerar que esta satisfacción se encuentra determinado por los hábitos culturales, el contexto social, la forma en resolver los problemas, las expectativas y los resultados que se consiguen, del trato personal que recibe, y del grado de oportunidad y amabilidad que se le brinda, por ello, todos estos elementos causales deben contribuir a proporcionar una excelente atención con el fin de facilitar la adecuada adaptación y el desenvolvimiento profesional.

En este contexto, se debe medir de forma consecutiva la satisfacción del usuario interno para, comparar tendencias en un breve o mediano tiempo la labor de los empleados, permite conocer fortalezas, debilidades y establecer ajustes, ayudará a reforzar objetivos, valores y la misión de la entidad; finalmente, motivará al personal hacia un objetivo común de la institución donde labora.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La tesis desarrollada tuvo un tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, debido a que se dan uso a aspectos correlacionados entre la unidad de estudio en el cual se enfoca la investigación y las teorías relacionadas, con el objetivo de instaurar un patrón conductual y de esa forma probar estas teorías. (Fuentes et al., 2020).

Se consideró el no experimental como diseño debido a que “Es aquel estudio ordenado y práctico en la cual las variables a tratar no sufren manipulación alguna” (Hernández, et al, 1997).

De la misma forma, se utilizó el diseño transaccional o transversal; “Es aquel diseño que hace referencia al tiempo único usado para la recolección de información mediante el uso de un instrumento, lo que puede ser en un solo momento o en una sola etapa” (Martínez, 2020).

Asimismo, fue correlacional; “Este estudio busca determinar el nivel o estado de una o más variables en una población, en un tiempo único, la cual se representa de la siguiente manera. (Hernández y Mendoza, 2018).

Dónde:

M: Muestra

r: Relación entre variables

O1: Comunicación interna

O2: Gestión del cambio



3.2. Variables y Operacionalización.

La presente tesis plantea como primera variable; gestión administrativa y como segunda variable; satisfacción del usuario interno.

La variable independiente posee la siguiente definición conceptual; la gestión administrativa viene a ser un proceso sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial. (Mendoza, 2017).

Teniendo estas cuatro dimensiones; Proceso de planificación, Acciones de organización, Consolidación de la dirección y Seguridad del usuario interno.

De la misma forma la variable dependiente posee la siguiente definición conceptual; La satisfacción del usuario interno es la conformidad del trabajador sobre la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados. Los miembros del personal se consideran clientes o usuarios internos porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo (Cortez, 2014, Pp. 46-47).

Teniendo estas cuatro dimensiones; Seguridad del usuario interno, Rol profesional, Atención al usuario y Conformidad del usuario.

3.3. Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis.

Población.

Estuvo comprendida por todos los trabajadores de la Empresa Constructora y Servicios San Isidro (ECONSI S.A.), que cuenta con 46 colaboradores distribuidos en los diferentes niveles jerárquicos.

Es el total de elementos o sujetos que poseen algunas características que se asemejan y sobre las cuales se desea inferir. (Jany, 1994, como si citó en Bernal, 2010)

Criterio de Inclusión.

Para la investigación se incluyó a todos los trabajadores de la empresa ECONSI, quienes por voluntad propia desearon participar.

Criterio de Exclusion.

Para la investigación se excluyeron a todos los trabajadores de la empresa ECONSI, quienes no desearon participar.

Muestra.

La presente tesis delimitó a 46 trabajadores de la empresa ECONSI como muestra durante el presente año, por esta razón se considera una muestra censal por ser similar a la población por las circunstancias del estudio.

Arias (2012) conceptualizan la muestra como aquel substrato representativo y finito que es extraído de la población accesible.

El Muestreo.

El muestreo para la presente investigación fue el no probabilístico puesto que no se requirió el uso de ecuaciones estadísticas en su determinación.

Así se indica de aquel procedimiento encaminado por uno o varios propósitos más que por técnicas de tipo estadísticas que buscan ser representados. (Hernández, et al, 2010).

Unidad de Análisis.

Él estudio se encontró enfocado en el estudio de opinión a los empleados de la empresa ECONSI.

3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.

La técnica elegida para el trabajo de investigación fue la encuesta.

Díaz (2017) expone que es la forma de recolección de datos por medio del cual un entrevistador administra un cuestionario estructurado o parcialmente estructurado a un entrevistado dentro de un período de tiempo limitado.

De la misma forma el instrumento elegido para la presente investigación fue el cuestionario.

Es aquel instrumento conformado por varias preguntas redactadas que el tesista gestiona a las unidades de análisis con el objetivo de la recopilación de datos. (Ríos, 2017)

La validez del mismo se realizó mediante el criterio de constructo a juicio de expertos, conformado por cinco profesionales conocedores de los temas de estudio, como fueron: el Mag. Gonzales Hidalgo Julio Amancio, el Mag. Vergara Gabriel Luis Roberto, la Mag. Capa Angeles Danesa Medeleine, el Mag. Gonzales Lucero Juan Rossevelt y el Mag. Lazaro Diaz Juan René; obteniendo una puntuación de excelente que confirmó su aceptación.

Asimismo, para la confiabilidad se ejecutó un pilotaje usando el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue considerado confiable, obteniendo un puntaje de 0,923 mayor al 0.80 que delimitó al instrumento para ser aplicado.

3.5. Procedimientos.

Los procesos delimitados fueron el establecimiento de la muestra de estudio, luego se halló la confiabilidad, de la misma forma se realizaron las coordinaciones administrativas para la recolección de datos a los 46 trabajadores de la empresa ECONSI, usando dos semanas en total para proseguir sus respuestas.

Posteriormente se procedió a la tabulación y el procesamiento estadístico utilizando el programa Excel y SPSS22.

3.6. Método de Análisis de Datos.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva con la finalidad de representar los resultados en porcentajes, frecuencias, gráficos y tablas.

Asimismo, se utilizó la estadística inferencial debido a que se aplicó las pruebas de normalidad para delimitar la prueba de hipótesis estadística, tomando en consideración la no paramétrica como fue el RHO Sperman. Luego se procedió a interpretar y analizar los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos Éticos.

En la presente tesis se consiguió utilizar de forma efectiva y fehaciente los resultados, siendo estos irrefutables y certeros puesto que los elementos contenidos gozan de objetividad, el trabajo se encaminó a aplicar los principios éticos, por ello, la información es transparente y honesta, puesto que se puede evaluar en todo momento y en todo lugar.

Es preciso señalar que ninguna información se alteró o modificó de forma malintencionada, más por el contrario se guardó un celo escrupuloso al momento de manejar los datos.

Consecuentemente el trabajo guarda y cumple con todos los criterios éticos en materia de investigación científica, así como con la normatividad que emana de la Universidad, por todo esto, la tesis es genuina y legal, se enmarca desde todo punto de vista en la transparencia y objetividad.

IV. RESULTADOS.

4.1. Perfil socio demográfico.

Tabla 1.

Resultados del perfil sociodemográfico.

	Categoría	Frecuencia	%
Genero	Masculino	41	89%
	Femenino	5	11%
	Total	46	100%
Rango de edad	Menor a 30 años	15	33%
	De 31 a 45 años	20	43%
	De 46 a 60 años	11	24%
	Total	46	100%

	Menor a 1 año	16	35%
	De 1 a 3 años	22	48%
	De 3 a 5 años	5	11%
Rango de antigüedad	De 5 años a más	3	7%
	Total	46	100%
	Cargo operativo	32	70%
	Cargos administrativos	8	17%
Cargo	Cargo jefes administrativos	6	13%
	Total	46	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación: Se observa en la primera tabla que, en el género la alternativa “masculino” posee un 89%, mientras que la alternativa “femenino” posee un 11%. De la misma forma, en el rango de edad la alternativa “menor a 30 años” posee un 33%, mientras que la alternativa “de 31 a 45 años” posee un 43% y la alternativa “de 46 a 60 años” posee un 24%. De la misma manera, en el rango de antigüedad la alternativa “menor a 1 año” posee un 35%, mientras que la alternativa “de 1 a 3 años” posee un 48%, ínterin que la alternativa “de 3 a 5 años” posee un 11% y la alternativa “de 5 años a más” posee un 7%. Finalmente, en el cargo la alternativa “cargo operativo” posee un 70%, mientras que la alternativa “cargo administrativo” posee un 17% y la alternativa “cargo jefes administrativos” posee un 13%.

4.2. Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa.

Tabla 2. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa.

Variables/Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%

Gestión administrativa	0	0.00%	7	15.22%	39	84.78%
Proceso de planificación	0	0.00%	13	28.26%	33	71.74%
Acciones de organización	0	0.00%	12	26.09%	34	73.91%
Consolidación de la dirección	0	0.00%	8	17.39%	38	82.61%
Acciones de control	0	0.00%	8	17.39%	38	82.61%

Fuente: Base de datos.

Interpretación: Se observa en la segunda tabla que, tanto en la variable como en las dimensiones se posee como nivel predominante el “Adecuado”, teniendo como resultado en la variable Gestión administrativa un 84.78%. De la misma forma, en la dimensión Proceso de planificación un 71.74%. De la misma manera, en la dimensión Acciones de organización un 73.91%. Asimismo, en la dimensión Consolidación de la dirección un 82.61% y finalmente, en la dimensión Acciones de control un 82.61%.

4.3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario interno.

Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario interno.

Variables/Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Satisfacción del usuario interno	0	0.00%	5	10.87%	41	89.13%
Seguridad del usuario	0	0.00%	12	26.09%	34	73.91%
Rol profesional	0	0.00%	13	28.26%	33	71.74%
Atención al usuario	0	0.00%	11	23.91%	35	76.09%
Conformidad del usuario	0	0.00%	10	21.74%	36	78.26%

Fuente: Base de datos.

Interpretación: Se observa en la tercera tabla que, tanto en la variable como en las dimensiones se posee como nivel predominante el “Adecuado”, teniendo como resultado en la variable Satisfacción del usuario interno un 89.13%. De la misma forma, en la dimensión Seguridad del usuario un 73.91%. De la misma manera, en la dimensión Rol profesional un 71.74%. Asimismo, en la dimensión Atención al usuario un 76.09% y finalmente, en la dimensión Conformidad del usuario un 78.26%

4.4. Tabla cruzada entre la gestión administrativa y el género

Tabla 4. Resultados de la tabla cruzada entre la gestión administrativa con género.

Variables/Dimensiones	GENERO											
	Masculino						Femenino					
	Inadecuado		Regula		Adecuad		Inadecuado		Regula		Adecuado	
	Frecuen cia	%	Frecuen cia	%	Frecuen cia	%	Frecuen cia	%	Frecuen cia	%	Frecuen cia	%
Gestión administrativa	0	0.00 %	6	13.04 %	35	76.09 %	0	0.00 %	1	2.17 %	4	8.70 %
Proceso de planificación	0	0.00 %	11	23.91 %	30	65.22 %	0	0.00 %	2	4.35 %	3	6.52 %
Acciones de organización	0	0.00 %	10	21.74 %	31	67.39 %	0	0.00 %	2	4.35 %	3	6.52 %
Consolidación de la dirección	0	0.00 %	5	10.87 %	36	78.26 %	0	0.00 %	3	6.52 %	2	4.35 %
Acciones de control	0	0.00 %	5	10.87 %	36	78.26 %	0	0.00 %	3	6.52 %	2	4.35 %

Fuente: Base de datos.

Interpretación: Se observa en la cuarta tabla que, tanto en la variable como en las dimensiones con respecto a la alternativa “Masculino” el nivel predominante fue el “Adecuado”, teniendo como resultado en la variable Gestión administrativa un 76.09%. De la misma forma, en la dimensión Proceso de planificación un 65.22%. De la misma manera, en la dimensión Acciones de organización un 67.39%. Asimismo, en la dimensión Consolidación de la dirección un 78.26% y finalmente, en la dimensión Acciones de control un 78.26%.

Asimismo, tanto en la variable como en las dimensiones con respecto a la alternativa “Femenino” el nivel predominante fue el “Adecuado”, teniendo como resultado en la variable Gestión administrativa un 8.70%. De la misma forma, en la dimensión Proceso de planificación un 6.52%. De la misma manera, en la dimensión Acciones de organización un 6.52%. Asimismo, en la dimensión Consolidación de la dirección un 4.35% y finalmente, en la dimensión Acciones de control un 4.35%.

4.5. Tabla cruzada entre la satisfacción del usuario interno con género.

Tabla 5. Resultados de la tabla cruzada entre la satisfacción del usuario interno con género.

Variables/Dimensi ones	GENERO											
	Masculino						Femenino					
	Inadecuad o	Regula do	Adecua do	Inadecuad o	Regula do	Adecua do	Inadecuad o	Regula do	Adecua do	Inadecuad o	Regula do	Adecua do
Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia	Frecuen cia
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Satisfacción del usuario interno.	0	0.00 %	4	8.70 %	37	80.43 %	0	0.00 %	1	2.17 %	4	8.70 %
Seguridad del usuario	0	0.00 %	8	17.39 %	33	71.74 %	0	0.00 %	4	8.70 %	1	2.17 %
Rol profesional	0	0.00 %	9	19.57 %	32	69.57 %	0	0.00 %	4	8.70 %	1	2.17 %
Atención al usuario	0	0.00 %	9	19.57 %	32	69.57 %	0	0.00 %	2	4.35 %	3	6.52 %
Conformidad del usuario	0	0.00 %	8	17.39 %	33	71.74 %	0	0.00 %	2	4.35 %	3	6.52 %

Fuente: Base de datos.

Interpretación: Se observa en la quinta tabla que, tanto en la variable como en las dimensiones con respecto a la alternativa “Masculino” el nivel predominante fue el “Adecuado”, teniendo como resultado en la variable Satisfacción del usuario interno un 80.43%. De la misma forma, en la dimensión Seguridad del usuario un 71.74%. De la misma manera, en la dimensión Rol profesional un 69.57%. Asimismo, en la dimensión Atención al usuario un 69.57% y finalmente, en la dimensión Conformidad del usuario un 71.74%.

Asimismo, tanto en la variable como en las dimensiones con respecto a la alternativa “Femenino” el nivel predominante fue el “Adecuado”, teniendo como resultado en la variable Satisfacción del usuario interno un 8.70%. De la misma forma, en la dimensión Seguridad del usuario un 2.17%. De la misma manera, en la dimensión Rol profesional un 2.17%. Asimismo, en la dimensión Atención al usuario un 6.52% y finalmente, en la dimensión Conformidad del usuario un 6.52%.

4.6. Prueba de hipótesis según los objetivos

Tabla 6. Prueba de hipótesis según el objetivo general.

			Gestión administrativa.	Satisfacción del usuario interno.
		Coeficiente de correlación	1,000	0.630
	Gestión administrativa.	Sig. (bilateral) N	.	,000
		Coeficiente de correlación	46	46
		Sig. (bilateral)	0.630	1,000
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario interno.		,000	.
		N	46	46

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación. De los resultados obtenidos en la sexta tabla se observa la prueba de correlación Rho de Spearman se tiene un puntaje de 0.630 con un nivel de significancia igual a 0.000, por lo que existe una correlación positiva media, con lo que se aprueba la hipótesis de trabajo y se niega la hipótesis nula.

Tabla 7. Primer objetivo Específico.

			Proceso de planificación.	Satisfacción del usuario interno.
		Coeficiente de correlación	1,000	0.556
	Proceso de planificación.	Sig. (bilateral) N	.	,000
		Coeficiente de correlación	46	46
		Sig. (bilateral)	0.556	1,000
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario interno.		,000	.
		N	46	46

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación. De los resultados obtenidos en la séptima tabla se observa de la prueba de correlación Rho de Spearman que se tiene un puntaje de 0.556 con un nivel de significancia igual a 0.000, por lo que existe una correlación positiva media.

Tabla 8. Prueba de hipótesis según el segundo objetivo específico.

		Acciones de organización.	Satisfacción del usuario interno.
		Coeficiente de correlación	1,000
	Acciones de organización.	Sig. (bilateral) N	,000
		Coeficiente de correlación	0.588
		Sig. (bilateral)	1,000
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario interno.		,000
		N	46

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación. De los resultados obtenidos en la octava tabla se observa en la prueba de correlación Rho de Spearman que se obtuvo un puntaje de 0.588 con un nivel de significancia igual a 0.000, por lo que existe una correlación positiva media.

Tabla 9. tercer objetivo específico.

		Consolidación de la dirección.	Satisfacción del usuario interno.
		Coeficiente de correlación	1,000
	Consolidación de la dirección.	Sig. (bilateral)	,007
		N	46
		Coeficiente de correlación	0.393
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario interno.		,007
		N	46

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación. De los resultados obtenidos en la novena tabla se observa en la prueba de correlación Rho de Spearman que se tuvo un puntaje de 0.393 con un nivel de significancia igual a 0.007, por lo que existe una correlación positiva débil.

Tabla 10. Prueba de hipótesis según el cuarto objetivo específico.

		Acciones de control.	Satisfacción del usuario interno.
	Coeficiente de correlación	1,000	0.393
Acciones de control.	Sig. (bilateral) N	.	,007
	Coeficiente de correlación	46	46
	Sig. (bilateral)	0.393	1,000
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario interno.	,007	.
	N	46	46

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación. De los resultados obtenidos en la décima tabla se observa en la prueba de correlación Rho de Spearman que se obtuvo un puntaje de 0.393 con un nivel de significancia igual a 0.007, por lo que existe una correlación positiva débil.

V. DISCUSIÓN.

Teniendo en cuenta la información expuesta en los capítulos previos y las teorías expuestas para su debida sustentación se presenta la siguiente discusión.

En relación al objetivo general; determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la empresa ECONSI de Huaraz el 2021.

Según los resultados la variable Gestión administrativa el nivel que predomina es el “adecuado” con un 76.09%, de la misma forma en la Satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel. Asimismo, se obtuvo una correlación Rho de Spearman cuyo nivel de significancia fue igual a 0.630 por lo que existe una correlación positiva media entre las variables. Estos resultados concuerdan con Galo & Mercedes (2018), en su investigación titulada *Gestión de recursos humanos y gestión administrativa en la Unidad de Gestión*

Educativa Local La Joya – Arequipa 2018. Los cuales tuvieron un coeficiente de Rho de Pearson igual al 0.408, por lo que los autores concluyeron que existe una correlación positiva débil.

Estos resultados confirman lo manifestado por Hernandez (2006) el cual precisa que la dirección es el elemento básico de la administración que vigila por donde se enrumba la organización, considerando la labor de la autoridad, el nivel de liderazgo, la motivación adecuada, la comunicación, para conseguir los cambios institucionales que son exigidas por las circunstancias espacio temporales con el fin de alcanzar la competitividad empresarial.

En relación al primer objetivo específico; delimitar la relación del proceso de planificación con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSI de Huaraz el 2021.

Según los resultados la variable Proceso de planificación el nivel que predomina es el “adecuado” con un 65.22%, de la misma forma en la Satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel. Asimismo, se obtuvo una correlación Rho de Spearman cuyo nivel de significancia fue igual a 0.556 por lo que existe una correlación positiva media entre las variables. Estos resultados concuerdan con Ccoriñaupa & Gavino (2018), en su investigación titulada *Clima organizacional y*

desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HKC administrativo, Lima. Los cuales tuvieron un coeficiente de Rho de Pearson igual al 0.531, por lo que los autores concluyeron que existe una correlación positiva media. Estos resultados confirman lo manifestado por Mejía (2017), planteó acerca de la planificación que son pasos ordenados que permiten establecer los objetivos de una empresa o entidad, sus estrategias que direccionan la recepción, uso y disposición de recursos para el cumplimiento de sus metas. En esta función se establecen los siguientes pasos, como: delimitar objetivos, establecer la visión y misión empresarial, pronosticar, diseñar un plan general y operativo, establecer políticas de desempeño, anticiparse a posibles problemas y denostar creatividad en la temporalización de sus acciones.

En relación al segundo objetivo específico; identificar la relación entre las acciones de organización con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSI de Huaraz el 2021.

Según los resultados la variable acciones de organización el nivel que predomina es el “adecuado” con un 67.39%, de la misma forma en la satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel. Asimismo, se obtuvo una correlación Rho de Spearman cuyo nivel de significancia fue igual a 0.588 por lo que existe una correlación positiva media entre las variables. Estos resultados concuerdan con Mamani (2019), en su investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca*. El cual tuvo un coeficiente de tau b de Kendall igual a 0.416, por lo que el autor concluyó que existe una correlación positiva débil.

Estos resultados confirman lo manifestado por Loufatt (2015), planteó acerca de las acciones de organización, la cual consiste en estructurar la organización de tal forma que sea lo más eficiente posible, distribuyendo con criterio técnico los recursos humanos, materiales, tecnológicos, financieros e informáticos para lograr sus objetivos planificados y dinamizar la entidad en su desenvolvimiento social y empresarial.

En relación al tercer objetivo específico; establecer la relación entre la consolidación de la dirección con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSI de Huaraz el 2021.

Según los resultados la variable consolidación de la dirección el nivel que predomina es el “adecuado” con un 78.26%, de la misma forma en la satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel. Asimismo, se obtuvo una correlación Rho de Spearman cuyo nivel de significancia fue igual a 0.393 por lo que existe una correlación positiva débil entre las variables. Estos resultados concuerdan con Rosales (2019), en su investigación titulada *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de la empresa INCOMANS Huaraz*. El cual tuvo un coeficiente de Spearman igual a 0.672, por lo que los autores concluyeron que existe una correlación positiva media.

Estos resultados confirman lo manifestado por Cardona & Gonzáles (2010), los cuales plantearon que es un elemento clave en la administración, puesto que enseña a las organizaciones a autorregularse y mantener el progreso de sus actividades. Precisa que solo se mide lo que se puede mejorar, si no existiera control, toda la estructura de calidad se derrumba, tanto los productos y servicios que brindan las empresas deben ser analizados para tomar medidas correctivas de tal forma que mejoren su actuación económica.

En relación al cuarto objetivo específico; determinar la relación entre las acciones de control con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSI de Huaraz el 2021.

Según los resultados la variable acciones de control el nivel que predomina es el “adecuado” con un 78.26%, de la misma forma en la satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel. Asimismo, se obtuvo una correlación Rho de Spearman cuyo nivel de significancia fue igual a 0.393 por lo que existe una correlación positiva débil entre las variables. Estos resultados concuerdan con Rosales (2019), en su investigación titulada *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de la empresa INCOMANS Huaraz*. El cual tuvo un coeficiente de Spearman igual a 0.672, por lo que los autores concluyeron que existe una correlación positiva media.

Estos resultados confirman lo manifestado por Cardona & Gonzáles (2010), los cuales plantearon que es un elemento clave en la administración, puesto que enseña a las organizaciones a autorregularse y mantener el progreso de sus actividades.

Precisa que solo se mide lo que se puede mejorar, si no existiera control toda la estructura de calidad se cae, tanto los productos y servicios que brindan las empresas deben ser analizados para tomar medidas correctivas de tal forma que mejoren su actuación económica.

VI. CONCLUSIONES.

6.1. Se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la empresa ECONSI de Huaraz el 2021, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman donde se obtuvo el puntaje de 0.630 con un nivel de significancia igual a 0.000, por lo que existe una correlación positiva media entre las variables, teniendo en la gestión administrativa el nivel que predomina es el adecuado con un 76.09%, de la misma forma en la satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel.

6.2. Se delimitó la relación del proceso de planificación con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSI de Huaraz el 2021, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman obteniendo 0.556 con un nivel de significancia igual a 0.000, por lo que existe una correlación positiva media entre las variables, teniendo en el proceso de planificación el nivel que predomina el adecuado con un 65.22%, de la misma forma en la satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel.

6.3. Se identificó la relación entre las acciones de organización con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSI de Huaraz el 2021, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman obteniendo un puntaje de 0.588 con un nivel de significancia igual a 0.000, por lo que existe una correlación positiva media entre las variables; observando en las acciones de organización el nivel que predomina es el adecuado con un 67.39%, de la misma forma en la satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel.

6.4. Se estableció la relación entre la consolidación de la dirección con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSI de Huaraz el 2021, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se tuvo 0.393 con un nivel de significancia igual a 0.007; por lo que existe una correlación positiva débil entre las variables, teniendo en la consolidación de la dirección el nivel que predomina es el adecuado con un 78.26%, de la misma forma en la satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel.

6.5. Se determinó la relación entre las acciones de control con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, obteniendo un puntaje de 0.393 con un nivel de significancia igual a 0.007, por lo que existe una correlación positiva débil entre las variables, teniendo en las acciones de control el nivel que predomina es el adecuado con un 78.26%, de la misma forma en la satisfacción del usuario interno se encuentra en un 80.43% en el mismo nivel.

VII. RECOMENDACIONES.

7.1. A la gerencia de la empresa ECONSÍ se le aconseja establecer un plan de continuidad y crecimiento anual para fortalecer la dirección en base a una planificación adecuada, una organización sólida mediante un proceso de control eficaz que busque equilibrar cualquier falla o insatisfacción laboral, con el propósito de continuar creciendo como empresa en la idea de copar el mercado según el rubro al cual se orienta.

7.2. A los gerentes de la empresa se les sugiere que establezcan un cronograma de reuniones continuas de evaluación y orientación de la planificación para continuar con los resultados positivos, tratando de no descuidar la satisfacción de los usuarios internos, debido a que son el elemento importante para que funcione la empresa, sometido a un clima laboral favorable, pero que es preciso se continúe con lo positivo y tratar en lo posible de atenuar cualquier impase laboral que surja.

7.3. Al personal trabajador de la empresa ECONSÍ se indica que continúen manteniendo la conformidad por el servicio que prestan y por la atención al usuario, debido a que es la piedra angular para que las acciones de organización se encaminen, por ello, es preciso que los empleados gocen de iniciativas propias que deberán ser canalizadas con actividades de motivación y capacitación mensual, para generar mayor organización, empeño y conformidad.

7.4. Al gerente de la empresa se le sugiere continuar consolidando su dirección mediante acciones periódicas que involucren la participación de todas las áreas de la empresa por lo menos una vez al mes, donde se establezcan nuevas rutas de trabajo y estimulación, que beneficiará su liderazgo, así como la seguridad y conformidad del usuario interno, con miras de construir una empresa sólida.

7.5. A la gerencia y a los empleados de la empresa se les recomienda continuar desarrollando acciones de control mensual con el propósito que se forme un estilo de vida o una cultura organizacional de la evaluación, para mejorar el desempeño de los trabajadores, así se detecten problemas a tiempo y se solucionen, con un adecuado trabajo en equipo que mejora la labor de la organización.

REFERENCIAS.

- Aguirre, H. y Carrillo, A. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32595/aquirre_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Albrecht, K. (1997). *La excelencia en el servicio*. Temas Gerenciales. Santa Fe de Bogotá, Colombia. 3R Editores LTDA.
- Anderson, R. (1973). Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance. *Journal of Marketing Research*, 10: 38 - 44. Disponible en: <https://www.istor.org/stable/3149407?seq=1>
- Andreu, J. (2000). *Fundamentos de la Administración*. 5ta ed. España MCGRAWHILL.
- Atkinson, S. (1993). Anthropology in reserch on the quality of health services. *Cad Saude Publ*, 9(3), 283-99.
- Bateman, T., y Snell, S. (2015). *Administración, un nuevo panorama competitivo*. México: McGraw-Hill Companies.
- Cabello, E. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud. . *Rev Med Heredi*; 23 (2), 88- 95.
- Carr-Hill RA (1992) The measurement of patient satisfaction. *J public health med*; 14(3): 236- 349. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1419201/>
- Ccoriñaupa, G. (2018). *Clima organización y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018*. [Tesis de Título, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1538/Gavi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Chavez, A. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28818/Guti%C3%A9rrez_HSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chávarry, B. (2019). *Sistema de calidad actual de la percepción de calidad de parte del usuario interno y externo en el banco de crédito del Perú, Agencia Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC>.
- Chiavenato, A. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Chuck, W. (2013). *Administración*. México: Edición del Estudiante.
- Contraloría General de la República (2021). *Más de S/ 19 millones de perjuicio económico en Ancash durante el 2020*. (9 de febrero de 2021).
<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/341734-mas-de-s-19millones-de-perjuicio-economico-en-ancash-durante-el-2020>.
- Cortez, S. (2014). *Gestión de la calidad de servicios en la satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1315/Tesis%20de%20Economia%20-%20Gestion%20de%20Calidad.pdf?sequence=1>.
- Duque, O. (2018). *Procesos Administrativos*. Bogotá: Libro de la Red ILUMNO.
- Febres, R. y 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 (3), 1-8.

Gonzales, Y. (2021). *Caracterización de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas*

(cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020. [Tesis de Bachiller, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22781/GESTI%
c3%93N_%20DE_%20CALIDAD_EMPOWERMENT_GONZALES_SANCHEZ_YANINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22781/GESTI%c3%93N_%20DE_%20CALIDAD_EMPOWERMENT_GONZALES_SANCHEZ_YANINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gummesson, E. (1991). "Marketing orientation revisited: the crucial role of the part time marketer." *European Journal of Marketing England*.

Hernandez, Fernandez, Baptista. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. México: MCGRAW-HILL.

Hernandez, S. (2006). *Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*, McGraw Hill.

Juárez, J., & Núñez, L. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa*, 33(7), 49-59.

Kotler, P. (2006). *Dirección de mercadotecnia*. 8ª. ed. México: Pearson-Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. (2006): *Direction de Marketing*. México: Prentice-Hall.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la Administración un enfoque internacional y de innovación*. México: McGRAW.

Lim, B. C., y Chung, C. M. (2011). The impact of word- of- mouth communication on attribute evaluation. *Journal of Business Research*, 64 (1), 18- 23.

López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas*. Sonora, México: Editorial El Buzón de paccioli.

- Losa, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Universidad de La Rioja*, 2(1), 65-90. <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Lun Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*, 17 (1), 9-22.
- Mamani, C. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca – 2019*. [Tesis de Título, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2954/Cristia_m_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 17(33), 181-209.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Napoles, Tamayo y Moreno, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Revista Trimestral de Ciencias Holguin*, 22 (2), 2-10.
- Ocampos, L. E., y Valencia, S. T. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016. [Tesis de Título, Universidad Nacional de Tumbes].
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. 2nd ed. New York: ME Sharpe.

- Oro, R., León, A., Pérez, G. (2014, enero-abril). Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano. *Ingeniería Industrial*, Vol. XXXV, p. 25-33.
- Parker, F. (13 de julio de 2021). *Pymes y su cliente interno y la “nueva normalidad”*. Pontificia Universidad Católica de Chile.
<https://www.claseejecutiva.com.pe/blog/articulos/pymes-y-su-clienteinterno/>
- Phau, I., y Ferguson, G. (2013). Validating the Customer Satisfaction Survey (CSS) Scale in the Australian fast food industry. *Australasian Marketing Journal*, 21 , 147-154.
- Quispe, I y Terrones, W. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del banco BBKA – Oficina Central, Lima 2020*. [Tesis de Bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe_ji.pdf?sequence=1
- Rosado, A. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31465/Rosado_NAR.pdf?sequence=1&isAllowed
- Rosales, R. (2019). *Relaciones entre clima organizacional y desempeño laboral de la empresa INCOMANS Huaraz – 2019*. [Tesis de Título, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44280/Rosales_AAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, M. (2018). *Habilidades gerenciales y nivel de satisfacción del usuario interno – C.S. Chicama*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de

Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15189/Ruiz%20Horna%20Maria%20Ysabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz-Olalla, M. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. Madrid: AECA. Disponible en: <http://aeca.es/old/pub/monog/gestioncalidadservicio.htm>.

Swan, J., Trawick, I., Carroll, M. (1982). Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study. *NA - Advances in Consumer Research*; 8: 77 - 82. Disponible en: <https://www.acrwebsite.org/volumes/9790/volumes/v08/NA-08>

Torres, I. (2020). *Análisis de experiencias de aplicación del endomarketing en la satisfacción del cliente interno de las empresas. Una revisión de la literatura científica de los últimos diez años*. [Tesis de Bachiller, Universidad Privada del Norte].

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26051/Trabajo%20de%20Investigaci%c3%b3n_TOTAL.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Van Leeuwen L, Quick S, Daniel K. (2002). The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators. *Sport Management Review*. 5(2): 99 - 128. Doi: [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70063-6](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70063-6).

Vega, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
file:///C:/Users/DVIDA/Downloads/vega_rk.pdf

Ventura (2020). *Afectación sectorial en Áncash*. (17 de mayo de 2020).
<https://www.ipe.org.pe/portaf/afectacion-sectorial-en-ancash/>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	<p>Es un proceso que tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial. (Mendoza, 2017).</p>	<p>Es un conjunto procesos articulados que delimitan el flujo de existencia de las organizaciones privadas o públicas, estas se miden mediante el proceso de planificación, acciones de organización, consolidación de la dirección y las acciones de control.</p>	Proceso de planificación	Proyecta metas estratégicas	Ordinal
				Delinea la visión y misión	
				Establece recursos necesarios	
				Establece un cronograma de acciones	
			Acciones de organización	Delinea áreas de trabajo	
				Organiza tareas según los puestos de trabajo	
				Selección del personal	
				Distribución del recurso económico	
			Consolidación de la dirección	Ejecuta estrategias planificadas	
				Existencia de liderazgo	
				Motivación a los empleados	
				Comunicación fluida con las áreas de trabajo	
			Acciones de control	Verificación del cumplimiento de tareas	
				Evalúa los resultados	
				Corrige al detectar problemas	
				Optimiza la toma de decisiones	

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del Usuario Interno	Es la conformidad del trabajador sobre la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados. Los miembros del personal se consideran clientes o usuarios internos porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo. (Cortez, 2014, Pp. 46-47).	Es el grado de complacencia del trabajador con todos los elementos que le brinda una determinada organización. Se midió tomando en cuenta la seguridad del usuario Interno, el rol profesional, la atención al usuario y la conformidad del usuario.	Seguridad del usuario interno	Ambientación laboral	Ordinal
				Equipamiento de la empresa	
				Solución inmediata de los problemas	
				Utilización de protocolos de higiene frente a la pandemia	
			Rol profesional	Capacitación del empleado	
				Desempeño de las funciones laborales	
				Compromiso con la labor	
				Solución de problemas en el cumplimiento de tareas	
			Atención al usuario	Empatía laboral	
				Comodidad en la atención	
				Amabilidad	
				Respetar el tiempo del cliente	
			Conformidad del usuario	Agrado con el trato	
Compromiso de los trabajadores					
Predisposición hacia el trabajo					
Cumplimiento de promesas					

ANEXO 3: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021?	Determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.	Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021. Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.	<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de planificación. - Acciones de organización. - Consolidación de la dirección - Acciones de control <p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción del usuario interno.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad del usuario interno - Rol profesional del usuario - Atención al usuario - Conformidad del usuario. 	<p>Método de estudio</p> <p>Está basada en un estudio de carácter no experimental, de corte transversal o transeccional.</p> <p>Tipo de estudio</p> <p>Correlacional</p> <p>Área de estudio</p> <p>Empresa ECONSÍ de Huaraz- Ancash.</p> <p>Población y Muestra</p> <p>46 trabajadores de la empresa ECONSÍ</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> <p>Valoración estadística</p> <p>95% confiabilidad</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿De qué forma se relaciona el proceso de planificación con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de la ciudad de Huaraz el 2021?	Determinar la relación entre el proceso de planificación con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.	Existe relación significativa entre el proceso de planificación con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.		
¿Cómo se relaciona las acciones de organización con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021?	Determinar la relación entre las acciones de organización con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.	Existe relación significativa entre las acciones de organización con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.		
¿De qué manera se relaciona la consolidación de la dirección con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021?	Determinar la relación entre la consolidación de la dirección con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.	Existe relación significativa entre la consolidación de la dirección con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.		
¿Cómo se relaciona las acciones de control con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021?	Determinar la relación entre las acciones de control con la satisfacción del usuario interno de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.	Existe relación significativa entre las acciones de control con la satisfacción del cliente usuario de la empresa ECONSÍ de Huaraz el 2021.		

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA EMPRESA ECONSI

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Cargo: 1.2. Edad:
1.2.
1.3. Género: M F 1.4. Antigüedad:
.....

II. INDICACIONES

Estimado Trabajador(a), la presente investigación es para determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la empresa ECONSÍ de Huaraz; por lo que, se le solicita responder marcando con una (X) las respuestas que considera correctas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas que le presentamos.

Agradecemos por anticipado su colaboración.

TA (5)	A (4)	NAND (3)	D (2)	TD (1)
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

III. ÍTEMs

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		TA	A	NA ND	D	TD
1	¿Ha constatado que la gerencia de la empresa ECONSÍ planifica estratégicamente sus acciones?					
2	¿Considera que el personal de la empresa ECONSÍ realiza sus actividades según la visión y misión institucional?					
3	¿Cree que la distribución de recursos en la empresa ECONSÍ se realiza planificadamente según las necesidades de cada área de trabajo?					
4	¿Las diferentes acciones laborales se encuentran planificados según un cronograma establecido que es informado oportunamente?					
5	¿Se observa que cada área de trabajo se encuentra organizado adecuadamente según los lineamientos de la gestión?					
6	¿Considera que las tareas laborales que se cumplen en la empresa ECONSÍ están reguladas según el perfil de cada colaborador?					
7	¿Percibe que la selección del personal se realiza de manera apropiada según los perfiles que el puesto de trabajo requiere?					

8	¿Cree que los recursos financieros son distribuidos según las necesidades de las diferentes áreas en la empresa ECONSÍ?					
9	¿Se ha constatado que el gerente y jefes de áreas ejecutan sus funciones de forma estratégica?					
10	¿Considera que su jefe inmediato es muy preparado e inspira optimismo para desarrollar las actividades laborales?					
11	¿Considera que su jefe inmediato lo motiva constantemente a cumplir con sus objetivos laborales?					
12	¿Cree que la gerencia de la empresa ECONSÍ mantiene una comunicación fluida con las áreas de trabajo y los empleados?					
13	¿Constantemente ha sido monitoreado para conocer el avance de su trabajo en la empresa ECONSÍ?					
14	¿Como empleado considera que lo evalúan frecuentemente según sus resultados laborales?					
15	¿Ha sido participe de sugerencias o rectificaciones por parte de la gerencia cuando se presentaron dificultades en el cumplimiento de su labor?					
16	¿Percibió que después de las evaluaciones al personal se toman decisiones apropiadas?					
17	¿Se encuentra contento(a) con el ambiente laboral porque considera que es seguro para su integridad?					
18	¿Está complacido(a) con el equipamiento informático y tecnológico que brinda la empresa a sus trabajadores para cumplir sus funciones?					
19	¿Las dificultades que ponen en riesgo la seguridad del empleado son resueltas inmediatamente en la empresa ECONSÍ?					
20	¿En la empresa ECONSÍ son bien rígidos en cumplir los protocolos de higiene para prevenir el contagio del COVID 19?					
21	¿Recibe de forma permanente capacitaciones que fortalecen sus capacidades profesionales?					
22	¿Se siente complacido con la empresa porque se preocupa en acrecentar su desempeño en el cumplimiento de sus funciones laborales?					
23	¿Cómo empleado no dejaría pasar el cumplimiento de su labor en la empresa ECONSÍ a pesar que existan otras oportunidades rentables extras?					
24	¿Cree que sus compañeros de trabajo solucionan de forma eficaz los problemas que surgen en el cumplimiento de sus tareas laborales?					
25	¿Considera que la empresa ECONSÍ comprende las situaciones difíciles que atraviesa cada empleado adoptando medidas a su favor?					
26	¿Se siente a gusto y cómodo con el trabajo que realiza en la empresa ECONSÍ?					
27	¿Por lo general tiene la idea que constantemente el trato hacia sus empleados es cortés(amable) por parte de la empresa y su gerencia?					
28	¿Percibe que la empresa ECONSÍ ha implementado estrategias de atención al cliente respetando su tiempo de consumo?					
29	¿Cómo trabajador no tendría nada que reclamar a la empresa ni a la gerencia porque se siente conforme con su trato?					
30	¿Cree que los trabajadores se sienten comprometidos con el trato que reciben por parte de la empresa y su gerencia?					
31	¿Siempre está dispuesto a cumplir otras actividades de trabajo al margen de la carga laboral que esta demande, obviamente respetando su jornada?					
32	¿Se siente conforme con la empresa ECONSÍ puesto que siempre ha cumplido las promesas laborales que ofreció?					

ANEXO 5:



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: GONZALES HIDALGO JULIO ANANIO
 Institución donde labora : ISTEI - CAJAZ
 Especialidad : ADMINISTRADOR-MBA NEG. INTERNAC
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s):

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						

(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

ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Huaraz, 18 de NOVIEMBRE de 2021



[Handwritten Signature]
 Lic. Adm. Julio Gonzales Hidalgo
 Prof. Investigador 1º Nivel
 Colegio de Licenciados en Administración



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: GONZALES HIDALGO JULIO AMANCIO
Institución donde labora : IOTEL - CARAZ
Especialidad : ADMINISTRADOR - MBA NEG. INTERNAC.
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s):

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA. Each row has a description of the indicator and a rating from 1 to 5.

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

ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Huaraz 18 de NOVIEMBRE de 2021



Lic. Adm. Julio Gonzales Hidalgo
Mag. en Ciencias y Posgrados
Colegiado en el Área de Administración



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: VERGARA GABRIEL LUIS R.
 Institución donde labora : I.E.S.T. Elcazar Gonzalo Barrón
 Especialidad : Economista - Mag. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s):

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						

(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

Es aplicable el instrumento.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Huaraz, 18 de NOV. de 2021

COLEGIO DE ECONOMISTAS DE ANCAHUSH - CEA
 Ecón. Luis Roberto Vergara Gudiño
 REG. C.E.A. N°103



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: VERGARA GABRIEL LUIS R.
 Institución donde labora : I.S.T.P. ELBAZAR GUZMÁN BARRÓN
 Especialidad : Economista - Mag. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s):

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 INTERNO 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 INTERNO					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 INTERNO					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						

(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

Es aplicable el instrumento.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Huaraz, 18 de NOV. de 2021

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

Apellidos y nombres del experto: CASA ANGELES DOMINGA MADELINE
 Institución donde labora : CESTEC-HUARAZ, ISEL-CARAZ
 Especialidad : ADMINISTRACIÓN, MAG. GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s):

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						

(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

ES PROCEDENTE SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Huaraz, 18 de NOVIEMBRE de 2021

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

Apellidos y nombres del experto: CAPA ANGELES DOMESA MADOLEJNE
 Institución donde labora : CESTEC - HUARAZ, ISEL - CARAZ
 Especialidad : ADMINISTRACIÓN, MAE GESTIÓN PÚBLICA.
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s):

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 INTERNO 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 INTERNO				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, problemas 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 INTERNO					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						

(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

ES PROCEDENTE SU APLICACIÓN

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

 Huaraz, 18 de NOVIEMBRE de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto González Lucero Juan Roosevelt
 Institución donde labora CONIUSA SUC
 Especialidad Administración
 Instrumento de evaluación CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s):

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						

(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

Aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Huaraz, 28 de Noviembre de 2021


 Mág. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REG. C. 14374
 DNI: 31666796



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: González Lucero Juan Roosevelt
 Institución donde labora : COMINSE S.R.L.
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s):

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 INTERNO 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 INTERNO					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.					✓
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 INTERNO					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.					✓
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

Listo para su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Huaraz, 28 de Noviembre de 2021

Mag. J.
 CLAV
 DNI: 31866798


 Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAV REGUC. 14374
 DNI: 31866798



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lazarus Diaz Juan Rene
 Institución donde labora : CREC 10 - PERU
 Especialidad : ADMINISTRACION
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s):

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						

(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: 4.7

Huaraz, 30 de NOVIEMBRE de 2021



Mg. Lic. Adm. Juan Rene Lazarus Diaz
 Reg. CLAD Nº 04133

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JOSÉ DÍAZ JUAN PONCE
 Institución donde labora : CRECIO PERU
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s):

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 INTERNO 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 INTERNO				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 INTERNO					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						

(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: 4.7

Huaraz, 30 de NOVIEMBRE de 2021



Mgr. Lic. Adm. José Ponce Lazari Díaz
 Reg. CLAD Nº 04133

ANEXO 6:



SOLICITO: PERMISO PARA
REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACION

SEÑOR: GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y
SERVICIOS SAN ISIDRO S.A. "ECONS"

Nosotros, Carlos Segundo Norabuena
Chavez Identificado con DNI N.º 47276748
con Domicilio en CP Chontayoc S/N
Independencia-Huaraz Con código de
Matricula N.º 7002752529, Gissela Bravo
Solis Identificado con DNI N.º 47949226, Con
Domicilio en AV. Principal Lt. 80 Caserío de
Yunguilla-Ancash, Con código de Matricula
N.º 7002753190, Alumnos de la facultad
Ciencias Económicas y Administrativas de la
Universidad Cesar Vallejo Sede Huaraz. Con
debido respeto nos presentamos y
exponemos.

Que, llevando el curso de tesis estamos realizando un estudio titulado "Gestión
Administrativa y Satisfacción del usuario Interno" el cual requiere la aplicación de
encuestas a los trabajadores en las instalaciones que dirige

Por lo cual siendo usted la máxima autoridad, le solicitamos tenga en bien
autorizarnos la realización de dichas encuestas que contribuirán a nuestra
investigación

Atención que espero alcanzar por ser de justicia.

Huaraz, 25 de noviembre del 2021.

Norabuena Chavez Carlos S.
DNI N.º 47276748

Bravo Solis Gissela
DNI N.º 47949226



EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A.
R.U.C. 20530705316

ECONSÍ S.A.

Huaraz, 27 de Noviembre del 2021

SEÑORES:

CARLOS SEGUNDO NORABUENA CHAVEZ

BRAVO SOLIS GISELA.

ASUNTO: APROBACION PARA REALIZAR ENCUESTA.

Presente. -

Tengo el honor de dirigirme a ustedes para expresarles nuestro cordial saludo a nombre de la empresa ECONSÍ S.A. y en atención a la solicitud para la realización de encuesta, mi despacho autoriza a los estudiantes de la facultad de Administración-Universidad Cesar Vallejo:

- Carlos Segundo Norabuena Chavez
- Gissela Bravo Solis

Realizar la encuesta solicitada, cumpliendo los protocolos de bio seguridad por el covid-19.

Atte.



Urb. Santa Casa Mz. "L" Lote 9 - Independencia - Huaraz
Gerencia: gerencia@econsi.com.pe
Administración: administracion@econsi.com.pe

Teléfono: 043-621562
Cel: 943868250
Cel: 943305005

www.econsi.com.pe

**ANEXO 7: FOTOGRAFÍAS DEL CUESTIONARIO APLICADO EN LA EMPRESA
ECONSI**





Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRUZ TARRILLO JOSE JOEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA EMPRESA ECONSI, HUARAZ, 2021; del (los) autor (autores) NORABUENA CHAVEZ CARLOS SEGUNDO y BRAVO SOLIS GISSELA, 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 el Trabajo de Investigación / 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.

Huaraz, 19 de diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ TARRILLO JOSE JOEL DNI: 45431471 ORCID 0000-0002-6372-5055	