



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**La gestión administrativa y la satisfacción del usuario de  
la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Eber Gerardo, Arriaga Acosta (ORCID: 0000-0002-9963-4040)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Dedico la presente tesis de investigación a mis hijos y nieta, gracias a ellos que son mi motor y motivo para continuar cada día superándome y poder ofrecerles una mejor calidad de vida.

## Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a Dios que es quien nos sostiene y cuida en la vida diaria dándonos su protección y dirigiéndonos en nuestras decisiones diarias.

.A mi Asesor, el Dr. Mamani Apaza Juan de la Cruz, y a todos los profesores intervinientes desde el inicio de estudio de maestría; por su aporte en la confección y tramitación de la tesis, objeto de estudio.

Al Director de la UGEL de Coronel Portillo Prof. Percy Godofredo Ladera Ramírez y todo el recurso humano que me ayudó en la presente tesis de investigación.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población y muestra	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

## Índice de tablas

Tabla 1 Población Trabajadores UGEL Coronel Portillo	14
Tabla 2 Validación de juicio de expertos	15
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de niveles a la Variable Gestión Administrativa	17
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la Variable 2 Satisfacción del usuario	17
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de la Dimensión 1	18
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la Dimensión 2	18
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de la Dimensión 3	19
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes de la Dimensión 4	19
Tabla 9 Hipótesis General	20
Tabla 4 Hipótesis 1 Planeamiento y Satisfacción del usuario	21
Tabla 5 Hipótesis 2 Organización y Satisfacción del usuario	22
Tabla 6 Hipótesis 3 Dirección y Satisfacción del usuario	22
Tabla 7 Hipotesis 4 Control y Satisfacción del usuario	23

## Índice de Figuras

Figura 1 Diseño de investigación	12
Figura 2 Calculo de la muestra	14

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la Satisfacción de los usuarios en la UGEL de Coronel Portillo - Ucayali, 2021, la metodología empleada fue una investigación básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal – correlacional causal, la población fueron 100 trabajadores de la parte administrativa de la UGEL de coronel porillo Ucayali – 2021, con una muestra finita de 80 trabajadores, se usó la técnica de la encuesta con 02 instrumentos de 28 Ítems cada una en la escala de Likert. Los resultados reflejaron que en la institución existe un nivel regular del 41,25% en la gestión administrativa lo que indica que se debe mejorar dicha gestión para poder satisfacer a los usuarios; Pero sin embargo al realizar la contrastación de Hipótesis resultando una sig. de 0,000 que  $p < 0,05$ , existiendo un nivel de significancia entre la gestión administrativa y la Satisfacción del usuario que permitio aceptar la hipótesis, la correlación de Rho Spearman fue = 0,955 lo que significa que existe una equivalencia Positiva alta entre ambas variables. Concluyendo que si se mejora la Gestión administrativa esta repercutiría positivamente en la Satisfacción del usuario.

Palabras clave: gestión administrativa, planeación, organización Satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The present research work had as general objective: To determine the relationship that exists between administrative management and User Satisfaction in the UGEL of Coronel Portillo - Ucayali, 2021, the methodology used was a basic research, with a quantitative approach, non-design. experimental cross-sectional - causal correlation, the population was 100 workers from the administrative part of the UGEL of Colonel Porillo Ucayali - 2021, with a finite sample of 80 workers, the survey technique was used with 02 instruments of 28 items each on the Likert scale. The results reflected that in the institution there is a regular level of 41.25% in administrative management, which indicates that such management should be improved in order to satisfy users; But nevertheless when carrying out the Hypothesis contrast resulting in a sig. from 0.000 to  $p < 0.05$ , there being a level of significance between administrative management and User Satisfaction that allowed accepting the hypothesis, the Rho Spearman correlation was = 0.955, which means that there is a high Positive equivalence between both variables. Concluding that if administrative management is improved, it would have a positive impact on user satisfaction.

Keywords: administrative management, planning, organization User satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país la administración pública se considera como una doctrina que está dirigida al ámbito social, que engloban una serie de acciones que se hacen efectivas a través de una óptima gestión de planificación, organizar, dirigir y controlar, los mismos que son aplicables a distintas áreas y ámbitos de un ente, organismo, proyecto u organización, con el fin de lograr resultados satisfactorios, eficientes, oportunos y eficaces. Así la gestión administrativa en la gestión pública actúa como una ciencia social, la misma que abarca un método complejo, comprendido por reglas, procedimientos y habilidades, cuya aplicación está orientada a grupos humanos y materiales, lo cual permite fundar sistema racionalizados que crean un esfuerzo corporativo, a través de los cuales se busca alcanzar fines que individualmente no son factibles lograrlos.

En ese sentido cuando se habla de gestión administrativa en el ámbito público, siempre se va referir a los principios, normativas, medios y metodos diseñados a alcanzar propositos. Y por ende su aplicación siempre tiene que orientarse a un desarrollo constante y al mejoramiento continuo.

De acuerdo a Mendoza (2017) la gestión administrativa contiene un aspecto sistémico, ya que acarrear acciones que guardan coherencia que va dirigida a lograr objetivos a través del cumplimiento de los aspectos clásicos en la evolución administrativa de planear, organizar, dirigir y controlar.

En el ámbito internacional en Ecuador se ha venido realizando denodados esfuerzos con el fin de construir un vínculo dinámico y equilibrado entre la ciudadanía, el gobierno y el comercio, y en paz con el medio natural. Es así que, a partir del 2007 al 2012 y en el marco del dictamen con la percepción nacional de la mejor manera para convivir, se han realizado varias acciones encaminadas a generar una transición democrática del Estado, a partir de las actividades del Estado en materia de recuperación nacional, revolución gerencial, institucionalidad estratégica del sector, inversión pública, ordenamiento territorial y calidad. De servicios públicos.

Por otro lado, de acuerdo a las dos recientes décadas, deferentes naciones latinoamericanas y del caribe, han alcanzado dar avances importantes para transformar sus economías y también buscaron efectivizar el buen

desenvolvimiento dentro de las entidades públicas. Así como se refleja en la 1era publicación del panorama de la administración pública: latinoamericana y el Caribe , estas variaciones aportarán a fortalecer las entidades públicas y a establecer así las políticas básicas para poder alcanzar igualdad en la sociedad. Con el fin de compensar un desarrollo inclusivo.

En el Perú, La Ley Orgánica contribuye de manera importante a una mejor comprensión y organización del ejecutivo. Es por ello que enfatiza la definición del sistema, definiéndolo como un grupo de principios, estándares, procedimientos, técnicas y herramientas para organizar el trabajo de las agencias e instituciones gubernamentales. Las agencias gubernamentales ejercen sus poderes y responsabilidades. Hay dos tipos de sistemas: funcionalidades y gestión. Para comprender mejor estos sistemas, primero es necesario comprender la noción de funciones administradas interna e internamente.

En la actualidad el gobierno de Perú, carece de institución académica que se ocupe del desarrollar las capacidades de los gestores públicos. Como sabemos existen empresas no gubernamentales que brindan el servicio de maestrías, diplomados, cursos y otros, sin embargo no aportan al cambio de aptitud en los servidores públicos. Ellos es porque sus contenidos académicos en realidad no traen aspectos nuevos e innovadores, aun se enseñan temas que en realidad ya no son de utilidad para lograr mejorar la gestión pública. En ese sentido al no haber un cambio positivo en el servidor público la atención ofrecida al ciudadano no es satisfactoria.

En la UGELde Coronel Portillo, existen deficiencias relacionadas con la administración pública, ya que en los usuarios que acuden a realizar sus gestiones administrativas existe una insatisfacción, ya sea en cuanto a la demora de sus trámites, mas aun en estos tiempos de pandemia, en razón a ello mi tesis estará enfocada en buscar planteamientos que puedan resolver las problemáticas que existen en la actualidad dentro de la institución antes mencionada.

En ese contexto, planteamos una interrogante en cuanto al objetivo principal de la presente tesis de investigación que es: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGELde Coronel Portillo, Ucayali 2021? Y los específicos tengo: ¿Qué la relación existe entre la planeación y la satisfacción del usuario de la UGELde Coronel Portillo, Ucayali 2021?, ¿Qué

relación existe entre la organización y la satisfacción del usuario en la UGELde Coronel Portillo, Ucayali 2021?, ¿Qué relación existe entre la Dirección y la satisfacción del usuario en la UGELde Coronel Portillo, Ucayali 2021?, ¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario en la UGELde Coronel Portillo, Ucayali 2021?, Respecto a la justificación teórica, esta tesis permitió conocer en base a teorías, si efectivamente existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGELde Coronel Portillo, Ucayali 2021. Desde un punto de vista práctico la presente tesis se justificó porque aportara para conocer si la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, el mismo que nos brindo resultados que se basaron en teorías existentes, y de esa manera la tesis sirvió como base de datos para futuras investigaciones.

Así también, enfocandonos en una justificación metodológica, la presente tesis fue de enfoque cuantitativo, cuya finalidad fue recopilar y procesar información a través de instrumentos que fueron aplicados a los trabajadores de la unidad de la UGELde Coronel Portillo, donde se presentó una realidad problemática, la que permitió que sea resuelta oportunamente.

Por todo lo mencionado el objetivo principal fue el siguiente: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGELde Coronel Portillo, Ucayali 2021. Asimismo, los objetivos específicos son: Determinar la relación existente entre la planeación y la Satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Determinar la relación que existe entre la Organización y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Determinar la relación que existe entre la Dirección con la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Determinar la relación que existe entre el control y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Así mismo, la hipótesis principal fue: Existe relación entre la gestión administrativa y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo 2021. Considerando como específicas: Existe relación entre la planeación y la Satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Existe relación entre la organización y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Existe relación entre la Dirección y la satisfacción del usuario

en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021. Existe relación entre el control y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Siguiendo con el desarrollo de la tesis de investigación presento estudios previos, que tienen concordancia con las variables tomadas en la presente tesis, que son gestión administrativa y la satisfacción del usuario, tanto en el ámbito internacional y nacional.

De acuerdo con Arbeláez y Mendoza (2017) en su investigación cuyo objetivo fue Describir el vínculo existente en medio de la gestión del director y la satisfacción del usuario externo. Usando como metodología: diseños transversales, de correlación. Arribando a las siguientes conclusiones: El nivel de correlacional de dimensiones fue diverso entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070), lo que se deduce que hay una relación clara de significancia entre una gestión inapropiada y la insatisfacción del usuario

También, Espinoza (2016), tuvo como objetivo profundizar en la problemática del sector de telecomunicaciones, la metodología fue analítico, deductivo, inductivo, la técnica fue la observación directa. Sus conclusiones fueron: Está registrado por una gran cantidad de suscriptores, pero como uno de los servicios básicos ha disminuido significativamente en los últimos años. Después de un análisis preliminar, el número de clientes aumentó levemente gracias a la ausencia de capacitaciones de los trabajadores, la falta de motivación, una estrategia empírica de servicio al cliente y la falta de una estrategia de lealtad establecida. Todos los años perdía la simpatía por el interior. Y clientes externos. Las decisiones de adquisición de clientes que muestran la estructura de los CNT pueden escapar al control directo y pueden contribuir a él. La responsabilidad por el uso de los servicios telefónicos tiene el efecto de reducir el costo de cada servicio, mientras que los usuarios son responsables del pago oportuno de los servicios para el beneficio mutuo de todos.

Así mismo, Solis & Hidalgo (2019) El objetivo de sus estudios fue encontrar en qué medida el control administrativo tiene influencia en la sostenibilidad monetaria de las Pymes formales dentro del barrio productivo en la provincia de Manabí. Su metodología tuvo un diseño transeccional - correlacional. El último

resultado confirmó que el control administrativo NO tiene efecto en la sostenibilidad monetaria de las PYMES formales dentro de la zona productiva de la provincia de Manabí-Ecuador.

Por su parte, Zambrano (2018), En la presente investigación como objetivo evaluar la manera como se plantean tomar decisiones en la Gestión Administrativa en la empresa de la investigación, En la metodología fue usado un método deductivo, tipo descriptivo, técnica fue la observación. Las conclusiones fueron: Al no cumplir con las fases del proceso administrativo incita un desconocimiento del modelo administrativo, por eso hay déficit en los productos que se obtienen al finalizar el periodo.

Vargas (2015) también se propuso medir la incidencia de la gestión administrativa en el área comercial y de servicio del ente del presente estudio. La metodología fue: método deductivo, descriptivo y estadístico, llegando a la conclusión: que en la entidad no se viene realizando el análisis de la Gestión Administrativa, se definió que el 37% de los entrevistados afirmó la existencia de falencia y que las mismas tienen influencia directa y explícitamente en el área de comercialización y los servicios brindados por la institución que no son satisfactorios para los usuarios.

Según Pérez (2019), en su tesis el objetivo ha sido determinar en qué nivel la gestión administrativa guarda una relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipio de Pólvora. Su metodología fue: básica, descriptivo - no experimental, transversal-cuantitativo; cuya conclusión: afirma que si hay diferencias de significancia de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del municipio del distrito de Pólvora.

Por otro lado, Tejada (2021), se trazó el encontrar la relación existente de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Municipio de Casma, 2020. Quien tuvo a bien usar un método cuantitativo, no experimental, aplicado, correlacional. Los resultados mostraron que ambas variables se relacionan muy significativamente, dado que, ( $p < 0.01$ ) y en grado alto ( $\rho = 0,608$ ).

Fenco (2021) por su parte su fin ha sido encontrar la relación en medio de la gestión administrativa y satisfacción del usuario. Su método usado fue cuantitativo – aplicada, usando un método no experimental-transversal-descriptivo. Teniendo

como resultado que, las dos variables guardan una correlación de 0.786, que significa un nivel positivo alto, en cuanto a la significancia bilateral se tiene un resultado de 0,000, que permitió concluir que, si se guarda relación en medio de las variables, indicándonos que al mejorar la gestión el usuario tendrá niveles altos de satisfacción.

De acuerdo Gamero (2021) También investigó la relación de las variables gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el Centro de Atención Primaria Il Es Salud Tacna, 2020. Cuando realizó su análisis de datos y contrastación de hipótesis, su resultado que obtuvo fue que la Gestión Administrativa es de nivel aceptable en el 68,34 % e impacta altamente en la satisfacción de los usuarios externos. Así también los resultados muestran un R cuadrado = 0,999 (99,9 %) y una sig. ó p – valor = 0,000 < 0,05 respectivamente.

Por último, Vilca (2020) su objetivo fue establecer cómo influye la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la época del coronavirus en la Micro red de Salud Ocobamba, usando una metodología cuantitativa-básica-correlacional-no experimental, que le permitió concluir. Basado en el resultado de prueba Chi cuadrado = 440,175, p\_valor=0,000 <  $\alpha=0,05$ . La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.99, donde la gestión administrativa tiene influencia en un 99% en cuanto a la satisfacción del usuario interno.

Se realizó el análisis de artículos científicos y tesis recolectando información relevante que tenían relación con las variables que se tomó en cuenta en esta tesis, el mismo que nos ayudó a fortalecer las bases teóricas en la presente investigación.

De acuerdo con Gutiérrez (2020) nos dice sobre la gestión administrativa, viene a ser un procedimiento diferenciador que basada en planificar, organizar, ejecutar y controlar, denodadas tareas para diagnosticar y alcanzar metas comprendidas mediante la utilización delos RR.HH.

En ese sentido, también dice que, Gestión, es la parte segunda que se relaciona con la función de una entidad luego de la etapa de la planificación, la misma que en función a ello va dirigido con los medios y ejecuta los actos que conllevan a lograr objetivos trazados.

Por otro lado, según Calero (2016) dice que uno de los principales representantes de esta teoría de gestión fue Henry Fayol, ya que los que defienden

esta teoría, son en gran medida prácticos y describen sus vivencias propias. Su principal preocupación es hacer recomendaciones sobre cómo debe configurarse una organización para operar de manera efectiva y eficiente y cómo aprovechar al máximo la organización y sus empleados. Tome el sistema organizativo cerrado como modelo. Defiende como regla principal de su doctrina las proposiciones de especialización, el sistema jerárquico de la entidad, la separación de poderes y responsabilidades, la "esfera de control", y la división de las organizaciones en departamentos. Sus técnicas se consideran herramientas globales que se pueden aplicar en cualquier modo de organización.

En ese sentido, las teorías de gestión pueden ser criticada en varios puntos, de los cuales sólo se tratan aquí los más influyentes. Es así que estas opiniones, son casi las mismas críticas que se podrían hacer al sistema organizativo encerrado de uno de los puntos críticos más importantes: nuestros principios de la teoría de la gestión para los años son su necesidad común. Este es el recomendado para máxima productividad y eficiencia.

Pero está claro que no puede aplicar esta premisa en la práctica a todo tipo de organizaciones, ni a todas las partes de la misma organización. Además, las externalidades organizacionales aportan en gran medida a demostrar su fin por lo que fue creado, así como el alcance y la posibilidad de especialización que se puede lograr en el interior de una entidad; Estos indicadores vienen a ser la calidad del recurso humano con que cuenta una entidad.

Ahora tomando la gestión cómo ámbito de estudio: la anotación y la indagación sistematizada para poder realizar la práctica de la gestión es un prodigio que se estableció casi exclusivamente en el siglo veinte. Sin embargo, debe recordarse que el mayor logro en el ejercicio de intentar y hacer uso de sus ideas es probablemente el desarrollo de las pirámides de Egipto. Allí se han puesto en práctica las habilidades de elaboración de planes, patrón, gestión y dirección del trabajo de más de 100.000 humanos en la realización de la extraordinaria pirámide de Keops en el año 4000 a.C. C.

No siempre es importante recordar que ya no tenían la tecnología moderna para mover piedras pesadas a largas distancias y no había normas legales que regularan la duración de la jornada laboral, ni protocolos de seguridad. Aunque los problemas de la administración hoy en día no son tan graves como los que

experimentaron los egipcios hace cientos de años, la gestión, no obstante, da una muy buena dosis de diversión y trabajo. Las situaciones exigentes aparecieron después de la revolución industrial y especialmente a mediados del siglo XVIII en Inglaterra.

La revolución de la industria trasladó la fabricación de lo rústico a la industria. Robert Owen (1771-1858) dueño de una fábrica en Escocia, quien no aceptó el trabajo infantil, que era una práctica común en ese momento, fue uno de los pioneros en darse cuenta de la relevancia de los RR.HH.

Gestión y el enfoque Clásico: la inclemencia de la eficacia y el rendimiento de la fuerza laboral fue un problema importante al que se enfrentaron los gerentes a fines del siglo XIX. Los esfuerzos para resolver estos problemas son el objetivo de salida del estudio de la gestión modernizada. Por tanto, este intento se consideró el enfoque clásico, como es habitual, del esfuerzo original realizado en cada campo de estudio.

Para la variable satisfacción del usuario (Meneses, 2019) menciono, actualmente alcanzar la satisfacción del usuario es uno de las metas principales y anheladas en cualquier organización, por eso en algunos casos actúa como una métrica.

En general, la gestión de la calidad instruye como llegar a conocer al usuario, sus deseos y lo que debe realizarse para progresarlas, manteniendo a los clientes activos satisfechos y retenidos, atrayendo clientes potenciales, diseñando estrategias para satisfacer las prioridades indecisas de los usuarios.

Continuando se hará mención a ciertos factores influyentes en la satisfacción: 1) Factores personales: demográficos (edades, géneros, razas, etc.), sociales (reputación conyugal, grupo social, título educativo, dinámica de organización de la red, comunidad de participación), sociales, etc.), financieros (rangos de ingresos y gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales de las ofertas de fitness y procesos de fitness-riesgo-trastorno, etc.) y deleitarse con el portador (resultado del contacto anterior entre la persona y el servicio) . 2) Factores familiares / sociales: informes de amigos del portador, seres queridos, redes sociales circundantes, comportamientos y percepciones del entorno familiar dentro de la cara de la técnica fitness-dolencia.



Para poder complementar nuestro marco teórico, desarrollaremos definiciones relacionadas con nuestras dimensiones, en este caso será relacionado con la gestión administrativa, las mismas que fueron tomadas de artículos científicos y tesis ya investigadas anteriormente a la nuestra, en ese sentido mencionamos:

**Planeación:** La estrategia de planificar conlleva que los que dirigen los entes, tengan presentes sobre los planes y acciones, y basen sus acciones metodológicos, planes o lógicas, en lugar de una corazonada; las planificaciones describen objetivos de la agencia y plantean procesos ideales para lograrlos, funcionan como una guía para que la agencia logre y dedique o utilice todos los medios suficientes para lograr sus objetivos (Castañeda Malca & Vàsquez, 2016)

Planear es trazar un conjunto de actividades, políticas, metas, técnicas y deseos a realizar en un tiempo determinado mediante el uso racional de los recursos, cada una de las iniciativas a desarrollar dentro de una elaboración de planes debe tener suficientes fuentes para que pueda obtener los efectos favorecidos (Jarrín, 2016)

**Organización:** Una empresa comercial poderosa es el resultado final de equilibrar la estabilidad entre liderazgo y gestión. Es el statu quo generativo para un entorno de pinturas asombroso, placer excesivo, brindados del grupo, que sin duda serán de elevados estándares de resultados en las organizaciones (Torres, 2013)

**La Dirección:** La característica de Gestión es la etapa tercera de la labor administrativa dentro del método Enseñanza - Aprendizaje, la función de gestión se involucra en la etapa de gobierno, es decir, la parte en la que se desarrolla el acto académico en sí. Un método a la definición de Dirección nos dice que: La ruta pertenece a lo interpersonal de la administración a través de la cual los empleados pueden adquirir conocimientos y ayudar de manera efectiva y eficaz al éxito de las metas de la entidad (Torres, 2013)

Según Pérez y Barbarán (2021) el control administrativo se define como la moción mediante la cual los controles y trámites que se llevan a cabo dentro de un colectivo público pueden ser gestionados y monitoreados de tal manera que se

logre una gestión institucional veraz, que aporte al logro de los objetivos y anhelos instalados para la ganancia de la población.

Por otro lado, el control administrativo se define como la acción a través de la cual se pueden administrar y monitorear los deportes y estrategias que se logran dentro de un grupo público, de tal manera que se realice una correcta gestión institucional (Corrales y Dianita, 2021)

Para las Dimensiones de la variable 2, tenemos las siguientes definiciones: En cuanto al Nivel de Satisfacción para Morillo & Morillo (2016) La satisfacción es una idea dinámica que evoluciona a lo largo de los años y que ahora no debe interpretarse de la manera más efectiva desde la actitud de una transacción de soltero, en distintas ocasiones hasta el orgullo e insatisfacción de distintos círculos de familiares individuales o lazos sociales del consumidor a la educación placentera de proveedor.

Por otro lado, tenemos el Cumplimiento de los objetivos, donde lograr las metas deben poder medirse (evaluables). Por ello es importante la manera de medir los resultados, ya requiere una serie de indicadores que deben desarrollarse al mismo tiempo que se establecen los objetivos.

También tenemos el Nivel de confianza, para ello según Glass & Morales (2020) nos afirman que el adquirir la confianza conlleva contar con una esperanza firme en algo o alguien. Es decir, dicha confianza se asocia a la previsibilidad, a un conocimiento o asignación de una posibilidad alta a cómo alguien se va desempeñar. También, confiar es designar una responsabilidad, encargar el cuidado de algo o alguien que nos importa (como un negocio o un ser querido), o actuar asumiendo la buena fe de las personas.

Finalmente tenemos las Expectativas: según Westreicher (2020) la expectativa también puede entenderse como el deseo de lograr una determinada meta o meta. Por ejemplo, una persona puede esperar un ascenso en su trabajo. Esto, luego de mostrar un buen desempeño y porque su superior mencionó que tal ascenso era posible.

### III. MÉTODOLÓGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

Molina (2021) Su categorización también puede variar según su motivo, es decir, se categorizan en función de los objetivos propuestos, la profundidad con la que realizará su misión, los estilos de información que debe examinar, ya sea cuantitativa o cualitativa, entre diferentes factores con el fin de decidir el tipo de investigación por desarrollar.

Una investigación es un método sistemático, objetivo y verificable para adquirir nuevos conocimientos o aplicar el conocimiento declarado a la solución de problemas únicos (editorial, 2021)

Conocimiento de técnicas cuantitativas sobre el tamaño del objetivo y evaluación estadística, matemática o numérica de los datos recogidos a través de entrevistas, cuestionarios y encuestas, o mediante la utilización de técnicas informáticas para el control de los hechos estadísticos presentes. Los estudios cuantitativos se especializan en recolectar y generalizar datos numéricos entre empresas o dar explicación a un fenómeno específico (Rodríguez y Pérez, 2017)

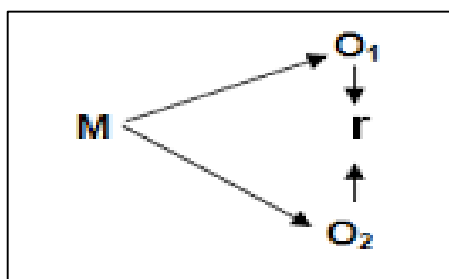
Esta tesis de estudios se vuelve cuantitativa, debido a que las estadísticas son medibles y cuantificables. Permite la evaluación descriptiva y la inferencia. Use lo que se conoce como prueba de especulación para generalizar del patrón a la población (Arias et al., 2016)

La investigación fue no experimental de corte transversal, donde no se manipularon las variables. En una **investigación no experimental**, Las variables no se manipulan ni gestionan. El investigador se limita a observar las actividades tal como surgen de su entorno natural. Los datos se obtienen de una vez y finalmente se estudian (SurveyMonkey, 2020)

En la presente investigación se tomó el diseño correlacional, donde Este tipo de estudios cuantitativos trata de decidir el volumen de una datación entre dos o más variables mediante el uso de información de hechos. En este tipo de diseño se buscan e interpretan las relaciones entre una secuencia de actividades. Este tipo de estudios reconoce desarrollos y patrones dentro de los hechos, y no desea ir muy lejos para su análisis para verificar las causas de esos patrones encontrados. La razón y efecto no es la premisa de este tipo de estudios por el hecho de que se estudian las distribuciones más efectivas de las variables. No están manipulados; solo se diagnostican y estudian a medida que surgen en un entorno herbal (Master, 2021)

## Figura 1

*Diseño de la investigación*



Dónde:

M = Muestra (80 trabajadores UGEL Coronel Portillo)

O1 = Observación V1 (Gestión Administrativa)

O2 = Observación V2 (Satisfacción del Usuario)

R = Correlación entre ambas variables

## 3.2 Variables y operacionalización

### 3.2.1 Variable: Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de funciones y actividades coordinadas que ayudan a hacer el uso más adecuado de los activos que posee

una organización. Todo ello para lograr los objetivos y cosechar los agradables resultados (Orbegoso y Vela, 2021)

En la definición operacional, la variable 1 – Gestión administrativa, es de naturaleza cuantitativa, y fue medida con la escala de Likert, consto de 4 dimensiones y 12 indicadores con 28 Ítems: las que sirvieron para realizar el cuestionario de tipo Likert.

### **3.2.2 Variable: Satisfacción del Usuario**

La idea de orgullo del cliente y/o consumidor es una medida en su deleite con los productos y ofertas de una corporación o entidad. El orgullo del cliente es fundamental para una organización, ya que por eso sigue comiendo los productos y servicios de ese emblema y lo puede sugerir a otras formas de clientes (Peiro 2018)

la variable 2 – satisfacción del usuario, es variable de naturaleza cuantitativa, y fue medida con la escala de Likert, consto de 4 dimensiones y 12 indicadores con 28 Ítems: las que sirvieron para realizar el cuestionario de tipo Likert.

### **3.3. Población y Muestra**

La población a examinar es un caso duro y rápido, delimitado, acotado y disponible, para que constituya el apropiado para la selección de la muestra, y que cumpla con una secuencia de estándares definidos (Arias, 2016)

En esta tesis se consideró como población al conjunto de 100 personas que se encuentran involucradas en los procesos administrativos en la UGEL de Coronel Portillo – Ucayali 2021.

**Tabla 1**

*Población Trabajadores UGEL Coronel Portillo*

N <sup>a</sup>	Áreas	Población
01	Asesoría Legal	15
02	Secretaría General	10
03	Dirección	05
04	Administración	15
05	Abastecimiento	20
06	Tesorería	10
07	Contabilidad	15
06	Presupuesto	10
	Total	100

**Figura 1**

*Calculo de la muestra*

**Margen: 5%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 100**

**Tamaño de muestra: 80**

**Ecuación Estadística para Proporciones Poblacionales**

$$n = \frac{Z^2 (p \cdot q)}{e^2 + \frac{(Z^2 (p \cdot q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra  
z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q= Proporción de la población con la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las estrategias simples para recopilar información pueden definirse así: El método a través del cual los investigadores interactúa con los participantes para obtener los hechos cruciales con el fin de adquirir los objetivos establecidos en la investigación. (Bastis Consultores 2 de marzo de 2020).

La encuesta es un enfoque de serie de registros en el que el investigador pregunta al investigado sobre los hechos que desea obtener. Se trata de recolectar información, de manera sistemática y ordenada, de una población o muestra, sobre las variables consideradas en una investigación. (Bastis Consultores 2 de marzo de 2020).

Los cuestionarios en el proceso de investigación social ocupan un lugar preciso en todo el proceso. Debe establecer un tema de investigación, explicar su propósito y luego desarrollarlo. En términos de operaciones, debe diseñar su matriz de análisis con variables dimensionales a partir del problema. Si el propósito de la encuesta es claro, será más fácil identificar y seleccionar las preguntas (Arias Gómez J, 2016)

Rojas (2015) hace referencia en su diario que, la evaluación a través del juicio de especialistas, un método de validación cada vez más utilizado en los estudios, "consiste esencialmente en pedir a una secuencia de humanos que exija un juicio hacia un ítem, una herramienta, una herramienta didáctica". tela, o su opinión acerca de una cosa seleccionada "

**Tabla 2**

*Validación de juicio de expertos*

Nº	Experto	Aplicable
01	Dra. Juana Tello Ríos	Aplicable
02	Mgtr. Romel Arévalo Pérez	Aplicable
03	Mgtr. Magali Del Pilar Vela Ramírez	Aplicable

La confiabilidad y la validez de un instrumento no son cualidades absolutamente independientes. Un dispositivo de medición que no siempre es confiable no puede ser válido, porque si es muy errático, incongruente y erróneo, tampoco medirá válidamente la característica en cuestión. Sin embargo, un instrumento de medida puede ser confiable y carente de validez; Además, un diploma alto de confiabilidad ahora no verifica la validez de un dispositivo por una determinada razón (Sánchez, 2017)

### **3.5 Procedimientos**

Se coordinó con la autoridad máxima de la UGEL de CoronelPortillo para poder aplicar la encuesta entre el personal enmarcado en la presente investigación, realicé una solicitud para poder aplicar el cuestionario con los trabajadores seleccionados en la muestra, luego recogí los cuestionarios desarrollados para proceder a tabular los datos.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

Los datos que se obtuvieron fueron procesados con el respectivo cálculo estadístico, utilizando los instrumentos validados, materializado en su tabulación y empleo de gráficos, con el programa SPSS V.26 y Excel. Precizando el aspecto descriptivo con recolección de datos.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Estuvo referido y fundamentado en los principios morales y éticos montados por la Escuela de Posgrado de la UCV: admirar al ser humano en su integridad y autonomía, buscar el bienestar, la justicia, la honestidad, el rigor científico, la competencia profesional, el deber y lo propio. especificaciones. de la Maestría en Gestión Pública.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados Descriptivos

**Tabla 3**

*Frecuencias y porcentajes de niveles referente a la Variables Gestión Administrativa*

Gestión Administrativa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	24	30,0	30,0	30,0
Nivel regular	33	41,3	41,3	71,3
Nivel Alto	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Según lo que presenta la tabla 3, el 41,25 % de los consultados contestaron que la gestión administrativa cuenta con un nivel regular, mientras que, el 30,00 % arrojo un nivel bajo y el 28.75 % nivel alto, el cual nos estaría indicando que la gestión administrativa en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021, es regular lo que nos hace suponer que se debería mejorar para lograr tener un nivel alto y aceptable.

**Tabla 4**

*Frecuencias y porcentajes de la Variable 2 Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	23	28,7	29,1	29,1
	Nivel regular	38	47,5	48,1	77,2
	Nivel Alto	18	22,5	22,8	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
	Total	80	100,0		

Según lo que se aprecia en la tabla 4, arrojan un 48,10 % de nivel regular, el 29,11 % nivel bajo, y el 22,78% nivel alto, en resumen, nos indica que la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo es regular, en ese sentido se debería mejorar para alcanzar niveles altos y aceptables para lograr los objetivos en la entidad.

**Tabla 5***Frecuencias y porcentajes de la Dimensión 1**Planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	24	30,0	30,0	30,0
	Nivel regular	33	41,3	41,3	71,3
	Nivel Alto	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Los resultados de la tabla 5, arrojan un 41,25 % de nivel regular, el 30,00 % nivel bajo, y el 28,75 % nivel alto, en resumen, nos indica que la dimensión 1 Planeación en la UGEL de Coronel Portillo es regular, en ese sentido se debería mejorar para alcanzar niveles altos y aceptables para lograr los objetivos dentro de la entidad.

**Tabla 6***Frecuencias y porcentajes de la Dimensión 2**Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	26	32,5	32,5	32,5
	Nivel regular	35	43,8	43,8	76,3
	Nivel Alto	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 6 los resultados, arrojan un 43,75 % de nivel regular, el 33,50 % nivel bajo, y el 23,75 % nivel alto, en resumen, nos indica que la dimensión 2 organización en la UGEL de Coronel Portillo es regular, en ese sentido se debería mejorar para alcanzar niveles altos y aceptables para lograr los objetivos dentro de la entidad.

**Tabla 7***Frecuencias y porcentajes Dimensión 3**Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	24	30,0	33,8	33,8
	Nivel regular	24	30,0	33,8	67,6
	Nivel Alto	23	28,7	32,4	100,0
	Total	71	88,8	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,3		
Total		80	100,0		

Según lo observado en la tabla 7, arrojan un 33,80 % de nivel regular, el 33,80 % nivel bajo, y el 32,39 % nivel alto, en resumen, nos indica que la dimensión 3 Dirección en la UGEL de Coronel Portillo es regular, en ese sentido se debería mejorar para alcanzar niveles altos y aceptables para lograr los objetivos dentro de la institución.

**Tabla 8***Frecuencias y porcentajes de la Dimensión 4**Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	24	30,0	30,0	30,0
	Nivel regular	34	42,5	42,5	72,5
	Nivel Alto	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En cuanto a los resultados de la tabla 8, arrojan un 42,50 % de nivel regular, el 30,00 % nivel bajo, y el 27,50 % nivel alto, en resumen, nos indica que la dimensión 4 Control en la UGEL de Coronel Portillo es regular, en ese sentido se debería mejorar para alcanzar niveles altos y aceptables para lograr los objetivos dentro de la institución.

## 4.2 Resultados Inferenciales

### 4.2.1 Pruebas de normalidad entre las Variables Gestión Administrativa – Satisfacción del Usuario

Al realizar la prueba de normalidad se observó que de acuerdo a los resultados del Kolmogorov-Sminov<sup>a</sup>, de las variables Gestión administrativa y Satisfacción del usuario son menores al 5% de significancia ( $p > 0,05$ ), dándonos a conocer que las variables y dimensiones cuentan con una distribución de datos no normales, por lo que se determinó usar pruebas no paramétricas, para poder determinar la relación que existe entre las variables y dimensiones de acuerdo a las hipótesis planteadas, la misma que nos permitirá usar estadística de Rho de Spearman.

**4.2.1.1 Contratación de hipótesis general.** Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

**Tabla 9**

*Hipótesis Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario*

			V1 Gestión Administrativa	V2 Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	V1 Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,915**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2 Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Lo que se pudo encontrar en la tabla 9, es que la significancia arrojo 0,000, que viene a ser  $p < 0,05$ , entonces aceptamos la hipótesis, que indica que existe una relación entre la gestión administrativa y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; en cuanto a la correlación Rho Spearman = 0,915, este porcentaje nos muestra que esta variable cuenta con una equivalencia

positiva alta, lo que nos hace ver una buena gestión administrativa es muy relevante para lograr la satisfacción de los usuarios.

**4.2.1.2 Contratación de Hipótesis Específica N° 1.** Existe relación entre la gestión el planeamiento y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

**Tabla 10**

*Hipótesis Planeamiento y Satisfacción del usuario*

			D1 Planeamiento	V2 Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	D1 Planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2 Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		80	80	

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

La tabla 10, muestra que el resultado de sig. es 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis que se estableció, pudiendo afirmar que existe relación entre el planeamiento y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; por otro lado, la prueba de Rho Spearman = 0,710, este porcentaje nos muestra que esta variable cuenta con una equivalencia positiva alta, afirmando que el planeamiento es importante para lograr una satisfacción del usuario.

**4.2.1.3 Contratación de Hipótesis Específica N° 2.** Existe relación entre la organización y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

**Tabla 11***Hipótesis Organización y Satisfacción del usuario*

			D2 Organización	V2 Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	D2 Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
V2 Satisfacción del Usuario	V2 Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 11 observamos que el resultado de sig, arrojado es 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis que se estableció, pudiendo afirmar que existe relación entre la organización y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; por otro lado, la prueba de Rho Spearman = 0,808, este porcentaje nos muestra que esta variable cuenta con una equivalencia positiva alta, afirmando que la organización estuvo manejándose bien en la DREU en el 2021.

**4.2.1.4 Contrastación de Hipótesis Específica Nº 3.** Existe relación entre la Dirección y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

**Tabla 12***Hipótesis Dirección y Satisfacción del usuario*

			D3 Dirección	V2 Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	D3 Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
V2 Satisfacción del Usuario	V2 Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 12 que contiene los resultados de la hipótesis 3, su nivel de sig. fue de 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis que se estableció, pudiendo afirmar que existe relación entre la dirección y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; por otro lado la prueba de Rho Spearman = 0,954, este porcentaje nos muestra que esta variable cuenta con una equivalencia positiva alta, en ese sentido el tener una buena dirección ayuda a tener óptimos resultados para poder alcanzar la satisfacción de los usuarios.

**4.2.1.5 Contratación de Hipótesis Específica Nº 4.** Existe relación entre el control y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

**Tabla 13**

			D4	V2
			Control	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	D4 Control	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2 Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Culminando, presento la tabla 13 que tiene un sig. de 0,0003, su nivel de sig. fue de 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis, determinando que existe relación entre el control y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; teniendo también como Rho Spearman = 0,838, este porcentaje nos muestra que esta dimensión cuenta con una equivalencia positiva alta, en ese sentido el tener un adecuado control ayuda a tener óptimos resultados para poder alcanzar la satisfacción de los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

Después de realizar la aplicación de los instrumentos y realizar las pruebas estadísticas, las mismas que me permitieron contar con resultados que guardan relación con el problema planteado, así como el objetivo general y objetivos específicos donde nos indica que el 41,25 % de los encuestados contestaron que la gestión administrativa cuenta con un nivel regular, y la Satisfacción de los usuarios cuenta con el 48,10 % de nivel regular, así mismo, las dimensiones arrojaron que la planeación cuenta un 41,25 % de nivel regular, de la misma manera la organización tiene un 43,75 % de nivel regular, entre tanto la dirección un 33,80 % de nivel regular, y por último el control tiene un nivel regular del 42,50 %, Lo que se pudo encontrar en la tabla 3, es que la significancia arrojó 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis, que indica que existe una relación entre la gestión administrativa y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; en cuanto a la correlación Rho Spearman = 0,915, este porcentaje nos muestra que esta variable cuenta con una equivalencia positiva alta, lo que nos hace ver una buena gestión administrativa es muy relevante para lograr la satisfacción de los usuarios.

Lo obtenido coincide con la investigación de Abanto (2019) donde determino que el control administrativo se califica entre veraz y preciso y la atención al afectado como veraz, podemos inferir que, a pesar de que la correlación es excesiva, es necesario mejorar el desempeño global de ambas variables en dicha entidad.

Por otro lado, Tejada (2021), tuvo el objetivo de determinar la relación existente de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Municipio de Casma, 2020. Quien tuvo a bien usar un método cuantitativo, no experimental, aplicado, correlacional. Los resultados mostraron que las dos variables tienen una relación relevante, dado que, ( $p < 0.01$ ) y en grado alto ( $\rho = 0,608$ ).

Fenco (2021) por su parte su fin ha sido encontrar la relación en medio de la gestión administrativa y satisfacción del usuario. Su método usado fue cuantitativo - aplicada con un plan no experimental de corte transversal, nivel descriptivo



correlacional. Teniendo como resultado que, ambas variables tienen una correlación de 0.786, que significa un nivel positivo alto, en cuanto a la significancia bilateral se tiene un resultado de 0,000, que permitió concluir la existencia de una relación de las variables. Que nos indica que al mejorar la gestión el usuario tendrá niveles altos de satisfacción.

De acuerdo Gamero (2021). También investigó la relación de las variables gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el Centro de Atención Primaria II Es Salud Tacna, 2020. Cuando realizó su análisis de datos y contrastación de hipótesis, su resultado que obtuvo dio que la Gestión Administrativa es de nivel aceptable en el 68,34 % e impacta altamente en la satisfacción de los usuarios externos. En los cuadros 55 y 56 muestran un R cuadrado = 0,999 (99,9 %) y una sig. ó p – valor = 0,000 < 0,05 respectivamente.

Por último, Vilca (2020) su objetivo fue establecer cómo influye la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno en el tiempo del coronavirus en la Micro red de Salud Ocobamba, su metodología fue cuantitativa-básica-correlacional-no experimental, que le permitió concluir. Basado en el resultado de prueba Chi cuadrado = 440,175, p\_valor=0,000 <  $\alpha$ =0,05. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.99, donde la gestión administrativa tiene influencia en un 99% sobre la satisfacción del usuario interno.

Cabe mencionar que la presente investigación se apoya de la teoría de Gutiérrez (2020) nos dice sobre la Gestión administrativa, que es un procedimiento diferenciador que consiste en planificar, organizar, ejecutar y controlar, denodadas tareas para diagnosticar y alcanzar metas manifestados mediante la utilización de los RR.HH.

También es muy importante mencionar que los resultados no tienen coincidencia con Jara (2018) Que concluyó el control administrativo no afecta la satisfacción de las personas, como puede verse en la contratación de la hipótesis general; el coeficiente de correlación tiene un precio de 0,371 y está dentro de una valoración baja, es decir, no se corrobora la hipótesis general. Así mismo con Arbeláez y Mendoza (2017) de su artículo el objetivo se convirtió en explicar el hipervínculo entre el control del director y el deleite del usuario externo. Conclusiones: Se diferencia el grado de correlación de las dimensiones entre gestión e insatisfacción amable: vulnerable malo (-0,28 y -016); fantástico débil

(cero.31) y malo fuerte (-cero.Cincuenta y dos y -070), lo que implica que si hay una clara relación de importancia entre la administración y la insatisfacción del consumidor.

Por otra parte, según Calero (2016) dice que uno de los principales representantes de esta teoría de gestión fue Henry Fayol, ya que los que defienden esta teoría, son en gran medida prácticos y describen sus vivencias propias. Su principal preocupación es hacer recomendaciones sobre cómo debe configurarse una organización para operar de manera efectiva y eficiente y cómo aprovechar al máximo la organización y sus empleados.

Por consiguiente, usuario (Meneses, 2019) para la variable satisfacción del usuario (Meneses, 2019) menciona, que actualmente alcanzar la satisfacción del usuario es uno de las metas principales y anheladas en cualquier organización, por eso en algunos casos actúa como una métrica. En general, la gestión de la calidad instruye como llegar a conocer al usuario, sus deseos y lo que debe realizarse para progresarlas, manteniendo a los clientes activos satisfechos y retenidos, atrayendo clientes potenciales, diseñando estrategias para satisfacer las prioridades indecisas de los usuarios.

Asimismo, también se define la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud, cómo percibe el afectado el contacto con todos los detallistas que participan de esta atención, es decir, en cuanto al gran cuidado percibido, Miles indicó que esta creencia tiene un efecto excesivo en el orgullo del paciente moderno, es decir, tiene un efecto más fantástico mientras la accesibilidad, la asequibilidad, la rapidez en la atención y la profesionalidad se alinean al brindar atención (Kaushal,2016), además Harrington (1997, p. 28), señala que "La satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas de comportamiento de un empleador".

Ahora con relación a la Hipótesis específica N°1 y de acuerdo con la tabla 4, muestra que el resultado de sig. es 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis que se estableció, pudiendo afirmar que existe relación entre el planeamiento y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; por otro lado la prueba de Rho Spearman = 0,710, este porcentaje nos muestra que esta variable cuenta con una equivalencia positiva alta, afirmando que el planeamiento es importante para lograr una satisfacción del usuario.

Coincidiendo con los efectos de Rodríguez (2016) que concluye que existe una relación entre el control administrativo y la satisfacción del consumidor. También se argumenta que hacer planes es diseñar un plan firme y rápido de deportes, lineamientos, metas, estrategias y metas a realizar en un tiempo dado a través del uso racional de las fuentes, cada una de las iniciativas a desarrollar dentro de un hacer planes debe tener suficientes recursos en el camino para cosechar los resultados deseados(Jarrín, 2016).

La estrategia de planificar conlleva que los que dirigen los entes, tengan presentes sobre los planes y acciones, y basen sus acciones metodológicos, planes o lógicas, en lugar de una corazonada; las planificaciones describen los objetivos de la agencia y establecen procesos ideales para alcanzarlos, funcionan como una guía para que la agencia logre y dedique los recursos importantes para lograr sus objetivos (Castañeda Malca & Vàsquez, 2016)

En lo relacionado a la hipótesis N° 2, En la tabla 5 observamos que el resultado de sig, arrojado es 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis que se estableció, pudiendo afirmar que existe relación entre la organización y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; por otro lado la prueba de Rho Spearman = 0,808, este porcentaje nos muestra que esta variable cuenta con una equivalencia positiva alta, afirmando que la organización estuvo manejándose bien en la DREU en el 2021. Lo que tiene coincidencia con los resultados de Vilca (2020) en el que concluye que el deleite del usuario interno depende del control administrativo según Chi rectangular = 440.Ciento setenta y cinco,  $p\_valor = \text{cero}.000 < \alpha = 0.05$ . La prueba Pseudo R-squared muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0,99, en el que el control administrativo influye en el 99 % de la satisfacción del usuario interno.

Se basa totalmente en la idea de Torres (2013). La empresa comercial eficaz es el resultado final de equilibrar la estabilidad entre el liderazgo y la gestión. Es la reputación que generadora de un excelente ambiente de trabajo, deleite excesivo por parte del grupo de trabajo y altos requisitos de efectos organizacionales. Mientras tanto, Un concepto del problema, nos guía George Terry, mientras nos dice que: La palabra empresa empleadora se deriva de organismo, que es la manera de crear una forma con factores cubiertos en el tipo de formas en que la conexión de 1 y el otro se rige por el uso de su cortejo.

Ahora, los resultados de la hipótesis 3: En la tabla 6 que contiene los resultados de la hipótesis 3, su nivel de sig. fue de 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis que se estableció, pudiendo afirmar que existe relación entre la dirección y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; por otro lado la prueba de Rho Spearman = 0,954, este porcentaje nos muestra que esta variable cuenta con una equivalencia positiva alta, en ese sentido el tener una buena dirección ayuda a tener óptimos resultados para poder alcanzar la satisfacción de los usuarios.

En tal sentido coincide con Pérez (2019), cuyas consecuencias han sido que la variable: Gestión administrativa tiene un alto grado de confiabilidad, siendo el resultado del Alfa de Cronbach = (cero.810). Por lo tanto, el dispositivo que mide esta variable es confiable. Llegando a la conclusión: Que existen grandes variaciones en la gestión administrativa entre los orgullos de los clientes de los municipios distritales de la pólvora. En este sentido, el concepto se basa principalmente en el hecho de que la función de Dirección es la tercera etapa del trabajo administrativo dentro de la modalidad Enseñanza - Aprendizaje, la función de ruta se inserta dentro del nivel de gobierno, es decir, la etapa donde el propio acto académico esta completado. Semejante. Una metodología al concepto de Gerencia nos dice que: "La gerencia constituye el componente interpersonal de la administración a través del cual los subordinados pueden aprehender y contribuir eficiente y eficientemente al cumplimiento de los fines de la corporación" (Torres, 2013)

Por último, la Hipótesis específica 4, presento la tabla 7 que tiene un sig. de 0,0003, su nivel de sig. fue de 0,000, que viene a ser  $p < 0.05$ , entonces aceptamos la hipótesis, determinando que existe relación entre el control y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021; teniendo también como Rho Spearman = 0,838, este porcentaje nos muestra que esta dimensión cuenta con una equivalencia positiva alta, en ese sentido el tener un adecuado control ayuda a tener óptimos resultados para poder alcanzar la satisfacción de los usuarios, se sostiene en lo mencionado por Pérez y Barbarán (2021) el control administrativo se define como la moción mediante la cual los controles y trámites que se llevan a cabo dentro de un colectivo público pueden ser gestionados y monitoreados de tal

manera que se logre una gestión institucional veraz, que aporte al logro de los objetivos y anhelos instalados para la ganancia de la población.

Por otro lado, el control administrativo se describe como el movimiento mediante el cual se pueden controlar y monitorear las actividades y procesos que se realizan dentro de una organización pública, de tal manera que se pueda realizar un control preciso. Institutos (Corrales y Dianita, 2021)

## VI. CONCLUSIONES

En esta investigación se determinó que los niveles entre la gestión administrativa y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo – Ucayali, 2021 son regulares, pero, sin embargo, nos permitió aceptar la hipótesis planteada, existiendo un nivel de significancia alta entre ambas variables. Por lo que podemos concluir que si se mejora la gestión administrativa mejoraría considerablemente la Satisfacción del usuario en dicha entidad.

**Primero.** En cuanto, al objetivo específico N° 1, se determinó que, los niveles son regulares entre la planeación y la Satisfacción de los usuarios; pero sin embargo existe una correlación significativa alta entre ambas variables. Que nos permite llegar a la conclusión que se debe mejorar el proceso de planeación en dicha entidad para así lograr resultados satisfactorios entre los usuarios.

**Segundo.** Por otro lado, en el objetivo específico N° 2, también se obtuvo que, existen niveles regulares entre la organización y la Satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo-Ucayali, 2021; pero en la contrastación de hipótesis se obtuvieron resultados relevantes que indicaron que existen relación entre ambas variables.

**Tercero.** Entre tanto, el objetivo específico N° 3, tuvo niveles regulares entre la Dirección y la Satisfacción de los usuarios en la UGEL de Coronel Portillo 2021; así mismo, de acuerdo a las hipótesis planteadas se aceptó la  $H_1$ , toda vez que los resultados arrojaron un nivel de significancia alta. Lo que si se pone mayor énfasis en la dirección la satisfacción del usuario mejoraría considerablemente.

**Cuarto.** Para concluir, respecto al objetivo N° 4, los niveles también fueron de rango regular, entre la dimensión 4 que fue el control y la variable 2 – Satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo – Ucayali, 2021. Pero coincidentemente también al contrastar la hipótesis nos indicó que existe una relación significativa entre ambas variables, con una correlación alta.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Se recomienda a la autoridad de mayor jerarquía tener en cuenta que si se mejora la planeación en la entidad que dirige, esta le traerá excelentes resultados para llegar a niveles altos de Satisfacción del usuario que acude a la UGEL de Coronel Portillo, y por ende obtendrá una gestión eficiente con resultados favorables para su gestión.

**Segundo.** También recomiendo, que en cuanto a la organización se pueda tomar las mejores decisiones tanto en la contratación de personal idóneo para poder desarrollar un trabajo eficiente, que vaya enfocado en obtener niveles altos de eficiencia y eficacia, que sin duda alguna mejorará y contribuirá a la Satisfacción del usuario.

**Tercero.** Entre tanto, recomiendo que la entidad pueda capacitar tanto a sus directivos como a los trabajadores que vienen laborando en la entidad, en temas relacionados con la gestión administrativa, Satisfacción del usuario y porque no en la atención al usuario, así mismo se debería implementar el uso de medios tecnológicos para poder dar atención al ciudadano que usa los servicios que brinda la UGEL de Coronel Portillo.

**Cuarto.** Para concluir, recomiendo que la entidad, lleve un mejor control de los servidores públicos, para ver si estos cumplen, por ejemplo, con resolver en los plazos establecidos los requerimientos de los administrados.

## REFERENCIAS

- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 43. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arteaga, G. (2020). *Testsiteforme*. Obtenido de Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades: <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Castañeda Malca , Y. D., & Vásquez, G. J. (2016). *La gestión Administrativa con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. Universidad Señor de Sipan. Pimentel: Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf>
- Corrales, P., & Dianita, J. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.224](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224)
- Corcuera, M. R. A. (2019). Universidad Nacional Agraria De La Selva Escuela De Posgrado Maestria En Ciencias En Agroecología. *Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 13-84. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1566>
- Editorial, E. (16 de Julio de 2021). *Tipos de Investigación*. <https://concepto.de/tipos-de-investigacion/>
- Esteban Nieto, Nicomedes (2018),Tipos de Investigación Universidad Santo Domingo de Guzmán <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Estreicher, G. (09 setiembre de 2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>



- Ferrer, J. (2016). Metodología de la investigación. <http://metodologia02.blogspot.com/p/justificacion-objetivos-y-bases.htm>
- Fernández Núñez, L. (2007). ¿Cómo se elabora un cuestionario?
- Glass, A. P., & Morales, M. (10 de 12 de 2020). *Gobernarte*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-los-servicios-publicos-que-significa-confiar-en-el-gobierno/>
- Gutiérrez, S. J. R. (2020). Centro de estudios de dirección empresarial. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/242>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). Análisis de los datos cuantitativos. *Metodología de la investigación*, 407-499.
- Hernández Sampier Roberto (2004), Metodología de la investigación. Editorial Felix varela. La Habana. 2004.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la. Ciudad de México: Mc Graw Hill, 12, 20.
- Jarrín, L. W. B. (2016). Modelo de gestión con enfoque al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de los gobiernos autónomos descentralizados. *Revista UNIANDES Episteme, ISSN-e 1390-9150*, 3(1), 62-81.
- Mauricio Chávez-Haro, M., Gerardo Castelo-Salazar, Á., & Federico Villacis-Uvidia, J. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador Gestão administrativa a partir dos processos de empresas agrícolas no Equador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5, 16-29. <http://fipcaec.com/ojs/index.php/es>
- Master, T. y. (2021). *Tipòs de investigació cuantitativa*.
- Mendoza, B. 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.

- Meneses, C. Z. (2019). *Rrelación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales públicos ded Lima Este, 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf)
- Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. D. (07 de 03 de 2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de ciencias sociales*, 1-131. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Molina, J. (2021). *Tipos de Investigación y sus características*. <https://tesisymasters.com.co/tipos-de-investigacion/>
- Orbegoso, F., & Vela, S. (2021). Universidad peruana union. *Dirección general de Investigación*, 106.
- Palmer, M. (2021). *DigitalCommons @ University of Nebraska - Lincoln Predicting Teacher Job Satisfaction and Propensity to Leave in the Bering Strait School District in Rural Alaska Through the Application of Herzberg ' s Motivation-Hygiene Theory* by. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1350>
- Pérez Corrales, J. D., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 1. <file:///D:/DATOS/Descargas/224-Texto/Articulo-830-2-10-20210208.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26.
- Rojas, P. R. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nejibra*, 1-16. [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)
- Sanchez, G. S. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidade vida SF-36 en mujere con LUPUS,Puebla*. Puebla: Benemerita Universidad

Autonoma De Puebla.  
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78.

Santa Cruz, F. (26 de octubre de 2015). *Mensaje de un blog*. Obtenido de <http://florfanyasantacruz.blogspot.com/2015/10/tipos-y-diseno-de-investigacion.html>

*SurveyMonkey*. (2020) una investigación no experimental.

Solis Cedeño, J. V., & Hidalgo Angulo, M. H. (2019). *Gestion Administrativa Y Su Incidencia En La Sostenibilidad Financiera De La Pymes Sector Manufactureo De Manabi*. 10(1), 59-69.

Torres, G. P. (2013). Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 225. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90922732013.pdf>

Vilca, G. (2020). La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020. *Gestión de Servicios*, 85.

Westreicher, G. (2020). *Economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>

# ANEXOS

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Matriz de consistencia

**Título: “La gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, Ucayali 2021”**

**Autor: Arriaga Acosta Eber Gerardo**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021?,</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario en la UGEL de</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el planeamiento y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión local de Coronel Portillo 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre el planeamiento y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p> <p>Existe relación entre la organización y la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p>	Variable 1: La gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeamiento	Objetivos Acciones	1,2,3,4,5,6,7	<b>Escala de Likert</b>	Bajo 50-86 Regular 87-112 Alto 113-131
			Organización	Asignación de tareas Responsabilidades	8,9,10,11,12,13,14,15		
			Dirección	Normas y reglamentos	16,17,18,19,20,21,22		
			Control	Control de calidad Eficiencia y eficacia	23,24,25,26,27,28		
Variable 2: Satisfacción del usuario							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			

<p>Coronel Portillo, Ucayali 2021?,</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección con la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021?,</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control con la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Dirección con la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control con la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p>	<p>Existe relación entre la Dirección con la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p> <p>Existe relación entre el control con la satisfacción del usuario en la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali 2021.</p>	<p>Nivel de Satisfacción</p> <p>cumplimiento de objetivos</p> <p>Nivel de confianza</p> <p>Expectativas</p>	<p>Atención personalizada Personal idóneo</p> <p>Eficiencia en el servicio</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Rapidez en la atención Rendimiento</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7</p> <p>8,9,10,11,12,13,14,15</p> <p>16,17,18,19,20,21,22</p> <p>23,24,25,26,27,28</p>	<p><b>Escala de Likert</b></p>	<p>Nivel Bajo 52 – 88</p> <p>Nivel Regular 87-110</p> <p>Nivel Alto 111</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

## ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Operacionalización de la Gestión administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rangos y Niveles
V1 Gestión Administrativa	La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Quiroa, 2020)	Esta variable es de naturaleza cuantitativa, y fue medida con la escala de Likert, consto de 4 dimensiones y 12 indicadores con 28 ítems: las que sirvieron para realizar el cuestionario de tipo Likert.	Planeamiento Organización Dirección Control	Objetivos Acciones de Asignación de tareas Responsabilidades Normas Reglamentos de cumplimiento de leyes Control de calidad Eficiencia eficacia	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 50-86 Regular 87-112 Alto 113-131

### Operacionalización de la Satisfacción del Usuario

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel y Rango
V2 Satisfacción del Usuario	satisfacción del cliente y/o usuario es una medición de la satisfacción que tiene este acerca de los productos y servicios de una empresa o entidad. (Peiró2018).	Esta variable es de naturaleza cuantitativa, y fue medida con la escala de Likert, consto de 4 dimensiones y 12 indicadores con 28 ítems: las que sirvieron para realizar el cuestionario de tipo Likert.	Nivel de Satisfacción Cumplimiento de objetivos Nivel de Confianza Expectativas	Atención personalizada Eficiencia en el servicio Comunicación asertiva Rapidez en la atención Rendimiento del personal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel Bajo 52 – 88 Nivel Regular 87-110 Nivel Alto 111-

## ANEXOS 3 TABLAS Y FIGURAS

**Tabla 3**

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad de las variables*

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	2

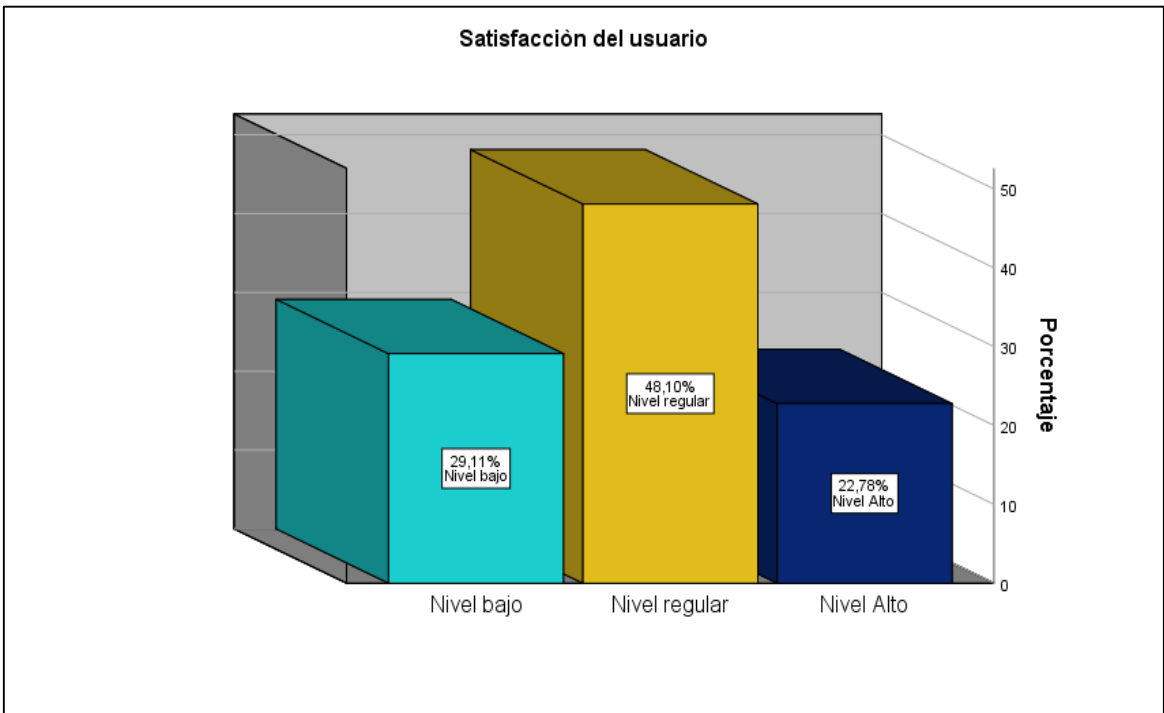
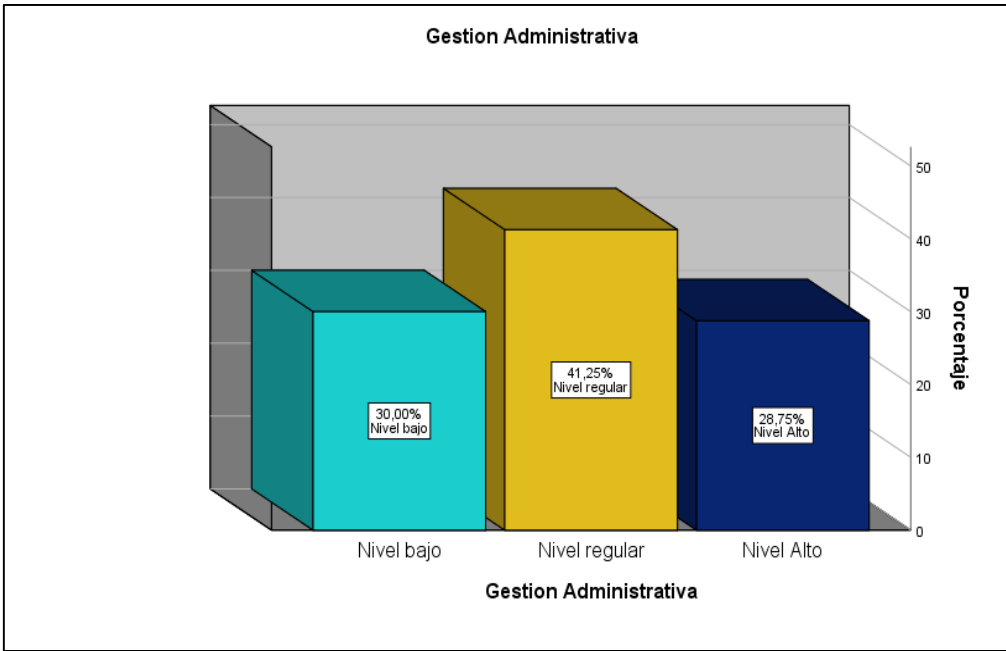
**Tabla 11**

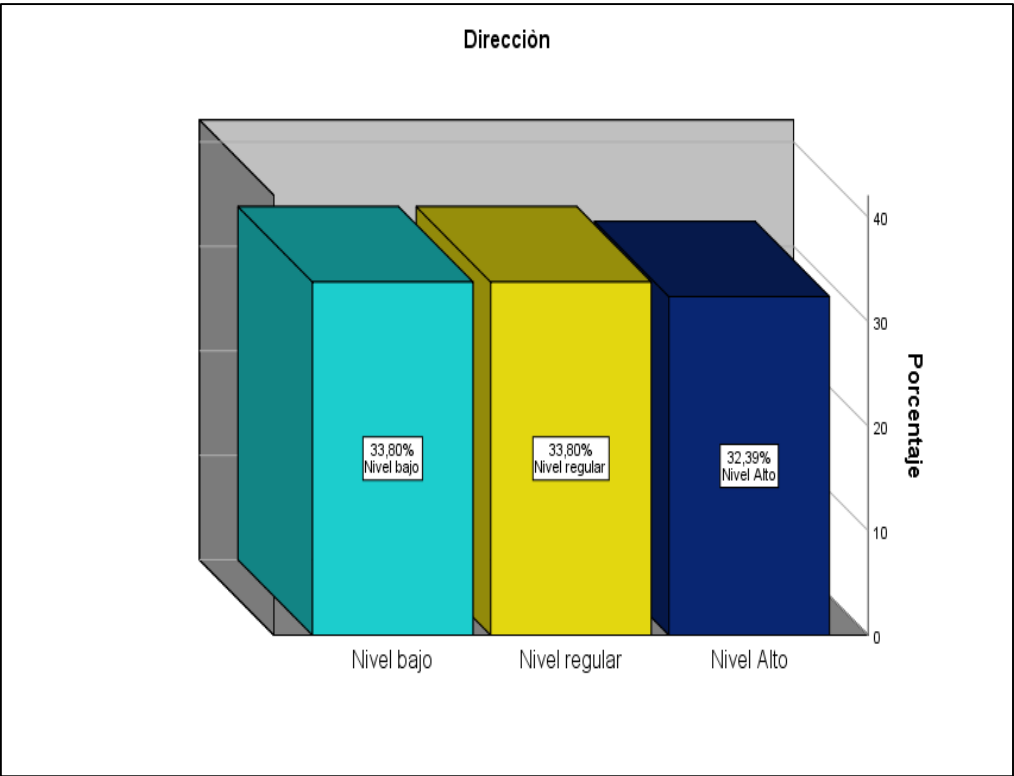
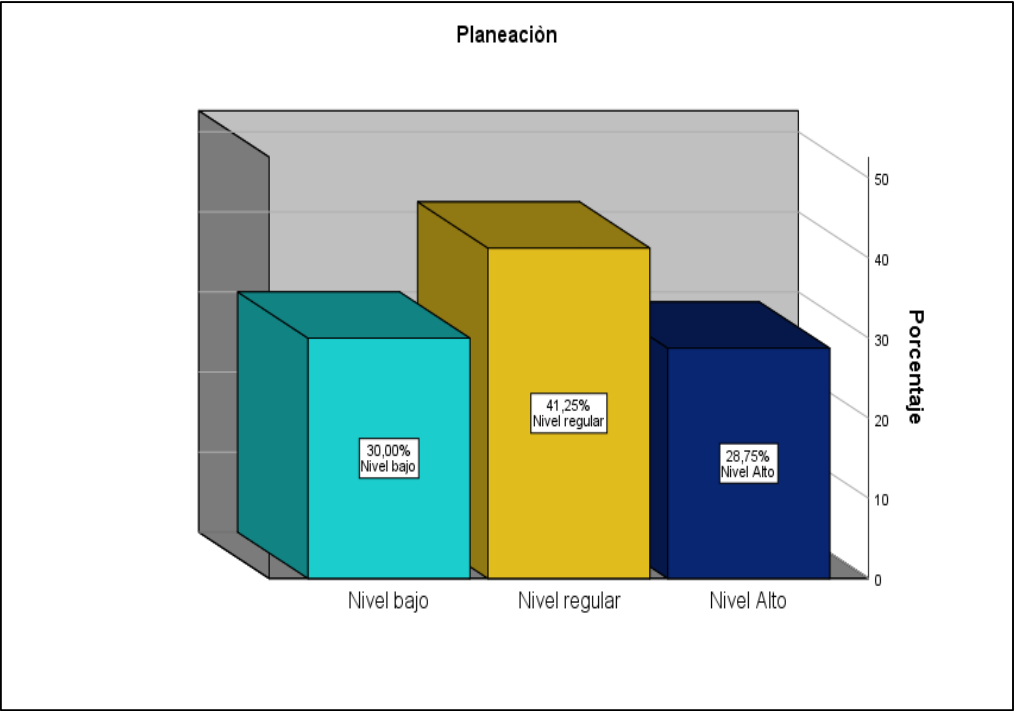
*Pruebas de normalidad*

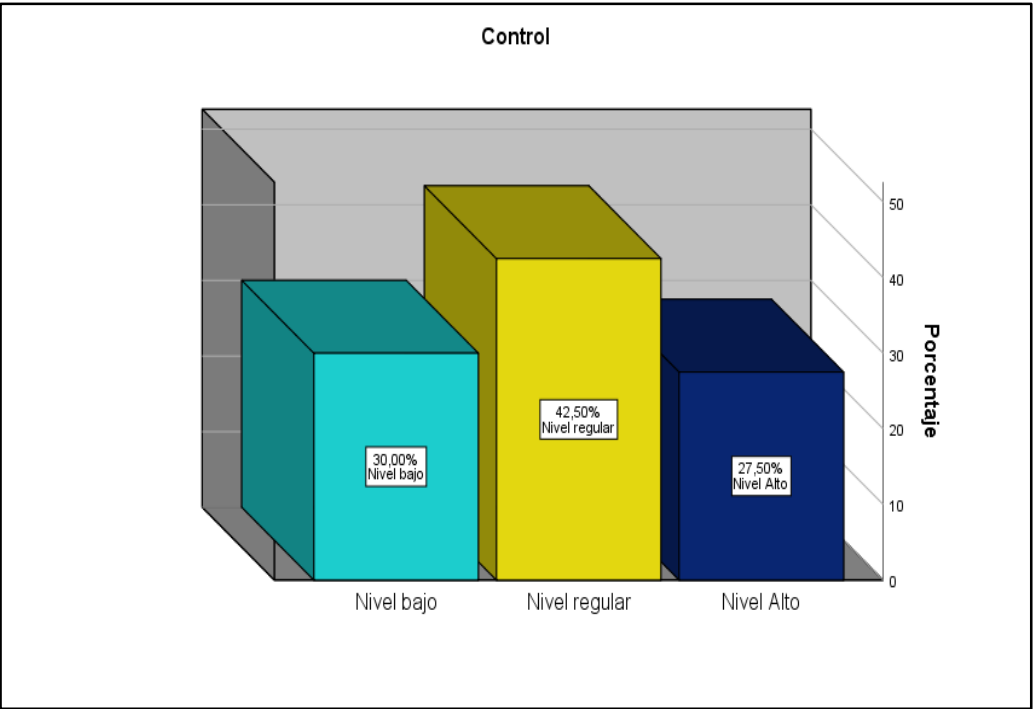
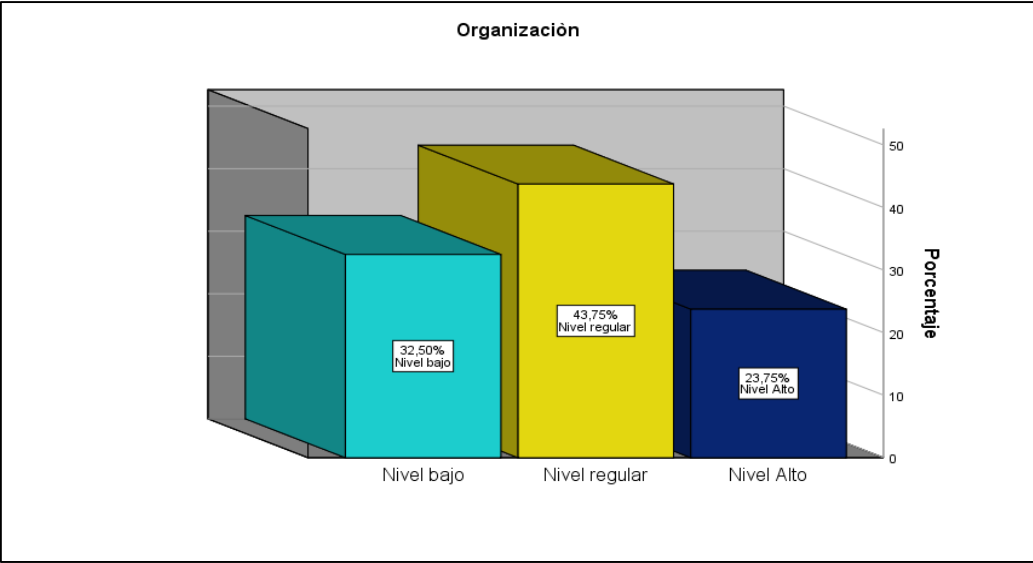
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión Administrativa	,094	80	,078	,952	80	,004
V2 Satisfacción del Usuario	,145	80	,000	,937	80	,001

Corrección de significación de Lilliefors









## ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

<b>CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se usara exclusivamente para fines de investigación, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad						
<b>INSTRUCCIONES:</b> A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la gestión administrativa en la entidad. Responda utilizando la siguiente escala						
1. NUNCA	2. NUNCA	CASI	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE	
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>						
	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones					
	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles					
	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos					
	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión					
	Considera que el personal participa con iniciativas para ayudar a la entidad a lograr sus objetivos estratégicos					
	Considera qué los trabajadores intentan obtener logros al participar en el proceso de planes y son reconocidos por la dirección.					
	Cree Ud. Que el personal administrativo está capacitado para implementar los planes estratégicos de la entidad.					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>						
	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica					
	Considera que existe comunicación entre áreas.					
	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano					
	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.					
	Considera Ud. Que en la entidad existen líderes idóneos					
	Considera que existe una buena organización en la parte administrativa en la entidad					
	Considera Ud. Que la entidad cuenta con profesionales que cumplan con las expectativas de la entidad					
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>						
	Considera que existe un buen liderazgo.					
	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.					
	Conoce usted la misión y visión de la institución					

8	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.					
9	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos					
0	Está satisfecho con su trabajo					
1	La comunicación es constante con su jefe					
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>					
2	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
3	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de objetivos y metas					
4	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos					
5	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de sus labores					
6	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades					
7	Considera que se lleva un buen control de los RR.HH.					
8	Considera que existe un control adecuado para monitorear el desempeño de los trabajadores de la entidad.					

### CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se usara exclusivamente para fines de investigación, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la Satisfacción del Usuario en la entidad. Responda utilizando la siguiente escala

	<b>1. NUNCA</b>	<b>2. CASI NUNCA</b>	<b>3. A VECES</b>	<b>4. CASI SIEMPRE</b>	<b>5. SIEMPRE</b>
<b>VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>					
<b>1</b>					
<b>2</b>					
<b>3</b>					
<b>4</b>					
<b>5</b>					
<b>6</b>					
<b>7</b>					
<b>DIMENSIÓN 2: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>					
<b>8</b>					
<b>9</b>					

10	En la entidad se promueve la observancia del Código de Ética					
11	El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada					
12	Existe un reglamento interno dentro de la entidad					
13	Se difunde la Misión y Visión de la entidad entre los trabajadores y/o usuarios					
14	El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa					
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL DE CONFIANZA</b>						
15	Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal					
16	Existe una página web bien implementada que brinde información oportuna al usuario					
17	La entidad está enfocada en brindar confianza necesaria al usuario					
18	El servicio que se ofrece en esta entidad se adapta a sus necesidades del usuario					
19	Cree Usted que el usuario se siente seguro al realizar sus trámites en esta entidad					
20	El Usuario recibe la información que cubra sus expectativas					
21	Los tramites que realizan los usuarios son fáciles y comprensibles					
<b>DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVAS</b>						
22	El servicio que brinda la UGEL de coronel portillo se adapta a sus necesidades de los usuarios					
23	Cree usted que el personal de esta sucursal es claro en las explicaciones o informaciones dadas que brinda al usuario					
24	Cree Usted que el personal que labora en la UGEL c. p. posee los conocimientos adecuados acerca de los servicios que prestan					
25	Esta entidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios					
26	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta entidad					
27	Cree Usted que las expectativas de los usuarios son satisfechas con los servicios prestados por esta entidad					
28	Cree o percibe que la calidad de los servicios brindados por esta entidad son buenas					

## ANEXO 5. AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTAS



PERÚ

### GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI UNIDAD DE GESTIÓN LOCAL DE CORONEL PORTILLO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



Pucallpa, 18 de noviembre 2021

**CARTA N° 1323 -2021-GRU-UGEL-CP-D**

Señor

**Abog. EBER GERARDO ARRIAGA ACOSTA**

Estudiante de Posgrado Universidad Cesar Vallejo

Presente

**ASUNTO.** - AUTORIZACION PARA REALIZACION DE ENCUESTAS

**REF.** - Carta N° 02-2021-EJCC de fecha 13 de noviembre 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a usted saludándola cordialmente y, en atención a al documento de la referencia, comunicarle que se **AUTORIZA**, la realización de sus encuestas con relación a su tesis de investigación denominado: "Gestión administrativa y Satisfacción del usuario en la Ugel de Coronel Portillo, Ucayali - 2021".

Esperando contribuir con el logro de su objetivo y desarrollo profesional, me despido de Ud. Deseándole el éxito en su sustentación y obtención de su grado profesional, me despido de usted.

Atentamente,



UCP/PGLR

"Por una Gestión Educativa Diversificada, con Valores para el Desarrollo de la Región Ucayali"

C.F.B. Km. 3.800 Pucallpa - Perú



## ANEXO 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por **Eber Gerardo, Arriaga Acosta**...estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: **Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Ugel de Coronel Portillo, Ucayali 2021.**

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ unos cuestionarios de **Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario**. Esto tomará aproximadamente ...05..... minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Eber Gerardo Arriaga Acosta, al teléfono 977175813 o correo [eber-a@hotmail.com](mailto:eber-a@hotmail.com)

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Eber Gerardo Arriaga Acosta

Firma del Autor:

Yo acepto Magaly Del Pilar Vela Ramírez

preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida: La gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, Ucayali 2021

.....  
Firma y nombre del participante

## ANEXO 7. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 PLANEACIÓN</b>								
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Considera que el personal participa con iniciativas para ayudar a la entidad a lograr sus objetivos estratégicos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Considera que los trabajadores intentan obtener logros al participar en el proceso de planes y son reconocidos por la dirección.	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN</b>								
8	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Considera que existe comunicación entre áreas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Considera Ud. Que en la entidad existen líderes idóneos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Considera que existe una buena organización en la parte administrativa en la entidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Considera Ud. Que la entidad cuenta con profesionales que cumplan con las expectativas de la entidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 3 : DIRECCIÓN</b>								
15	Considera que existe un buen liderazgo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Conoce usted la misión y visión de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Está satisfecho con su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	La comunicación es constante con su jefe	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 4 CONTROL</b>								
22	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

23	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de objetivos y metas	X		X		X	
24	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos	X		X		X	
25	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de sus labores	X		X		X	
26	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	X		X		X	
27	Considera que se lleva un buen control de los RR.HH.	X		X		X	
28	Considera que existe un control adecuado para monitorear el desempeño de los trabajadores de la entidad.	X		X		X	

**Validez del instrumento por experto**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Dr. Educ, Tello Ríos Juana- Directora Dreu**

**DNI:** 00025127

**Especialidad del validador:** **Directora Regional de Educación de Ucayali**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
 Dra. Educ. Juana Tello Ríos  
 DIRECTORA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
 DREU

**Firma del Experto Informante**

**Pucallpa, 04 de Noviembre del 2021**



	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 NIVEL DE SATISFACCION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree usted que el usuario al acudir a esta entidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	✓		✓		✓		
2	La Ugel de C.P. se preocupa por la necesidad de sus usuarios clientes	✓		✓		✓		
3	Cree Usted que en la Ugel de C.P. se cumple con los plazos establecidos en la parte administrativa	✓		✓		✓		
4	Cree Usted que los trabajadores son serviciales o poco con los usuarios	✓		✓		✓		
5	Consideras que en la entidad hay trato justo al usuario	✓		✓		✓		
6	Consideras que nuestro personal brinda un trato amigable a los usuarios	✓		✓		✓		
7	Consideras que la atención al usuario se realiza con empatía	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe comunicación efectiva y amigable en el área que labora	✓		✓		✓		
9	Existen mecanismos de Motivación para que la entidad cumpla con sus objetivos planteados	✓		✓		✓		
10	En la entidad se promueve la observancia del Código de Ética	✓		✓		✓		
11	El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada	✓		✓		✓		
12	Existe un reglamento interno dentro de la entidad	✓		✓		✓		
13	Se difunde la Misión y Visión de la entidad entre los trabajadores y/o usuarios	✓		✓		✓		
14	El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3 NIVEL DE CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal	✓		✓		✓		
16	Existe una página web bien implementada que brinde información oportuna al usuario	✓		✓		✓		
17	La entidad está enfocada en brindar confianza necesaria al usuario	✓		✓		✓		
18	El servicio que se ofrece en esta entidad se adapta a sus necesidades del usuario	✓		✓		✓		
19	Cree Usted que el usuario se siente seguro al realizar sus trámites	✓		✓		✓		

	en esta entidad	✓		✓		✓	
20	El Usuario recibe la información que cubra sus expectativas	✓		✓		✓	
21	Los tramites que realizan los usuarios son fáciles y comprensibles	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 4 EXPECTATIVAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	El servicio que brinda la Ugel de coronel portillo se adapta a sus necesidades de los usuarios	✓		✓		✓	
23	Cree usted que el personal de esta sucursal es claro en las explicaciones o informaciones dadas que brinda al usuario	✓		✓		✓	
24	Cree Usted que el personal que labora en la Ugel c.p. posee los conocimientos adecuados acerca de los servicios que prestan	✓		✓		✓	
25	Esta entidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios	✓		✓		✓	
26	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta entidad	✓		✓		✓	
27	Cree Usted que las expectativas de los usuarios son satisfechas con los servicios prestados por esta entidad	✓		✓		✓	
28	Cree o percibe que la calidad de los servicios brindados por esta entidad son buenas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Dr., Educ, Juana Tello Ríos – Directora DREU-UCAYALI**

DNI: 00025127

Especialidad del validador: **Directora de Gestión pedagógica -Dreu**

  
Dra. Educ. Juana Tello Ríos  
DIRECTORA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DREU

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Pucallpa, Noviembre 2021**



	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 NIVEL DE SATISFACCION</b>							
1	Cree usted que el usuario al acudir a esta entidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	✓		✓		✓		
2	La Ugel de C.P. se preocupa por la necesidad de sus usuarios clientes	✓		✓		✓		
3	Cree Usted que en la Ugel de C.P. se cumple con los plazos establecidos en la parte administrativa	✓		✓		✓		
4	Cree Usted que los trabajadores son serviciales o poco con los usuarios	✓		✓		✓		
5	Consideras que en la entidad hay trato justo al usuario	✓		✓		✓		
6	Consideras que nuestro personal brinda un trato amigable a los usuarios	✓		✓		✓		
7	Consideras que la atención al usuario se realiza con empatía	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe comunicación efectiva y amigable en el área que labora	✓		✓		✓		
9	Existen mecanismos de Motivación para que la entidad cumpla con sus objetivos planteados	✓		✓		✓		
10	En la entidad se promueve la observancia del Código de Ética	✓		✓		✓		
11	El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada	✓		✓		✓		
12	Existe un reglamento interno dentro de la entidad	✓		✓		✓		
13	Se difunde la Misión y Visión de la entidad entre los trabajadores y/o usuarios	✓		✓		✓		
14	El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3 NIVEL DE CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal	✓		✓		✓		
16	Existe una página web bien implementada que brinde información oportuna al usuario	✓		✓		✓		
17	La entidad está enfocada en brindar confianza necesaria al usuario	✓		✓		✓		
18	El servicio que se ofrece en esta entidad se adapta a sus necesidades del usuario	✓		✓		✓		
19	Cree Usted que el usuario se siente seguro al realizar sus trámites en esta entidad	✓		✓		✓		

23	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de objetivos y metas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de sus labores	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27	Considera que se lleva un buen control de los RR.HH.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28	Considera que existe un control adecuado para monitorear el desempeño de los trabajadores de la entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Observaciones .....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mgtr. Silvia Virginia Montoya Torres – DTI - Uladech

DNI: 00082645

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----  
Firma del Experto Informante

Pucallpa, Noviembre 2021



	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 PLANEACIÓN</b>							
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Considera que el personal participa con iniciativas para ayudar a la entidad a lograr sus objetivos estratégicos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Considera que los trabajadores intentan obtener logros al participar en el proceso de planes y son reconocidos por la dirección.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN</b>							
8	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Considera que existe comunicación entre áreas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Considera Ud. Que en la entidad existen líderes idóneos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Considera que existe una buena organización en la parte administrativa en la entidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Considera Ud. Que la entidad cuenta con profesionales que cumplan con las expectativas de la entidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 3 : DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que existe un buen liderazgo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Conoce usted la misión y visión de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Está satisfecho con su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	La comunicación es constante con su jefe	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 4 CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



20	El Usuario recibe la información que cubra sus expectativas	✓						
21	Los tramites que realizan los usuarios son fáciles y comprensibles	✓						
<b>DIMENSION 4 EXPECTATIVAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	El servicio que brinda la Ugel de coronel portillo se adapta a sus necesidades de los usuarios	✓						
23	Cree usted que el personal de esta sucursal es claro en las explicaciones o informaciones dadas que brinda al usuario	✓						
24	Cree Usted que el personal que labora en la Ugel c.p. posee los conocimientos adecuados acerca de los servicios que prestan	✓						
25	Esta entidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios	✓						
26	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta entidad	✓						
27	Cree Usted que las expectativas de los usuarios son satisfechas con los servicios prestados por esta entidad	✓						
28	Cree o percibe que la calidad de los servicios brindados por esta entidad son buenas	✓						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Observaciones .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: **Mgtr. Silvia Virginia Montoya Torres – Docente Tutor Investigador-Uladech**

**DNI:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----  
**Firma del Experto Informante**

Pucallpa, Noviembre 2021

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 NIVEL DE SATISFACCION</b>							
1	Cree usted que el usuario al acudir a esta entidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	✓		✓		✓		
2	La Ugel de C.P. se preocupa por las necesidades de sus usuarios clientes	✓		✓		✓		
3	Cree Usted que en la Ugel de C.P. se cumple con los plazos establecidos en la parte administrativa	✓		✓		✓		
4	Cree Usted que los trabajadores son serviciales o poco con los usuarios	✓		✓		✓		
5	Consideras que en la entidad hay trato justo al usuario	✓		✓		✓		
6	Consideras que nuestro personal brinda un trato amigable a los usuarios	✓		✓		✓		
7	Consideras que la atención al usuario se realiza con empatía	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Existe comunicación efectiva y amigable en el área que labora	✓		✓		✓		
9	Existen mecanismos de Motivación para que la entidad cumpla con sus objetivos planteados	✓		✓		✓		
10	En la entidad se promueve la observancia del Código de Ética	✓		✓		✓		
11	El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada	✓		✓		✓		
12	Existe un reglamento interno dentro de la entidad	✓		✓		✓		
13	Se difunde la Misión y Visión de la entidad entre los trabajadores y/o usuarios	✓		✓		✓		
14	El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 NIVEL DE CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal	✓		✓		✓		
16	Existe una página web bien implementada que brinde información oportuna al usuario	✓		✓		✓		
17	La entidad está enfocada en brindar confianza necesaria al usuario	✓		✓		✓		
18	El servicio que se ofrece en esta entidad se adapta a sus necesidades del usuario	✓		✓		✓		
19	Cree Usted que el usuario se siente seguro al realizar sus trámites en esta entidad	✓		✓		✓		

23	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de objetivos y metas	✓		✓	✓	
24	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos	✓	✓		✓	
25	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de sus labores	✓	✓	✓		
26	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	✓	✓	✓		
27	Considera que se lleva un buen control de los RR.HH.	✓	✓	✓		
28	Considera que existe un control adecuado para monitorear el desempeño de los trabajadores de la entidad.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Observaciones .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mgtr. Magali Del Pilar Vela Ramírez

DNI: 40867930

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----  
Firma del Experto Informante

Pucallpa, Noviembre 2021



	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 PLANEACIÓN</b>							
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	✓		✓		✓		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos	✓		✓		✓		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	✓		✓		✓		
7	Considera que el personal participa con iniciativas para ayudar a la entidad a lograr sus objetivos estratégicos	✓		✓		✓		
	Considera que los trabajadores intentan obtener logros al participar en el proceso de planes y son reconocidos por la dirección.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN</b>							
8	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	✓		✓		✓		
9	Considera que existe comunicación entre áreas.	✓		✓		✓		
10	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano	✓		✓		✓		
11	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. Que en la entidad existen líderes idóneos	✓		✓		✓		
13	Considera que existe una buena organización en la parte administrativa en la entidad	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. Que la entidad cuenta con profesionales que cumplan con las expectativas de la entidad	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que existe un buen liderazgo.	✓		✓		✓		
16	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	✓		✓		✓		
17	Conoce usted la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
18	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.	✓		✓		✓		
19	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		
20	Está satisfecho con su trabajo	✓		✓		✓		
21	La comunicación es constante con su jefe	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓		

20	El Usuario recibe la información que cubra sus expectativas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Los tramites que realizan los usuarios son fáciles y comprensibles	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DIMENSION 4 EXPECTATIVAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	El servicio que brinda la Ugel de coronel portillo se adapta a sus necesidades de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Cree usted que el personal de esta sucursal es claro en las explicaciones o informaciones dadas que brinda al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Cree Usted que el personal que labora en la Ugel c.p. posee los conocimientos adecuados acerca de los servicios que prestan	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Esta entidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta entidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Cree Usted que las expectativas de los usuarios son satisfechas con los servicios prestados por esta entidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Cree o percibe que la calidad de los servicios brindados por esta entidad son buenas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Observaciones .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Magali Del Pilar Vela Ramírez

DNI: 40882930

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Pucallpa, Noviembre 2021