



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

**Tesis**

Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios internos  
del gobierno regional, Apurímac, Perú 2023

**Tesis para optar el título de**

Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad

**Presentado por**

**Autor:** Salazar Santillán, Carlos

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0008-2543-1858>

**Asesor:** Dr. Vargas Merino, Jorge Alberto

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3084-8403>

**Línea de investigación general**

Sociedad y transformación digital

**Lima, Perú**

**2024**

## Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo de investigación

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **Carlos Salazar Santillan** Egresado de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional de Apurímac, 2023” asesorado por el docente: VARGAS MERINO JORGE ALBERTO, con DNI 41843715, con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3084-8403> tiene un índice de similitud de (20) (VEINTE)% con código oid:14912:351151852 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Egresado: Carlos Salazar Santillan

DNI: 41613547



Firma

Asesor: Jorge Alberto Vargas Merino

DNI: 41843715

Lima, 30 de abril de 2024

## **DEDICATORIA**

A mí familia por el apoyo incondicional  
e impulsarme a mí superación profesional  
y a mis padres por guiarme siempre  
por el buen camino.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento va dirigido en primer lugar a Dios, por darme salud y vida para seguir logrando mis objetivos de vida y profesionales, a mis docentes de la escuela de postgrado de la Universidad Norbert Wiener, de la maestría en gestión pública y gobernabilidad y un agradecimiento especial a mi asesor el Dr. Jorge Alberto Vargas Merino, quien me guio en todo el proceso de la asesoría hasta la culminación del presente trabajo de tesis.

## Índice

RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del problema. ....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivo específico .....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica .....	4
1.4.2. Metodológica .....	4
1.4.3. Practica.....	5
1.5. Limitación de la investigación. ....	6
<b>2.    CAPÍTULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes internacional .....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10

2.2.	Bases teóricas .....	13
2.3.	Formulación de hipótesis.....	21
2.3.1.	Hipótesis general .....	21
2.3.2.	Hipótesis específica.....	21
<b>3.</b>	<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
3.1.	Método de la investigación .....	23
3.2.	Enfoque de la investigación .....	23
3.3.	Tipo de investigación.....	23
3.4.	Diseño de la Investigación.....	23
3.5.	Poblacion, muestra y muestreo.....	25
3.6.	Variables y operacionalización.....	26
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.7.1.	Técnica.....	30
3.7.2.	Descripcion del instrumento.....	30
3.7.3.	Validación .....	32
3.7.4.	Confiabilidad .....	32
3.8.	Procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9.	Aspectos éticos.....	34
<b>4.</b>	<b>CAPITULO IV : PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
4.1.	Resultados.....	36
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados .....	36

4.2. Análisis estadístico inferencial .....	48
4.2.1. Prueba de Normalidad .....	48
4.2.2. Prueba de hipótesis .....	49
4.3 Discusión de resultados. ....	54
<b>5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
5.1. Conclusiones .....	59
5.2. Recomendaciones .....	61
<b>6. Referencias.....</b>	<b>63</b>
ANEXO .....	77
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2. Instrumentos.....	80
Anexo 3. Validez de instrumento. ....	85
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento .....	115
Anexo 5: Aprobación del comité de Ética .....	123
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	124
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos .....	126
Anexo 8: Informe del asesor de TURNITIN.....	127

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Variables y Operacionalización .....	28
<b>Tabla 2.</b> Expertos que validar el instrumento.....	32
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad de la variable 1 .....	32
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad de la variable 2 .....	33
<b>Tabla 5</b> Pruebas de normalidad .....	48
<b>Tabla 6</b> Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la percepción de la gestión administrativa y satisfacción del usuario interno .....	49
<b>Tabla 7</b> Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la dimensión planeación y satisfacción del usuario interno .....	50
<b>Tabla 8</b> Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario interno .....	51
<b>Tabla 9</b> Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario interno .....	52
<b>Tabla 10</b> Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la dimensión control y la satisfacción del usuario interno .....	53

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Sexo de los usuarios internos del gobierno regional, Apurimac,2023 .....	36
<b>Figura 2</b> Edad de los usuarios internos del gobierno regional, Apurimac,2023.....	37
<b>Figura 3</b> Nivel de la percepción de la gestión administrativa en el gobierno regional, Apurimac,2023.....	38
<b>Figura 4</b> Nivel de la dimensión planeación en el gobierno regional, Apurímac, 2023.....	39
<b>Figura 5</b> Nivel de la dimensión organización en el gobierno regional, Apurimac,2023.....	40
<b>Figura 6</b> Nivel de la dimensión dirección en el gobierno regional, Apurímac, 2023 .....	41
<b>Figura 7</b> Nivel de la dimensión control en el control en el gobierno regional, Apurimac,2023 .	42
<b>Figura 8</b> Nivel de la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional, Apurímac, 2023 .	43
<b>Figura9</b> Nivel de la dimensión asignación de funciones en el gobierno regional,Apurimac,2023 .....	44
<b>Figura10</b> Nivel de la dimensión condición de trabajo en el gobierno regional, Apurimac,2023.	45
<b>Figura 11</b> Nivel de la dimensión reconocimiento en el gobierno regional, Apurímac, 2023.....	46
<b>Figura 12</b> Nivel de la dimensión participación en el gobierno regional, Apurimac,2023 .....	47

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno del gobierno regional, Apurímac, 2023. Corresponde al tipo de investigación aplicada, de nivel observacional-correlacional, corte transversal; diseño no experimental, la muestra por conveniencia se constituyó de 80 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, los datos fueron recolectados mediante la técnica de la encuesta, y el instrumento dos cuestionarios para ambas variables. Con respecto a los resultados, se obtuvo que el 87.5% tiene una percepción regular de la gestión administrativa, un 11.3% tienen una percepción buena de la gestión administrativa, a un se tiene un 1.3% que tienen una percepción mala de la gestión administrativa. A cerca de la satisfacción del usuario interno se evidencia que 86.3% presentan un nivel indiferente en la satisfacción del usuario interno, un 12.5% indican estar satisfecho, y solo un 1.3% indican su insatisfacción. De igual modo la relación entre ambas variables se logró con un coeficiente de correlación de 0.618, con un índice de significancia de 0.000. Concluyendo, que existe relación positiva y significativa entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional de Apurímac, 2023.

Palabras clave: Percepción, Gestión administrativa, Satisfacción, Usuarios.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the perception management administrative and internal user satisfaction in the regional government, Apurimac in 2023. Corresponding to the type of applied research, observational- correlational, cross-sectional, non- experimental design; the convenience sample consisted of 80 collaborators, the data collection the survey technique, and the instrument was two questionnaires for both variables. Regarding the results, it was obtained that the; with respect to the to the perception management, 87.5% has a regular perception of management administrative, a 11.3% they have a good perception of management administrative, and only 1.3% they have a perception bad of management administrative. Regarding internal user satisfaction, it is evident that 86.3% they present and indifferent level of internal user satisfaction, a 12.5% they are satisfied, and only 1.3% present their dissatisfaction. Likewise, the relationship between both variables was achieved with a correlation coefficient of 0.618, with a significance index of 0.000. Conclusion: that there is a positive and significant relationship between the perception of management administrative and internal user satisfaction in the regional government of Apurimac, 2023.

**Key words:** Perception, administrative management, satisfaction, users

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sistema administrativo posee diversos instrumentos al ser utilizados en la entidad pública contribuyendo en el desarrollo de una visión más globalizada distribuyendo adecuadamente los recursos con las cuales cuenta la entidad para el logro de una atención de calidad y eficiente el cual está al servicio de la ciudadanía. El gobierno regional es el encargado de promover el desarrollo y las inversiones en su región para el cual debe contar con un sistema de interrelación entre la administración y la organización, los cuales deben adaptarse a los nuevos enfoques, retos tecnológicos contribuyendo con la satisfacción de los usuarios internos para lograr brindar una atención con calidad y eficiencia cumpliendo con la demanda y necesidad de la ciudadanía Apurimeña.

La finalidad de la investigación es determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac, Perú 2023, mediante un análisis detallado, buscamos reconocer herramientas para el fortalecimiento de los resultados todo ello para el beneficio de la ciudadanía. El cual se desarrolló atreves de los siguientes. Capítulo I: se realizó la descripción y formulación del problema, planteo de objetivos, se presentó la justificación teórica, metodológica y practica así mismo se presentan la viabilidad y las limitaciones de la investigación. Capítulo II: Se da a conocer los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, estructurados por el concepto de variables, dimensiones, presentando definiciones conceptuales Capítulo III: se presenta la metodología de la investigación tipo, diseño, población, muestra, variables, instrumentos de recolección de datos, procesamiento, y análisis de datos. Capítulo IV: se describe los resultados obtenidos, contrastación de la hipótesis y la discusión de los resultados obtenidos. Capítulo V: finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos.

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1.Planteamiento del Problema**

Internacionalmente, tras una encuesta a 116 administrativos públicos de Ecuador, quienes percibían dentro de su ámbito laboral, la falta de vehículos propios dentro de la organización, restringiendo la movilización del personal, Así mismo el 37.5% reportó falta de coordinación entre áreas resultando en un 36.9% de insatisfacción, el cual indica una deficiente administración en los organismos estatales. Ormaza et al (2020)

Según BID y OCDE (2020) refieren que la población aún tiene esperanzas en cuanto a sus gobiernos, al no logran cumplir sus solicitudes, conllevando a la insatisfacción con el servicio que se brinda. Así mismo. Soledipsa et al. (2022) hace referencia que una gran parte de personas que dirige pequeñas, medianas y microempresas. No presentan habilidades administrativas necesarias, el cual dificulta el uso de herramientas y estrategias de gestión diseñadas para mejorar la productividad y la competitividad

Hidalgo et al, (2022) indican que en los últimos años la capacidad administrativa para facultar a los países a la gestión, ha sido preocupación de la Comisión Europea debido a las dificultades mostradas para la ejecución de algunos países. Esta tendencia en los últimos años creció debido a las dificultades ante el reto de administrar una cantidad mayor de recursos nunca antes puesta al servicio de los países.

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) (2022). En los últimos años el país ha dado avances en modernización del estado, enmarcada al servicio del usuario conllevando a la

digitalización de los procedimientos, se incrementó el servicio a la ciudadanía, se inicia con un 95% de mesas de partes digitales, en gobiernos locales solo alcanza al 21%, en este sentido los gobiernos regionales solo alcanzan un 20%, generando una insatisfacción de los usuarios.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2022) las instituciones estatales de nuestro país, presentan un nivel muy alto de desconfianza por parte de la ciudadanía; en el caso de gobiernos regionales no llegan a pasar un 26% de aprobación, por la poca capacidad de gestión, planificación, ejecución, dentro del periodo de estancia en el poder.

De acuerdo a. Del Carmen (2019) Destaco el dilema de la unidad estructural, indicando la incapacidad administrativa, iniciando por la falta de conocimiento en planificación institucional para el sostenimiento de las acciones rectoras para asegurar el desarrollo y el progreso sostenibles; en el caso de gestión del personal no existe una formación obligatoria para innovar y sensibilizar a las personas.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), indica que a nivel de todo el Perú existe un bajo rendimiento en las organizaciones, debido a la insatisfacción de los usuarios internos. Siendo los factores influyentes, una planificación, dirección, ejecución y control deficientes y poca comunicación entre los directivos y los colaboradores.

Localmente, Huaraca (2023) indica que es preocupante la gestión administrativa en la entidad pública en el área de proyectos, no logran los objetivos en la ejecución de proyectos, el mercado modelo que se construyó tuvo un periodo corto de operatividad, actualmente esta infraestructura se encuentra inhabitable.

Según la pagina web de la emisora regional del departamento de Apurimac, Radio Titanka (2023) quienes indican, que los ex funcionarios del gobierno regional de Apurimac, vienen siendo investigados por la fiscalia provincial de Apurimcac a quienes se les sindician un mal manejo administrativo durante su gestión.

En tal sentido, una gestión administrativa deficiente en el gobierno regional de Apurimac, presentarian un efecto a largo plazo, incumplimientos legales, problemas financieros, dañando la reputación de la entidad y algunos riesgos juridicos. Llevando a una insatisfación de los usuarios internos esto en relación a la ineptitud de algunos funcionarios publicos en la gestión administrativa Contraloría General de la República (2023)

## **1.2. Formulación del problema.**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cómo se relaciona la percepción de la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿Cómo se relaciona la percepción del planeamiento con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno Regional de Apurímac 2023?

- ¿Cómo se relaciona la percepción de la organización con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023?

- ¿Cómo se relaciona la percepción sobre la dirección con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023?

- ¿Cómo se relaciona la percepción del control con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023.

#### ***1.3.2. Objetivo específico***

- Evaluar la relación entre la percepción sobre el planeamiento y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023.
- Identificar la relación entre la percepción sobre la organización y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023.
- Evaluar la relación entre la percepción sobre la dirección y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023
- Identificar la relación de la percepción sobre el control y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### ***1.4.1. Teórica***

Esta investigación aporta desde el enfoque clásico de la administración, desarrollado por destacados autores como Henri Fayol en su obra "Administración Industrielle et Générale" (1916), establece los fundamentos esenciales para la gestión eficiente de organizaciones. Fayol identificó cinco funciones administrativas que son pilares fundamentales en la dirección y control de las empresas, siendo estas: Planeación, Organización, Dirección, Coordinación y Control.

El enfoque clásico de la administración proporciona un marco conceptual sólido para la gestión eficaz de un gobierno regional, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la mejora continua en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades hacia la comunidad.

Se han desarrollado tres herramientas internacionales para evaluar la satisfacción del cliente: el Barómetro Sueco, el Índice Americano y el Índice Europeo. Todas utilizan encuestas telefónicas con escala Likert de 10 puntos. Proporcionan datos cruciales para mejorar los servicios y fortalecer la relación entre el gobierno regional y la comunidad.

A partir de este fundamento, la investigación respaldará la práctica de las teorías de la administración en la gestión pública, el cual logrará la satisfacción de los usuarios internos del sector público.

#### ***1.4.2. Metodológica***

En la presente investigación la metodología de estudio está fundamentada en su naturaleza correlacional, la cual ha permitido elaborar dos instrumentos (cuestionarios) uno de cada variable mediante sus indicadores. La utilización de un cuestionario validado diseñado para evaluar las variables en estudio ofrece confiabilidad para la medición de las variables. El instrumento validado puede ser utilizado en otros estudios estableciendo comparaciones y generalizando la efectividad. La validación y la confiabilidad del cuestionario amparan su aplicación para futuras investigaciones.

#### ***1.4.3. Practica***

El presente trabajo de investigación contribuye generando evidencias científicas sobre el tema en estudio para que los funcionarios comprometidos adopten medidas a nivel institucional para prevenir y/o hacer frente a la insatisfacción de los usuarios internos contribuyendo de esta

manera a mejorar la percepción de la gestión administrativa en el gobierno regional y logrando que los usuarios internos estén satisfechos y un clima laboral donde se desenvuelven adecuadamente dentro de la entidad pública.

Los funcionarios encargados de la gestión administrativa y usuarios internos son los beneficiados al tener evidencia sobre la relación de ambas variables. La información les permite mejorar la planificación, ejecución, evaluación y control de normativas de gestión existentes o futuras por presentar, reconociendo métodos e implementando acciones estratégicas para el logro de objetivo de brindar servicios de calidad.

Para finalizar, el único beneficiario es la población en general al recibir un servicio con calidez y calidad teniendo una evaluación exhaustiva dándonos a conocer que nuevas estrategias más efectivas para contribuir al mejoramiento de la satisfacción del usuario interno. Mejorando la percepción de la gestión administrativa se incrementa los niveles de satisfacción de los usuarios internos, mejorando la calidad de atención hacia los usuarios externos logrando cumplir con el objetivo estratégico.

### **1.5. Limitaciones de la investigación.**

Las limitaciones que presento en la investigación sobre la percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios internos durante el proceso de la recolección de la información. Se detalla a continuación.

La investigación presento una limitante temporal debido a los procesos administrativos del gobierno regional para poder solicitar el permiso de la institución para la recolección de datos.

La toma de muestra piloto para la validación del instrumento se vio amenazado por factores sociales (movilizaciones) dentro de la región las cuales nos limitaron el acceso hacia los participantes tomándonos mayor tiempo en este proceso.

Durante el proceso del levantamiento de información dentro del ámbito de estudio se tuvo inconveniente debido a la reestructuración que venía atravesando el gobierno regional de Apurímac dentro del primer mes del año. Las condiciones específicas del gobierno regional de Apurímac, su cultura organizacional, estructura administrativa, recursos disponibles y desafíos particulares, pueden influir en la percepción y la satisfacción de los usuarios internos de manera única, el cual dificulta la generalización de los resultados a otros contextos.

## 2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Para Peñafiel (2022) su objetivo es “Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en personal Sanitario del servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil” dicha investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y un nivel correlacional, 80 usuarios internos de emergencia constituyeron la población de las cuales se obtuvo una muestra de 50 usuarios internos a los que se eligió mediante el muestreo no probabilístico de tipo intencional. Para recoger los datos se utilizó dos instrumentos uno para medir la gestión administrativa y el otro para la medición de la satisfacción laboral ambos instrumentos son de tipo Likert. Para el procesamiento de datos el programa que se utilizó fue el SPSSv26. Encontrando una relación significativa entre ambas variables ( $p > 0.5$ ) así mismo predominó la sensación del nivel eficiente en gestión administrativa, y el nivel regular (84%) e insatisfacción parcial, en satisfacción laboral (12%). En conclusión, la gestión administrativa no se relaciona entre sí.

Prado (2020) tuvo como finalidad “Indagar en la relación entre las prácticas de gestión de personas, evaluadas en clima organizacional y la satisfacción usuaria en los servicios de la

Administración Central del Estado” dicho estudio es de tipo correlacional de diseño cros – seccional. Tres servicios públicos conformaron la muestra. El análisis dio a conocer que algunas dimensiones contribuyen a la satisfacción usuaria, se logró identificar la relación entre las áreas Satisfacción e Identificación y Conducta de supervisión, seguidamente se encontró a la Calidad de servicio interno y Justicia Organizacional afirmando la teoría de Clima de Servicio. No existe congruencia para un resultado con la teoría del Clima de servicio, es leve la vinculación con el liderazgo para esta muestra no logra ser relevante la apreciación de los colaboradores sobre sus líderes esta consultada en los estudios de clima.

Gómez et al. (2020) quienes tienen como objetivo “Analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2022”, tiene un estudio realizado transversal exploratorio, descriptivo no experimental con ambos enfoques cuantitativo y cualitativo se recogió los datos mediante la técnica de la encuesta Serqval, entrevista y observaciones. Los resultados obtenidos fueron un 26.7% están de acuerdo con el adecuado servicio de atención que la enfermera realiza, siendo el filtro principal desde el área de triaje un 46.7% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con esperar para la obtención de una cita por la falta de personal y un 60% indica que están en desacuerdo debido a que su atención no fue en el tiempo programado esto debido a las urgencias o algunas complicaciones presentes en el servicio durante el día. Concluyendo que una buena gestión administrativa es primordial para brindar un servicio de calidad.

Para Zárraga y Corona (2018) su objetivo general “Análisis de la relaciones causales entre los componentes del modelo de un servicio restaurantero, como son la eficiencia del personal, la eficiencia del servicio, la calidad del servicio y la satisfacción”, en el que utilizaron métodos estadísticos como el análisis factorial confirmatorio y el modelo de ecuaciones estructurales el cual

ratifican las relaciones dentro del modelo, a través de la verificación de tres hipótesis, el resultado promueve el trabajo en la industria restaurantera con respecto a la calidad en el servicio trabajando simultáneamente la eficiencia del personal y la eficacia del servicio para lograr que los consumidores queden satisfechos.

### ***2.1.2. Antecedentes nacionales***

Gamero (2021) tiene como finalidad “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud de Acobamba” el estudio realizado es descriptivo simple de tipo transversal, el instrumento aplicado el cuestionario, con una población de 23 mil habitantes de las cuales se tomó una muestra de 260 individuos denominados usuarios externos. estadísticamente fue contrastada la hipótesis por medio del coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo una relación de tendencia favorable obteniendo como resultado de 43.8% poco satisfecho en la dimensión de expectativa con respecto a la dimensión de percepción poco satisfecho con un 43.5% y con una baja calificación de 40.0% la dimensión de aceptación. Llegando a la siguiente conclusión que hay un nivel favorable de la satisfacción del usuario externo en relación a la atención que se le brindada en el servicio de odontología.

Goitia, (2020) su finalidad es “Deslindar la correlación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en los trabajadores del área de participación ciudadana en la municipalidad”. La metodología utilizada es el hipotético deductivo, nivel correlacional causal, diseño no experimental de corte transversal, la población es de 500 dirigentes y 146 usuarios conforman la muestra. Para la recogida de datos la técnica es la encuesta, contando con dos instrumentos que fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad mediante el SPSS y el alfa de Cronbach. Siendo el resultado 23.94% indican que la gestión administrativa es mala

un 39.04% que la gestión es regular y un 37.99% quienes indican que la gestión administrativa es buena, con respecto a la satisfacción de los usuarios se percibió que el 23.29% perciben una mala satisfacción con respecto al servicio brindado un 47.26% indican que es regular y un 29.45% quienes indican que tienen una buena satisfacción en los servicios brindados en la municipalidad. Llegando a la conclusión que la gestión administrativa tiene una correlación positiva muy baja y significativa ( $Rho = 144$ ,  $p = 083 > 0,05$ ) con respecto a la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Según Zavala (2022) quien tiene como objetivo “Determinar como la Gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Inversiones Plastic Félix E.I.R.L 2021”. Con un enfoque cuantitativo de tipo básico y nivel correlacional, 38 clientes conformaron la población no cuenta con una muestra se trabajó con toda la población para la recolección de datos la técnica es la encuesta y los instrumentos son dos cuestionarios con preguntas cerradas quienes fueron validadas por juicio de expertos y la confiabilidad con la técnica del alfa de Cronbach teniendo los siguientes coeficientes 0,834 y 0,813 para ambas variables el cual nos indica que ambos instrumentos son confiables para su aplicación, con una conclusión donde la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente con un coeficiente de correlación de 0.677, el cual indica una correlación moderada y directa en ambas variables.

Para Sánchez (2021) su finalidad es “Analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, de la Universidad Nacional de Jaén”. Con una metodología de tipo básico no experimental correlacional, corte transversal, la población conformada de 414 y su muestra de 200 usuarios, el cuestionario fue el instrumento de uso para ambas variables, su validación estuvo a cargo del método Delphi y su confiabilidad por el alfa de Cronbach teniendo un resultado de 0,838 para la primera variable gestión administrativa

y 0,873 para la segunda variable satisfacción del usuario por el cual los instrumentos resultaron fidedignos para ser aplicados. Concluyendo que hay una correlación significativa entre la variable uno gestión administrativa y la variable 2 satisfacción del usuario.

Según Ordinola (2022) su principal finalidad es “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuario en el Seguro Integral de Salud de una unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas” siendo un trabajo no experimental descriptivo correlacional, tipo básico de corte transversal. Con una muestra de 31 usuarios que se atendieron en el mes de junio del 2022, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios utilizando la escala de Likert para recoger los datos. Las pruebas estadísticas obtenidas ( $r = 0,837$ ) para las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario con un valor positivo, indicando una relación significativa entre ambas variables,  $p = 0,000$  bajo un nivel de significancia del 0,05. Al finalizar se llegó a demostrar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario tienen una relación significativa.

Córdova (2023) tiene como objetivo “Determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú” la metodología es un trabajo de investigación correlacional, descriptivo, no experimental de corte transversal, la población está conformada por una muestra de 28 colaboradores Subgerencia de transportes, el instrumento un cuestionario para cada variable utilizando la Escala de Likert. Después del procesamiento de datos se llegó a la conclusión que la gestión administrativa tiene una relación del 100% y 57% atención al usuario. Existiendo una relación entre ambas variables con respecto a la planeación alcanzó un 61% con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.438. logrando una correlación de ambas variables, así mismo la organización tiene una influencia de 71% indicando su relación positiva, la dirección tiene una influencia de 82% Pearson 0.414,

existiendo correlación positiva media por ultimo el control tien un 75% de influencia con un nivel alto.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión Administrativa**

Según Chiavenato (2018) la sociedad donde vivimos se encuentra institucionalizada e integrada por organizaciones, las actividades se dan por la productividad de bienes (productos) y el servicio prestado (actividades especializadas) estas se tienen que planificar, coordinar, dirigir y controlar las organizaciones y se constituyen por personal humano y no humanos como son (materiales financieros, tecnológicos, mercadológicos, etc.). Las entidades dependen del trabajo de las personas como ellos dependen íntimamente de las organizaciones donde se desenvuelven.

Para Fayol (1987, p 23) la administración esta basa en 14 principios que son susceptibles y flexibles de adecuarse a las diferentes necesidades, el tema consiste en saber servirse de ellos. El ejercicio administrativo solo tiene injerencia al cuerpo social como instrumento con respecto a otras funciones que tienen como aparato la materia ´prima y las maquinarias.

Guevara (2023) la gestión administrativa, es un proceso propio, o actividades que son ejecutados en forma individual o colectivamente al interior o exterior de una organización. A nivel de las entidades publicas, la eficacia en la gestión administrativa es medida de acuerdo a los recursos que disponga para el logro de metas propuestas.

Saldaña y Molina (2023) en la gestión administrativa, se incorpora elementos esenciales como el valor, principios de cada organización y el trabajo en equipo. La gestión es una forma de confiar fases o procesos si se aplica a la administración, es la forma de comisionar y laborar en las diferentes etapas para lograr mejores resultados.

## **2.2.2. Dimensiones de la administración**

### **Planeación**

Carriazo et al. (2020) la planificación es un instrumento, mas no asi un objetivo, que facilita a la organización el trabajo, la ejecución y control de tareas administrativas, por ello, deben basarse en objetivos y recursos para lograr mejores resultados.

Haro (2021) Planificar es un proceso sistematizado el cual contribuye al establecimiento de objetivos, definir adecuadamente los medios necesarios para lograr los objetivos asi mismo identificar adecuadamente las estrategias y las actividades especificas para conseguirlos.

Navarrete et al. (2023) La planificación es una herramienta de gestión, el la cual el equipo directivo puede apoyarse para la toma de decisiones, en relación al presente y al camino que va tomar la organización hacia el futuro, hacia los cambios que la situación lo amerita hacia la obtención de mayor eficacia, eficiencia y calidad en los servicios prestados.

### **Organización**

Según Chiavenato (2018) de acuerdo a la base de la visión de las actividades admistrativas esta su función, la construcción de las estructuras los materiales y la parte social de la empresa por tanto se constituye el organismo dual de la empresa el organismo fisico y el organismo social. Desde la unidad social ha creado una tendencia hacia interactuar para el logro de los objetivos.

Brume (2019) la organización necesitan identificar los problemas externos e internos. Se ajusta a su propósito y dirección estratégica y puede influir en su capacidad para el logro de los resultados deseados.

López (2019) es identificar quien se encargará de cada actividad, su disposición y cual será la estructura del proyecto en su ejecución.

## **Dirección**

Chiavenato (2018) refiere que la dirección es una función administrativa que se encarga de guiar y orientar al personal hacia el cumplimiento de metas. Esta actividad es continua de tomar decisiones y convertirlo en ordenes e instrucciones específicas y generales, de la misma forma se asume el liderazgo de la empresa.

Rayme (2022) la dirección es un proceso de motivar y dirigir a las a los miembros del equipo para el logro de objetivos establecidos, lo que significa plantear metas, comunicar, desarrollar habilidades, aclarar funciones y obligaciones.

Lovo (2022) mediante la dirección se integra y coordina cuales son los agentes que ayudan en el desarrollo a la organización, en primer lugar a los colaboradores dentro de la entidad, por que son lo mas primordial dentro de la institución.

Sánchez (2021) la dirección es una fase primordial para la entidad, que se encarga de guiar encaminar a las diferentes areas que son parte del organigrama de la institución.

## **Control**

Chiavenato (2018) indica que esta función administrativa que se encarga de la medición y la evaluación del desempeño y tomar acciones correctivas de ser necesarias. De esta forma, el control es un proceso importante de regulación.

Justo (2022) el control es un proceso que se utiliza para lograr el cumplimiento de objetivos, y como apoya en la eficacia y eficiencia de la organización, asimismo contribuye en la determinación para la toma de decisiones en la gestión administrativa.

Uceda (2022) el control se relaciona con la planificación de cada empresa siendo el proposito enmendar las actividades mal direccionadas, subsanandolas de forma que se logre las metas trazadas.

### 2.2.3. Teoría de la gestión administrativa

#### Enfoque clásico de la administración

Dentro de los principales autores que aportaron al enfoque clásico de la administración fue Fayol (1916), quien publicó su libro *Administración Industrielle et Générale*, donde destacó las 5 funciones administrativas, estas funciones mayormente abarcan al administrador. En la actualidad consideramos cuatro funciones.

- Planeación: Programar hacia el futuro
- Organización: Elaborar la conformación de material y asignar recursos
- Dirección: Encaminar e instruir al personal
- Coordinación: Integrar, compaginar todos los esfuerzos colectivos
- Control: Comprobar que todas las actividades realizadas se den de acuerdo a las órdenes y reglas establecidas. Chiavenato (2007, p70-75).

Según Fayol, en la función administrativa existe equidad, la distribución es a todo nivel jerárquico de una entidad y no solo corresponde a la alta dirección. Mientras se va disminuyendo el nivel jerárquico va en aumento proporcional otras funciones de la entidad empresarial.

#### Importancia de la gestión administrativa

Según Ramírez et al. (2017) la importancia de la gestión administrativa radica en el conocimiento que se tiene sobre la administración de negocios, debido a que este nos lleva a una eficiencia, efectividad y ser económicos en la conducción de la empresa ya sean estas pequeñas, medianas, o grandes para lograr el mejoramiento continuo de las organizaciones en gestión administrativa para ellos es importante un plan de negocios, su elaboración debe ser en forma regular y permanente cada año el cual sirva para la fijación de las ventas de sus productos, equipamiento, rentabilidad y requerimiento de personal.

#### **2.2.4. Satisfacción del usuario**

Palma (2020) define, que la satisfacción del usuario interno debe ser considerado como un factor fundamental dentro de la administración. Asimismo se asocia a la calidad de atención que se brindan al usuario externo y se consideran el ambiente, la limpieza, el orden y la preparación que tenga el usuario interno.

Holguin y Contreras (2020) Define la satisfacción del usuario interno como el bienestar del colaborador al realizar su trabajo la cual ha sido planteada y descrita por diferentes corrientes científicas y metodológicas, hasta el momento, no se tiene consenso en relación a la satisfacción del usuario interno pese a estar vinculado a diversas variables esenciales como la eficiencia, comportamiento organizacional y el rendimiento laboral

Vavra (2006, p 35-37) define la satisfacción de usuario como un nivel de experiencia posteriormente al uso de un determinado producto o servicio, mediante el cual el usuario experimenta y aprecia la experiencia. La satisfacción es una emoción que el cliente experimenta ante una experiencia de diferentes percepciones del uso y la perspectiva del producto y después de haber probado el producto el usuario podrá determinar si el producto u/o servicio usado cumplió sus expectativas en este sentido. La respuesta del usuario afectará en posteriores relaciones con la organización a su vez ya recomendará.

Según Gosso (2008) No es suficiente satisfacer al cliente para hacer crecer la empresa lo que se necesita es hiper satisfacer al cliente para lograr ello, los empresarios deben buscar un desempeño en los servicios brindados superior a lo esperado, las organizaciones requieren contar con usuarios asombrados y deslumbrados, clientes hiper satisfechos, quienes serán nuestros voceros de buenas referencias a su vez ser voluntarios, lo que se pretende lograr no son solo usuarios consumidores del servicio, lo que se desea es que los usuarios agradezcan por el servicio

brindado. Que ellos sientan que son miembros de la empresa y así podrán movilizar a otros usuarios a consumir el producto.

El suministrar un servicio de calidad no es sencillo para híper satisfacer al usuario es una labor muy complicada, pero al final el esfuerzo tiene su recompensa, da la impresión que uno es capaz de competir con quien sea, pero tenemos que tener en cuenta que no se puede competir contra un servicio de calidad.

### **2.2.5. Dimensiones de Satisfacción del usuario**

**Asignación de funciones:** de acuerdo a Mateo y Ramos (2018) es un proceso muy importante en las empresas la adjudicación de funciones, adicionales, siempre que sea referente a las funciones propias del cargo.

Define que es una herramienta con la finalidad de llevar a cabo un procedimiento sistemático para realizar todas las funciones o actividades que se realizan al interior de la organización. Meza (2023)

Quispe (2013) Menciona que son documentos que permiten reconocer acciones que deben realizar los colaboradores de acuerdo al área correspondiente, al realizar cada actividad genera una satisfacción.

#### **Condiciones de trabajo:**

Henao (2012) indica que son un conjunto de factores que actúan sobre el individuo en relación al trabajo determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias, afectando al propio individuo y a la empresa.

Trujillo y Vera (2009) indican que, las condiciones laborales nos permite establecer los elementos tangibles e intangibles de los recursos de cualquier organización.

Ministerio de la Protección Social (2010) las condiciones laborales son entendidas como aquellas particularidades del trabajo y de su organización que influye en la salud y el bienestar de la persona

### **Reconocimiento:**

Berardi (2015). El recurso humano es un elemento clave dentro de la organización, ya que, de su eficiencia en el desempeño de las actividades laborales, se tiene que motivar a los colaboradores “para que quieran” y “para que puedan” desempeñar satisfactoriamente su tarea. El reconocimiento es una parte importante en el logro de la eficiencia organizacional.

Es un factor importante, que marco un modelo trascendental debido a la eficacia con que se desempeña la función establecida y los logros que se alcanzan con el desenvolvimiento adecuado, cuya retribución está a cargo del contratista, el rol que desempeña es de líder. Adco (2023)

Cenepo y Gonzales (2023) el reconocimiento es el resultado del estímulo que otorga una empresa, a la realización de las tareas con satisfacción, y tengan un rendimiento positivo para la entidad. Es por ello que se debe tener en cuenta de la existencia de diferentes formas de reconocimiento al colaborar.

### **Participación:**

Andrade (2023), indica que, el capital humano tiene una participación primordial en el éxito de cualquier empresa. Los colaboradores que se comprometen con la organización son más enfocados en el usuario. Los colaboradores que se identifican con su trabajo ofrecen un mayor esfuerzo, trabajo en equipo, eficiencia y productividad.

Newstrom (2011) Actualmente, muchos colaboradores buscan activamente oportunidades en el ámbito laboral para ser participes en la toma de decisiones importantes, contribuyendo con las ideas y conocimientos al éxito de la empresa. Ansian compartir sus conocimientos y adquirir

nuevos conocimientos. Las empresas deben ofrecer mas oportunidad de participación a sus colaboradores.

Campos (2022).La participación, en el ambito empresarial es de suma importancia para el mejoramiento de la productividad y los resultados economicos. La participación directa entre empleados y empleador es donde se da la opinión directa en beneficio de la empresa.

### **2.2.6. Teorías de la satisfacción del usuario**

Carmona (1998) en la satisfacción del cliente menciona a la teoría de los dos factores donde hace mención a una de las dimensiones ya sea de los artículos o la prestación están vinculadas con la satisfacción del cliente a diferencia de otros que están vinculadas con la insatisfacción del cliente. No existen medidas que solo indiquen satisfacción o insatisfacción, pero si podemos tener medidas asociadas a la satisfacción e insatisfacción.

Padilla (2019) el consumidor magnificará la diferencia entre el servicio recibido y lo esperado, con una calificación desfavorable de lo que podría ser si no genero expectativas previas al consumo, que se magnificara o diferenciara con el producto el proceso cognitivo de contraste entre la expectativa y desempeño. El esfuerzo para la obtención del producto induce mayor satisfacción del usuario.

Mateus et.al (2017) crearon un sistema de satisfacción del cliente mediante la teoría de respuesta a los ítems para ello analizaron los diferentes niveles de respuesta de los diferentes países con son

- Barómetro Sueco de la satisfacción del cliente: El cual fue desarrollado en 1989 para realizar la comparación adecuada de satisfacción entre clientes, empresas y sectores, al año se realizan dichas encuestas a los clientes de 100 empresas y estas son realizadas vía telefónica

con respuestas en escala Likert de 10 puntos en un tiempo de 8 minutos. Luego estas respuestas son analizadas.

- Índice Americano de satisfacción del cliente: Este índice se desarrolló en Estados Unidos en el año de 1994 en este caso se utilizó el modelo ACSI de acuerdo al modelo SCSB teniendo en cuenta que la economía de América es bastante grande con respecto a la economía sueca. Se emplearon para la cobertura más de 200 entidades empresariales de 7 esferas de mayor importancia en la economía americana las respuestas también estuvieron en una escala Likert de 10 puntos tiene una diferencia estructural en el modelo y en las propiedades de medición.
- Índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI): Esta herramienta es parecida al índice ACSI, este modelo fue puesta en práctica en 1999 con la participación de 12 países europeos donde se incluyeron empresas de telecomunicación, las respuestas tienen la escala Likert 10 puntos también se dieron mediante llamada telefónica. Teniendo las siguientes dimensiones imagen, expectativas, calidad percibida de las herramientas, calidad percibida de los humanos.

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### ***2.3.1. Hipótesis general***

La percepción de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023

#### ***2.3.2. Hipótesis específica***

La percepción del planeamiento se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno Regional de Apurímac 2023

La percepción de la organización se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023

La percepción de la dirección se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023

La percepción del control se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023

### **3. CAPITULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

La investigación presente aplicó el método hipotético deductivo para Hernández y Mendoza (2018), es desarrollada a través de la deducción general, para la obtención de las conclusiones específicas para poder esclarecer una realidad observada en una manera determinada.

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Cuantitativo, el cual es fundamentado con la apreciación de los fenómenos de estudio a través de medios estadísticos y de valores ordinales analizando la información obtenida por medio de la encuesta y así poder implantar modelos de comportamiento de las variables, Ñaupas, et al (2014).

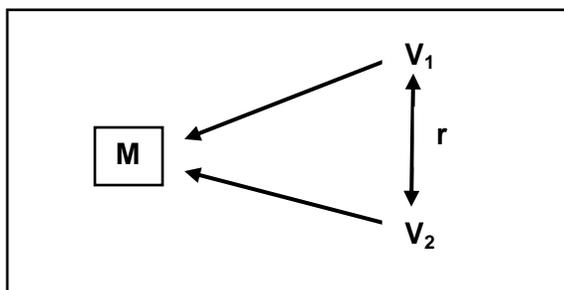
#### **3.3. Tipo de investigación**

Aplicada, teniendo como propósito buscar soluciones de los problemas sociales en base a la contribucion de conocimiento de la realidad observada, mediante el cual buscamos aportar con la ciencia y el desarrollo social. Hernández y Mendoza (2018)

#### **3.4. Diseño de la Investigación**

No experimental de corte transversal y nivel correlacional, siendo su finalidad comprensión del nivel relacional de ambas variables de estudio de tal forma que no se puede intervenir intencionalmente en su comportamiento unicamente es observada en su naturaleza y la realidad Ñaupas, at al (2014)

Esquemáticamente se representa de la siguiente manera



**Donde:**

**M:** Es la muestra del estudio conformado por los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac.

**V<sub>1</sub>:** Son las observaciones que se encuentran respecto a la variable 1 ( percepción de la gestión administrativa

**V<sub>2</sub>:** Son las observaciones que se encuentran respecto a la variable 2 ( satisfacción del usuario interno)

**r:** Es la relación que se da entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del usuario interno del gobierno regional de Apurímac en el 2023

Corte

Transeccional o transversal, la recogida de datos será realizada en una sola oportunidad.

Hernández y Mendoza (2018)

Nivel de alcance

Correlacional, el objetivo es saber la relación o el grado de colaboración que se presenta en un contexto particular entre dos o más variables, y la relación de las variables son medidas en términos estadísticos. Hernández y Mendoza (2018)

### **3.5. Poblacion, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es el conjunto de todos los elementos de una misma especie con características determinadas o pueden corresponder a una misma definición de las cuales se estudiarán sus características Lerma (2009) En este sentido la población de la presente investigación se conformó por 434 colaboradores del Gobierno Regional de Apurímac (2023)

Para la definición de la población se aplicarán criterios de inclusión y exclusión como un método de representatividad de la población y se logre la confiabilidad de la información.

#### **Criterios de inclusión:**

Usuarios mayores de 18 años

Usuarios internos con permanencia en el trabajo mayor a 6 meses

Usuarios internos que laboran en la dirección regional, área de administración.

Usuarios con contratos a partir de enero 2023

#### **Criterios de exclusión**

Usuarios internos que laboren en el área de planeamiento y presupuesto

Usuarios internos que se encuentren laborando en el área de Desarrollo Social.

Usuarios internos que se encuentren laborando en el área de Infraestructura

Usuarios que tengan contrato de trabajo menor a 6 meses

Usuarios nombrados dentro del área de administración

**Muestra:** Es un subconjunto de la población o universo, se delimita la población para generalizar resultando y establecer parámetros. Hernández y Mendoza (2018) la muestra es no probabilística por conveniencia estará conformada por 80 usuarios internos del gobierno regional de Apurímac.

## **Muestreo**

La muestra no probabilístico por conveniencia de 80 trabajadores, para la obtención de la cuantía de la muestra. La elección de los elementos no dependiera de la probabilidad, dependiera de las causas que se relacionan con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Hernández y Mendoza (2018).

Se realizó la encuesta a los 80 trabajadores los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Percepción de la gestión administrativa**

##### **Definición conceptual**

La gestión administrativa son procesos y acciones fundamentales que son desarrolladas a fin de manejar la administración de canales y recursos de disposición por medio de estrategias para el logro de los objetivos trazados el cual contempla cuatro funciones primordiales que son planificación, organizar, dirigir, controlar. González, et al (2020)

##### **Definición operacional**

Para la evaluación de la variable en estudio se realizará mediante un cuestionario a los usuarios externos del gobierno regional de Apurímac, sobre la percepción de la gestión administrativa. Dicho cuestionario constará de 36 preguntas siendo la escala de medición la escala de Likert. Excelente, bueno, malo

**Variable 2: Satisfacion del usuario****Definicion conceptual**

Biene hacer una reaccion de los usuarios frente a una atencion brindada con un bien o servicio mas que todo se trata del estado emocional en respuesta a una evaluacion del trato brindado.Dos Santos (2016)

**Definicion operacional**

Es el efecto de cumplir las expectativas del servicio que se brinda donde podemos asegurar una atencion de calidad al cliente externo del gobierno regional de Apurimac. Se aplicó la valoración a las dimensiones asignación de funciones, condición de trabajo, reconocimiento y participación sera medida atravez de la escala de Likert con valores finales de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca..

*Tabla 1 Variables y Operacionalización*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Escala valorativa (niveles o rango)</b>
Percepción de la Gestión administrativa	La sociedad moderna donde vivimos depende de las organizaciones y estas a su vez dependen de la labor que realizan los colaboradores, la administración se manifiesta como un sector del conocimiento lleno de desafíos y complejidades Chiavenato (2018)	Para la evaluación de la variable en estudio se realizará mediante un cuestionario a los usuarios externos del gobierno regional de Apurímac, sobre la percepción de la gestión administrativa. Dicho cuestionario constara de 36 preguntas siendo la escala de medición la escala de Likert.	Percepción de la Planeación	Estrategias Cumplimiento de objetivos Normas	Cualitativa ordinal	Malo
			Percepción de la Organización	Dotación de los recursos Distribución del trabajo Selección de personal		Regular
			Percepción de la Dirección	Trabajo en equipo Toma de decisiones liderazgo		Bueno
			Percepción del Control	Medición de resultado		

---

				Evaluación del desempeño Retroalimentación		
Satisfacción del usuario	No es suficiente satisfacer al cliente para hacer crecer la empresa lo que se necesita es híper satisfacer al cliente para lograr ello, los empresarios deben buscar un desempeño en los servicios brindados superior a lo esperado, las organizaciones requieren contar con usuarios asombrados y deslumbrados. Gosso (2008)	Para la variable en estudio se realizará un cuestionario a los usuarios externos del gobierno regional de Apurímac, sobre su satisfacción con la atención brindada. Dicho cuestionario constara de 27 preguntas las cuales serán medidas mediante la escala de Likert.	Asignación de funciones	Capacidad Información adecuada Evaluación		
			Condiciones de trabajo	Ambiente Horario Comodidad	Cualitativa	Insatisfecho
			Reconocimiento	Trato Remuneración Expectativas	Ordinal	Indiferente satisfecho
			Participación	Desempeño Habilidades Iniciativas		

---

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica empleada la encuesta, debido a su utilización para la medición social, por su forma estructurada y metódico el cual nos permite una recolección de datos más eficiente. Ñaupas, at,al (2014, p 211)

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

Ambos instrumentos estran constituidos por una cantidad de preguntas de tipo ordinal enmarcadas de acuerdo a los propositos que tiene la investigación.

El instrumento se encuentra estructurado de la siguiente manera:

#### **I Datos generales**

#### **II Gestion administrativa    36 ítems**

Planificacion	09 itens
Organización	09 itns
Direcion	09 itens
Control	09 itens

#### **Escala de medicion**

Nunca	1
Casi nunca	2
Aveces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

#### **III Satisfacion del usuario    12 itens**

Asignación de funciones	03 items
Condición de trabajo	03 items
Reconocimiento	03 items
Participación	03 itens

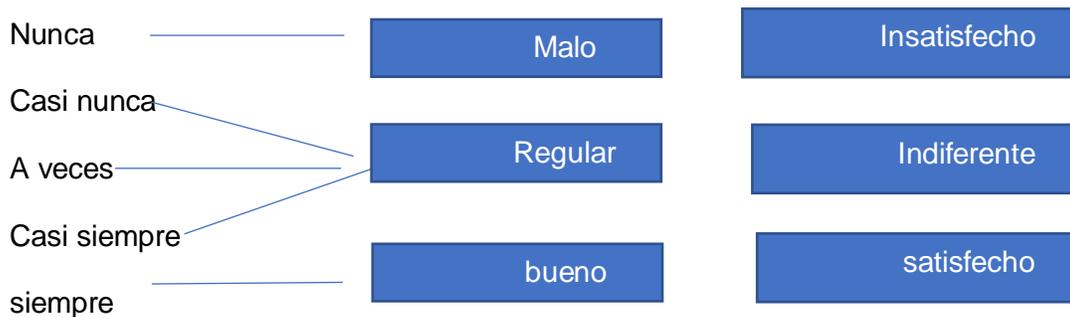
### Escala de medicion

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Las variables de estudio son cuantitativas tienen una escala ordinal y un nivel y rango para Variable 1: Percepción de la Gestión administrativa teniendo el valor de (malo, regular y bueno)

Variable 2.- Satisfacción del usuario (insatisfecho, indiferente, satisfecho)

La escala de medición de Likert se aplicó para el recojo de información mas no así para el procesamiento estadístico de estos, por ello se realiza mediante el nivel y rango de las variables mas no de los instrumentos y se categorizan de la siguiente manera



### 3.7.3. Validación

Para Hernández y Mendoza (2018 p229), quienes indican, la validación es el nivel de medición con exactitud del instrumento a la variable a la cual realmente deecemos calcular atravez de los indicadores. El instrumento fue validado por medio del juicio de expertos para el cual solicitamos el dictamen de 5 expertos con experiencia en el tema de estudio la opinión de los expertos, quienes dieron su conformidad para la aplicación del instrumento, el cual guarda una coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores así mismo el objetivo y la hipótesis en ambos instrumentos.

**Tabla 2.** *Expertos que validar el instrumento*

<b>Experto</b>	<b>Percepción de la gestión administrativa</b>	<b>Satisfacción del usuario interno</b>
Mag. Olórtegui Alcalde Luis Miguel	Aplicable	Aplicable
Dr. Navarro Tapia Javier Felix	Aplicable	Aplicable
Dra. Casana Jara Kelly Milagritos	Aplicable	Aplicable
Dra. Lozano Lozano Marilé	Aplicable	Aplicable
Dr. Berrospi Ytahashi Alfredo Martín	Aplicable	Aplicable

### 3.7.4. Confiabilidad

El instrumento fue sometido al proceso de confiabilidad que medirá la aplicación al ser repetida a la misma persona, o muestra logra un mismo resultado, Hernández y Mendoza (2018).

Para la confiabilidad del instrumento a ser utilizado, se realizó una prueba piloto a 30 colaboradores, y se procesó por medio del Alfa de Cronbach el cual se calculó con el apoyo del programa estadístico IBM SPSS versión 26, siendo el valor obtenido del alfa de Cronbach es  $> 0,8$  el instrumento es confiable y está en condiciones de aplicarlo.

**Tabla 3** *Confiabilidad de la variable 1*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nro de Items</b>
Percepción de la gestión administración	0,948	36

El Alfa de Cronbach es de 0.948, el cual se considera una sólida consistencia interna en 36 interrogantes quienes componen esta variable. El cual indica que los ítems de la percepción de la gestión administrativa presentan una consistencia alta y congruente para mediciones repetidas

**Tabla 4** *Confiabilidad de la variable 2*

Variable	Alfa de Cronbach	Nro de Ítems
Satisfacción de los usuarios internos	0,879	12

El alfa de Cronbach es de 0,879, sugiriendo una sólida consistencia interna de las 12 interrogantes quienes conforman la variable. El cual indica que los ítems de la satisfacción del usuario interno presentan una correlación alta y congruente para mediciones repetidas.

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

La recolección de datos de la muestra se realizó mediante dos cuestionarios, previa coordinación con la entidad publica el cual es el objeto de estudio, se realizaron de dos maneras de manera presencial y de manera virtual.

Para el procesamiento de datos se hizo uso de métodos gráficos como tablas y gráficos estadísticos con el objetivo de presentar los resultados obtenidos de las variables de estudio en porcentaje y frecuencia. Así mismo para demostrar la hipótesis se empleó la prueba de significancia de  $p \leq 0,05$  nos indica que se acepta la hipótesis general si el resultado es  $p \geq 0,05$  nos indica que se acepta la hipótesis nula Hernández y Mendoza (2018).

La estadística descriptiva se encarga de describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable, al describir las variables se logra la distribución de frecuencia o puntuación, lograra un conjunto de puntuaciones respecto a la variable ordenadas en sus respectivas categorías y mayormente se presenta como una tabla. De la Puente (2009)

La estadística inferencial es un método utilizado para la obtención de información sobre una población a partir de datos obtenidos de una muestra. La estadística son cálculos aritméticos de los valores obtenidos de una parte de la población seleccionada en base a criterios estrictos. De la Puente (2009)

### **3.9. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación fue revisado por el comité de ética en investigación de la universidad Norbert Wiener. Y los siguientes principios.

#### **Principio de autonomía**

Para dar inicio con la obtención de la muestra primeramente se procederá con la firma del consentimiento informado, porque mediante ello cada participante dará su consentimiento o su desaprobación para ser participe en el presente trabajo de investigación, los datos que se obtendrán serán utilizados únicamente para fines del trabajo de investigación, el cual se realizará protegiendo la identidad de los participantes.

#### **Principio de Beneficiencia**

Al culminar el presente estudio se socializara los resultados obtenidos de manera anonima, siendo confidencial la informacion particular y en lineas generales los resultados, de igual manera se realizara un reporte general hacia la gerencia de la institucion. Consiste en el aporte en el bienestar de la muestra con la cual se trabajara de donde surgira la interrogante y las realidades semejantes modeladas por este estudio, Siurana (2010)

En consecuencia las conclusiones seran de beneficio en la mejora de la administración y la satisfacion del usuario.

#### **Principio de no maleficiencia**

En este principio no se busca perjudicar a la muestra ni el lugar de investigación, teniendo como objetivo crear conciencia de los problemas observados en el contexto en el cual nos encontramos respetando la integridad del usuario, Siurana (2010)

### **Principio de Justicia**

En la presente investigación el trato que recibirá la persona que participara en la investigación, será un trato amable cordial con mucho respeto sin distinción alguna, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión las cuales fueron establecidas de una manera muy objetiva de acuerdo a las necesidades de la investigación.

## 4. CAPITULO IV : PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

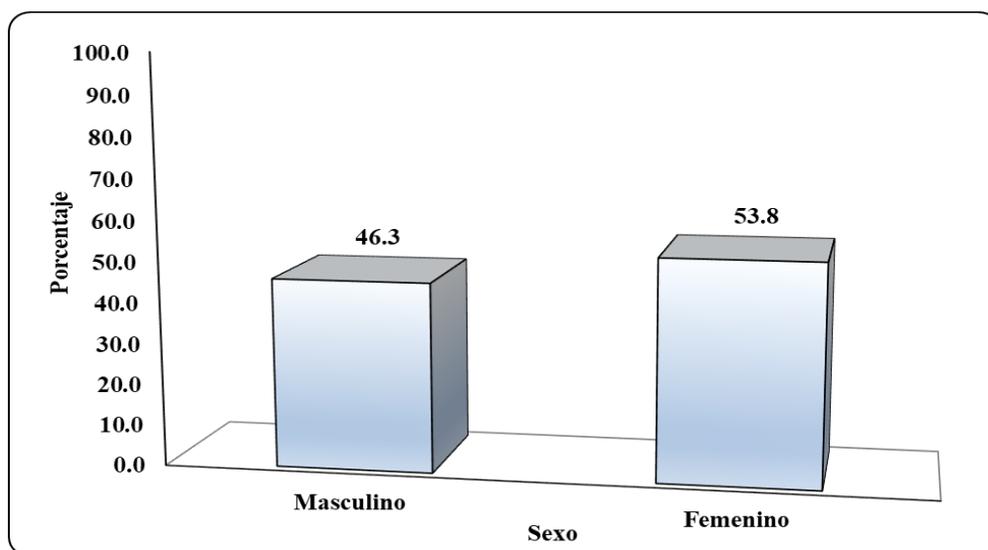
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

En este capítulo se revisó y analizó a fondo las características primordiales de los datos recopilados. Por medio de este proceso analítico, se pretende revelar patrones, peculiaridades y tendencias que se encuentran en la información obtenida, dándonos una visión más clara y detallada de la realidad que estudiamos.

**Figura 1**

*Sexo de los usuarios internos del gobierno regional, Apurimac, 2023*

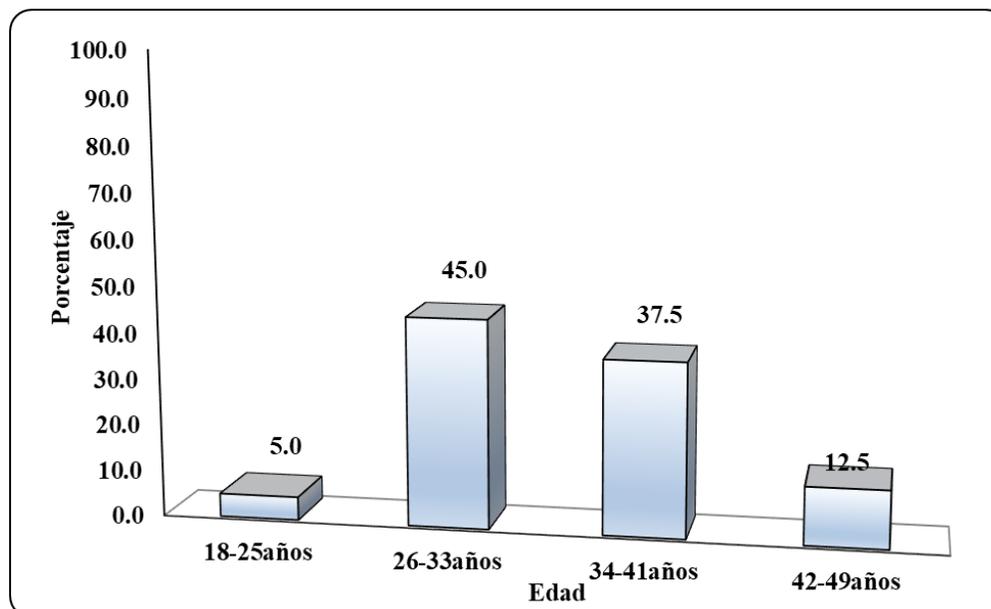


Con la finalidad de evidenciar algunas particularidades de los usuarios internos de la entidad en estudio, el resultado hallado que se muestran en la figura 1, observamos que

el 53.8% del total de usuarios internos son de sexo masculino y la diferencia es de sexo femenino.

**Figura 2**

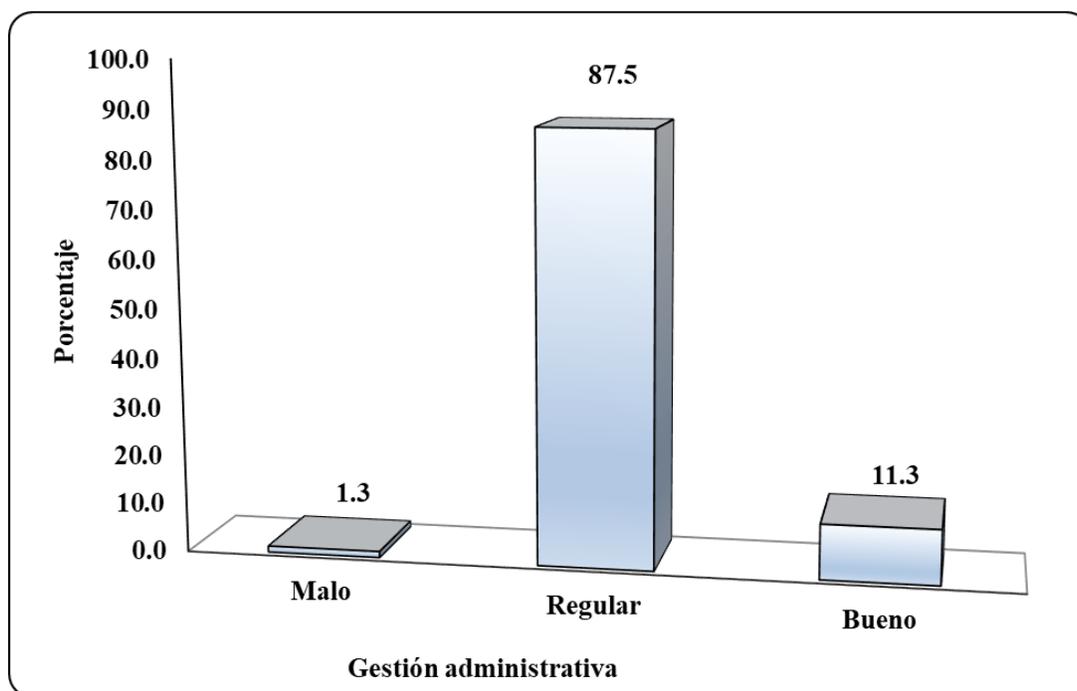
*Edad de los usuarios internos del gobierno regional, Apurimac, 2023*



Con la finalidad de evidenciar algunas particularidades de los usuarios internos de la entidad estudiada, en la figura 2 se muestra el siguiente hallazgo, observando que el 45.0% del total de usuarios internos tienen edades comprendidas entre 26 y 33 años, también se observa que un 37.5% del total de usuarios internos tienen edades que fluctúan entre 34 y 41 años.

**Figura 3**

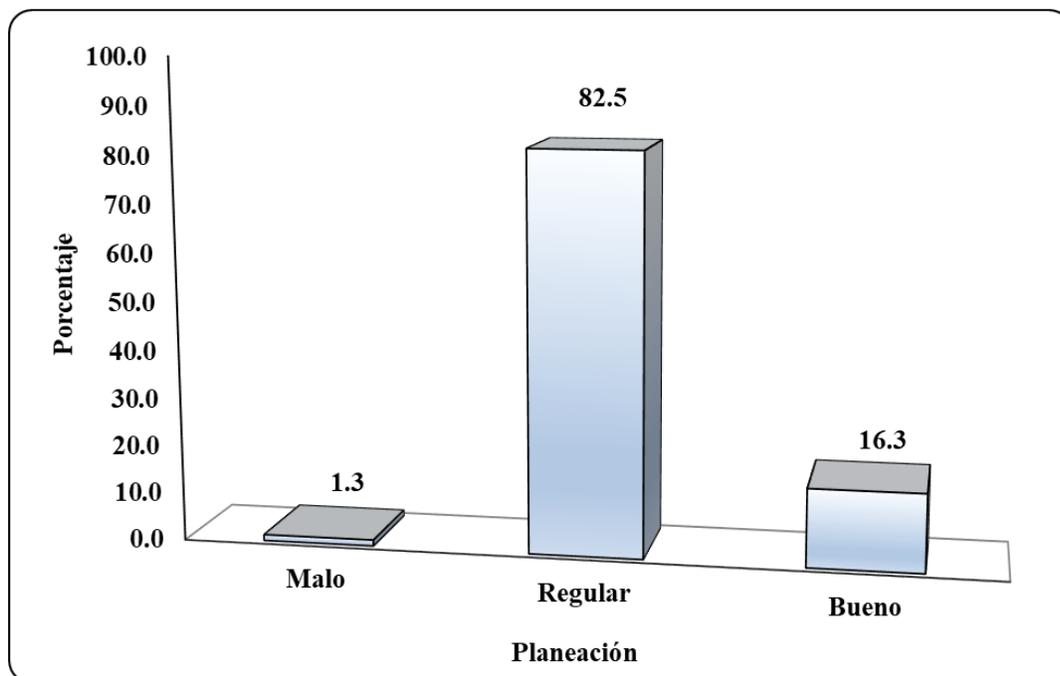
*Nivel de la percepción de la gestión administrativa en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



En la figura 3 se pretende representar el grado de percepción de la gestión administrativa según los empleados de la entidad analizada. Los resultados indican que el 87.5% de los encuestados del sector público afirmaron que la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac en 2023 es calificada como regular; un 11.3% la considera buena, mientras que el 1.3% la evalúa como mala. Estos resultados sugieren que aún no se ha alcanzado un nivel adecuado de prácticas administrativas en la institución estatal examinada.

**a. Nivel de dimensión: Planeación****Figura 4**

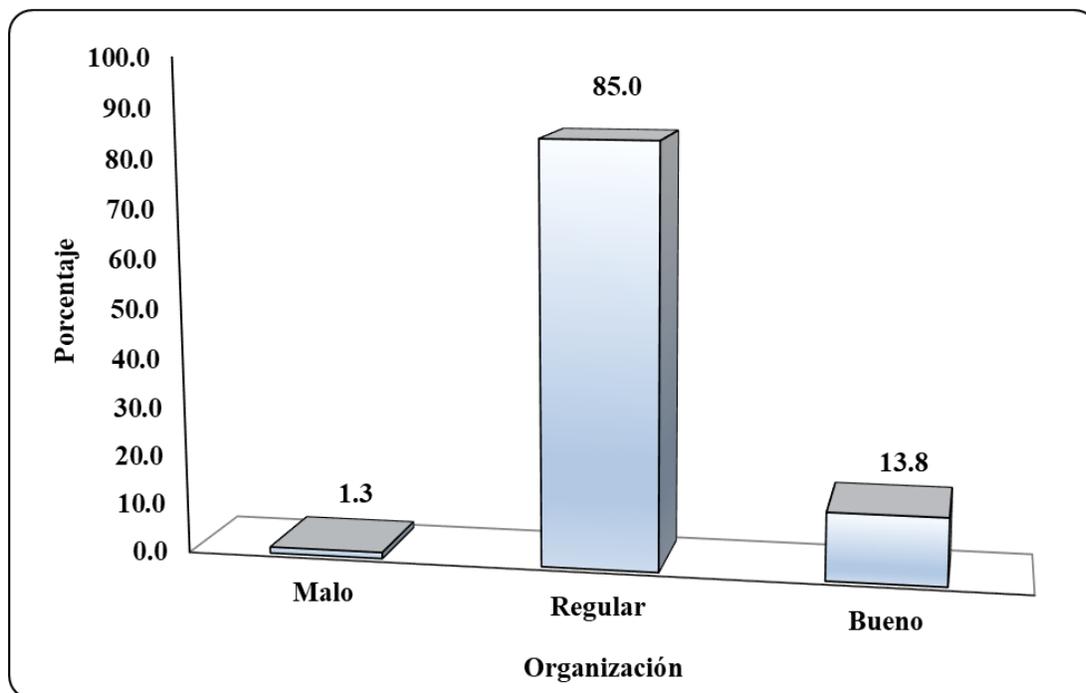
*A nivel de la dimensión planeación en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



Con el propósito de mostrar el grado de la dimensión de la planificación según la percepción de los colaboradores de la entidad bajo estudio, la figura 4 revela que el 82.5% de los empleados públicos encuestados consideran que la planificación en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023 es de nivel regular; un 16.3% la califican como buena, mientras que solo el 1.3% la describen como mala. Estos resultados indican que aún no se ha alcanzado una planificación adecuada dentro de la institución pública examinada.

**b. Nivel de dimensión: Organización****Figura 5**

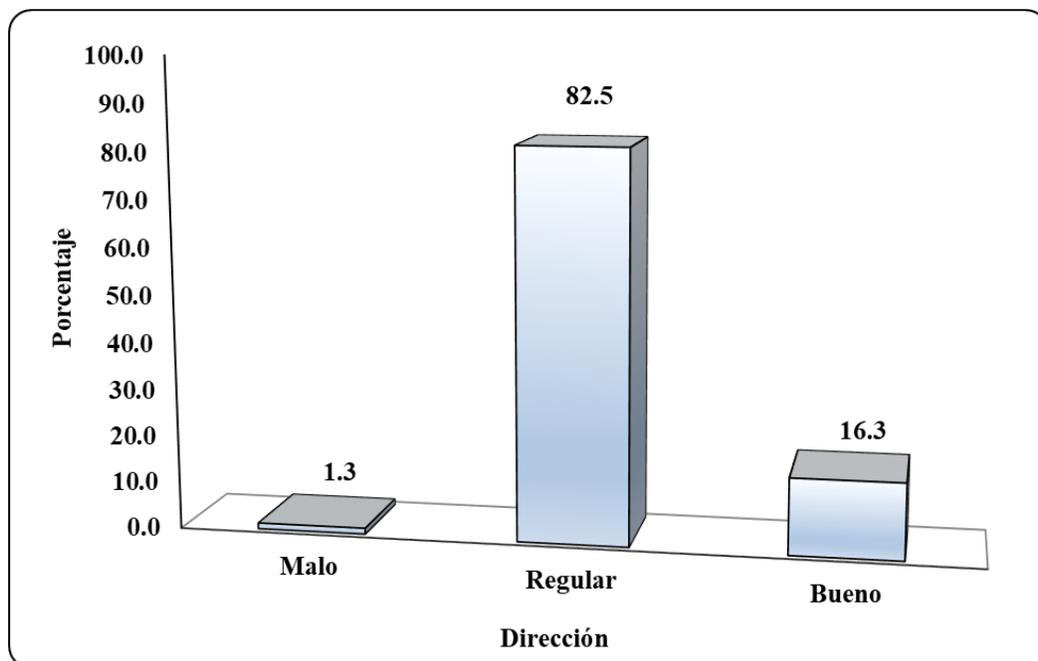
*A nivel de la dimensión organización en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



Con el propósito de mostrar el nivel de la dimensión de organización según la percepción de los colaboradores de la entidad bajo estudio, en la figura 5 se observa que el 85.0% de los funcionarios públicos encuestados indican que el nivel de organización en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023 es regular; un 13.8% mencionan que es bueno, mientras que solo el 1.3% señala que es malo. Estos resultados sugieren que la organización aún no está completamente establecida en la institución pública investigada.

**c. Nivel de dimensión: Dirección****Figura 6**

*A nivel de la dimensión dirección en el gobierno regional, Apurímac, 2023*

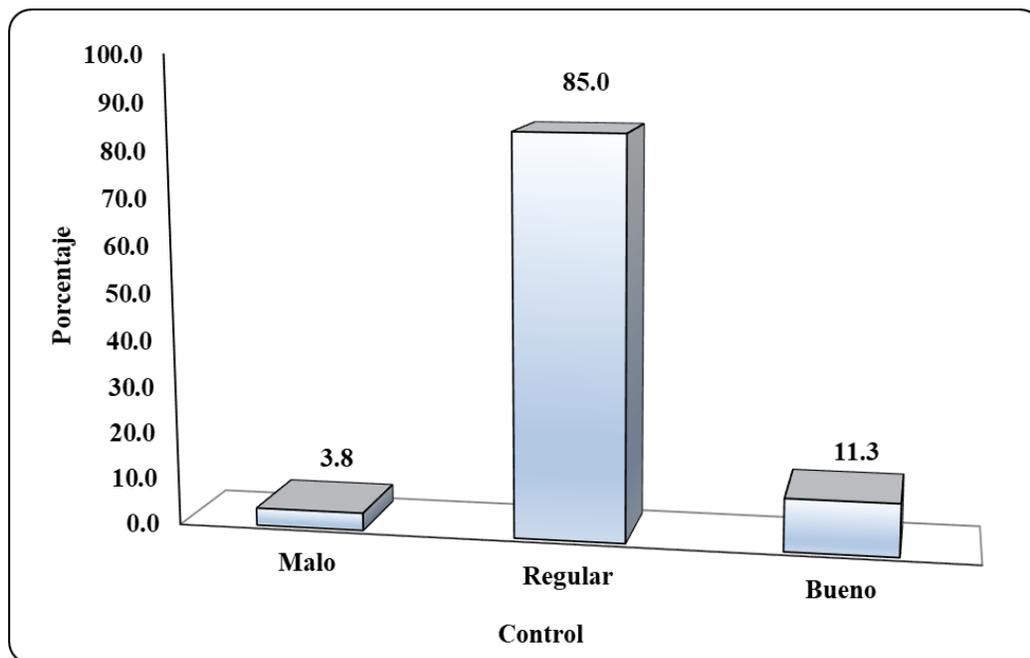


Con el propósito de mostrar el nivel de la dimensión de dirección según la percepción de los colaboradores de la entidad bajo estudio, en la figura 6 se evidencia que el 82.2% de los funcionarios públicos encuestados indican que el nivel de dirección en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023 es regular; un 16.3% mencionan que es bueno, mientras que solo el 1.3% señala que es malo. Los resultados encontrados muestran ciertas deficiencias en el manejo de la dirección en la institución pública investigada.

#### d. Nivel de dimensión: Control

**Figura 7**

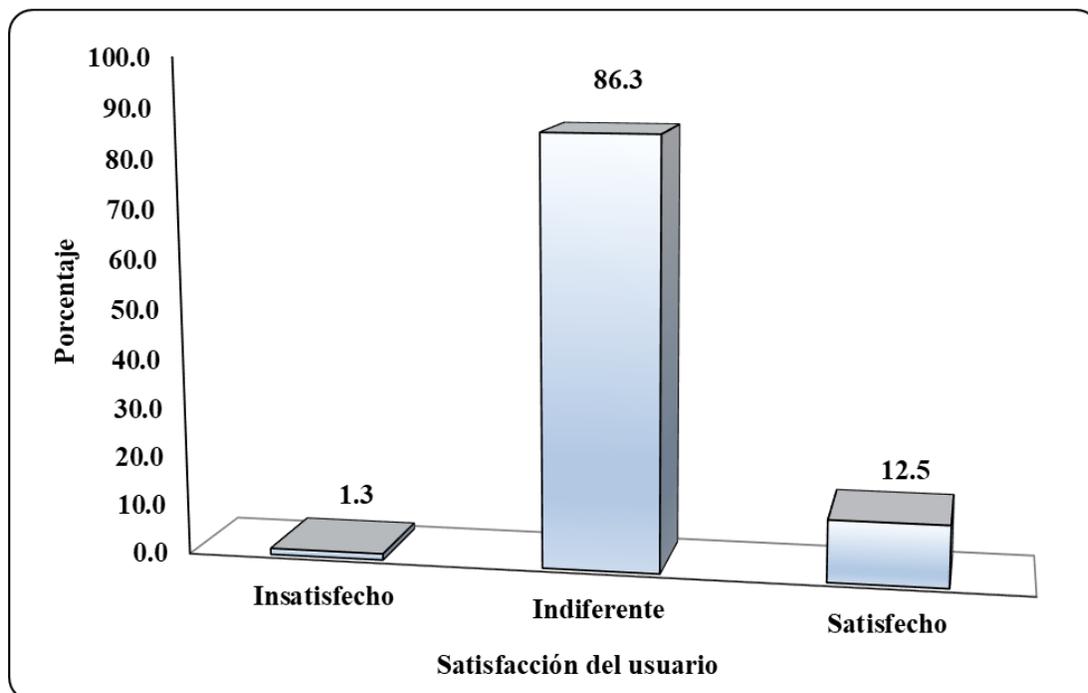
*A nivel de la dimensión control en el control en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



Con el propósito de presentar el nivel de la dimensión de dirección según la percepción de los colaboradores de la entidad estudiada, se muestra en la figura 7 que el 85.0% de los funcionarios públicos encuestados señalan que hay un nivel regular de dirección en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023; el 11.3% menciona que es bueno, mientras que solo el 3.8% indica que es malo. Los resultados encontrados sugieren cierta falta de control dentro de la institución pública investigada.

**Nivel de variable 2: Satisfacción del usuario interno****Figura 8**

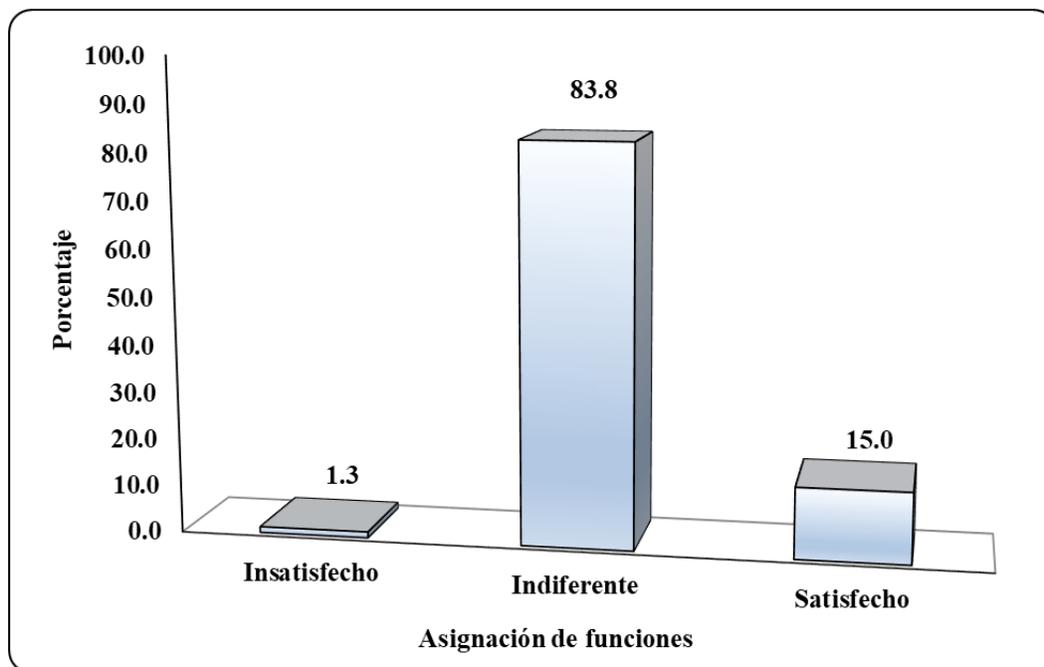
*Nivel de satisfacción del usuario interno en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



Con la finalidad de presentar el nivel de la satisfacción del usuario interno con respecto a la percepción de los colaboradores de la entidad estudiada, en la figura 8, se evidencia que el 86.3% de funcionarios públicos encuestados hacen mención que existe un nivel indiferente de la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023; un 12.5% hacen mención de estar satisfechos, y un 12.5% mencionan estar insatisfechos. Los resultados hallados muestran que la integración en la estructura pública investigada aún no se ha logrado satisfacer a la mayoría de los usuarios internos.

**a. Nivel de la dimensión: Asignación de funciones****Figura 9**

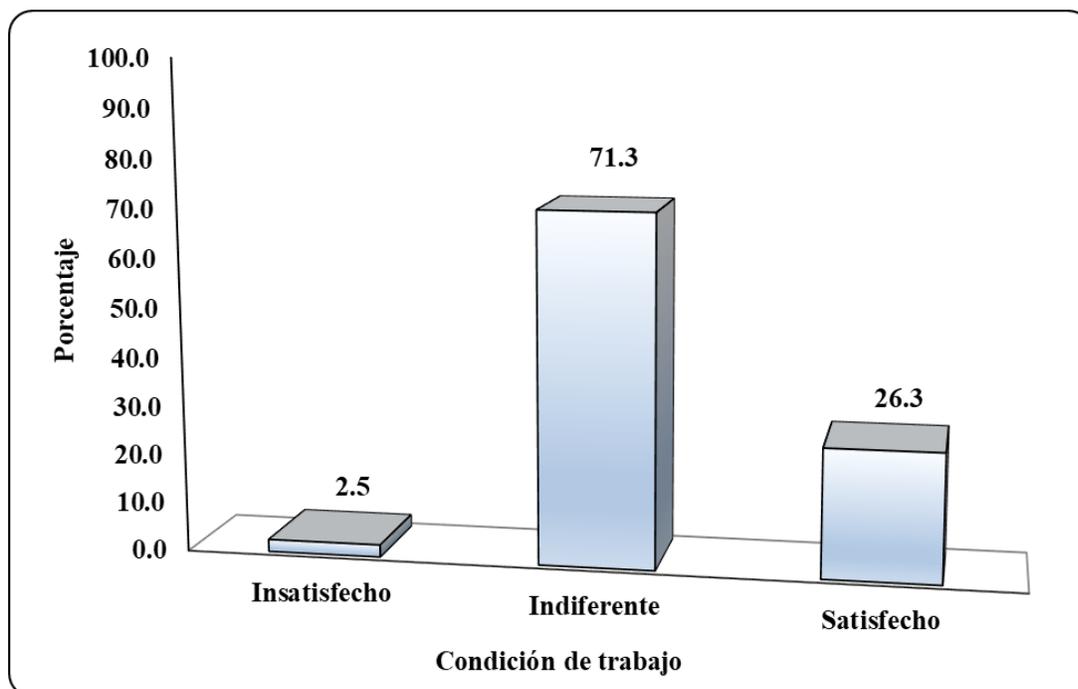
*Nivel de la dimensión asignación de funciones en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



Con el propósito de exponer el nivel de satisfacción en la asignación de funciones del usuario interno según la percepción de los colaboradores de la entidad analizada, se observa en la figura 9 que el 83.8% de los funcionarios públicos encuestados expresan indiferencia respecto a la satisfacción del usuario interno en la asignación de funciones en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023; un 15.0% manifiestan estar satisfechos con dicha asignación, y un 1.3% indican estar insatisfechos. Los resultados obtenidos sugieren que aún falta una asignación adecuada de funciones dentro de la institución pública bajo estudio.

**b. Nivel de dimensión: Condición de trabajo****Figura 10**

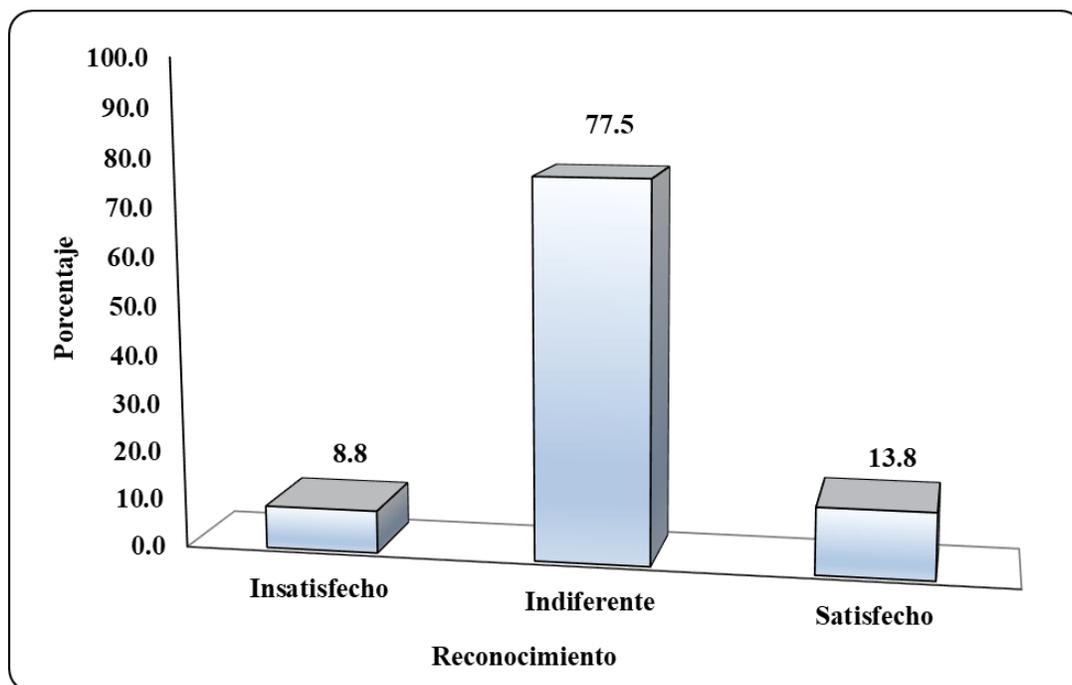
*Nivel de la dimensión condición de trabajo en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



Con la finalidad de evidenciar los niveles de satisfacción en la condición de trabajo con respecto a la percepción de los trabajadores de la institución investigada, en la figura 10, se observa que el 71.3% de funcionarios públicos encuestados indican que son indiferentes en cuanto a la satisfacción en la condición de trabajo en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023; seguido de un 26.3% que mencionan estar satisfecho con la condición de trabajo y el 2.5% manifiesta estar satisfechos con las condiciones de trabajo. Los resultados hallados muestran que aún no se logra consolidar en el ofrecimiento de las condiciones laborales dentro de la institución investigada.

**c. Nivel de dimensión: Reconocimiento****Figura 11**

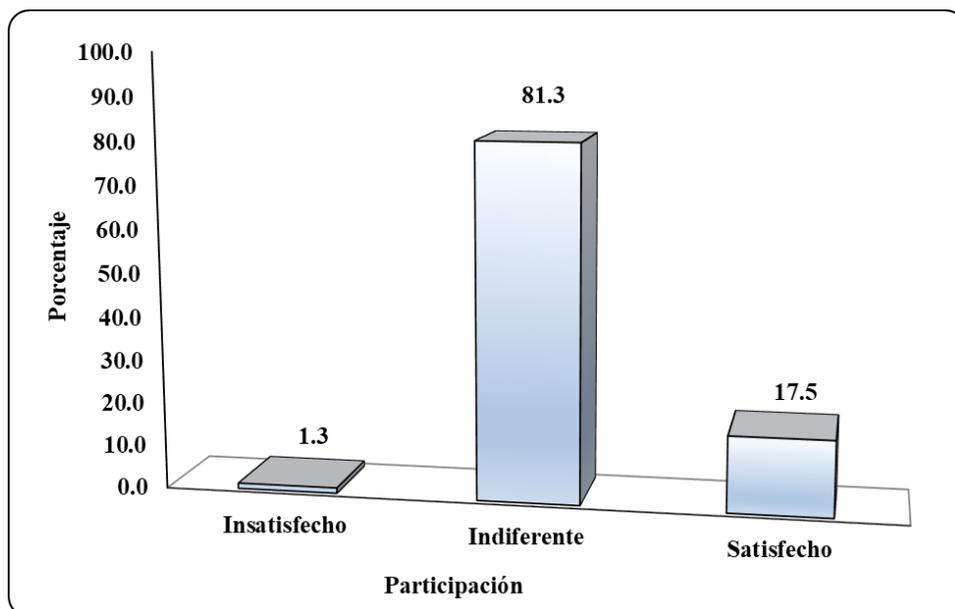
*Nivel de la dimensión reconocimiento en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



Con la finalidad de evidenciar los niveles de satisfacción del reconocimiento con respecto a la percepción de los trabajadores de la entidad investigada, en la figura 11, se observa que un 77.5% de funcionarios públicos encuestados hacen mención que son indiferentes en cuanto a la satisfacción en el reconocimiento en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023; seguido de un 13.8% que mencionan estar satisfecho con el reconocimiento y el 8.8% manifiesta estar insatisfechos con el reconocimiento. Los resultados hallados evidencian que aún falta muestras de reconocimiento dentro de la institución investigada.

**d. Nivel de dimensión: Participación****Figura 12**

*Nivel de la dimensión participación en el gobierno regional, Apurímac, 2023*



Con la finalidad de evidenciar los niveles de satisfacción en la participación con respecto a la percepción de los trabajadores de la entidad investigada, en la figura 12, se observa que el 81.3% de funcionarios públicos encuestados hacen mención que son indiferentes en cuanto a la satisfacción en la participación en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023; seguido de un 17.5% que mencionan estar satisfecho con la participación y el 1.3% manifiesta estar satisfechos con la participación. Los resultados muestran que aun falta participación dentro de la institución pública investigada.

## 4.2. Análisis estadístico inferencial

### 4.2.1. Prueba de Normalidad

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	0.181	80	0.000
administrativa			
Planeación	0.210	80	0.000
Organización	0.206	80	0.000
Dirección	0.169	80	0.000
Control	0.166	80	0.000
Satisfacción del	0.206	80	0.000
usuario			
Asignación de	0.313	80	0.000
funciones			
Condición de	0.255	80	0.000
trabajo			
Reconocimiento	0.235	80	0.000
Participación	0.268	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se emplea para verificar si los datos de dos variables y sus respectivas dimensiones siguen una distribución normal, especialmente cuando el tamaño de la muestra supera los 50. Según se evidencia en la tabla 1, en todos los casos donde el valor de significancia es inferior a 0.05, se confirma que los datos de ambas variables y dimensiones no se distribuyen de manera normal. Por consiguiente, se hace necesario emplear la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para realizar la comparación de las hipótesis de estudio.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

**Tabla 6**

*Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la percepción de la gestión administrativa y satisfacción del usuario interno*

		<i>Correlaciones</i>	
		Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,618**
		N	,000
Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	,618**
		N	,000

\*\* . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con el valor de significancia obtenida del coeficiente de correlación ( $r = 0.618$ ) y un índice de significancia ( $p = 0.000$ ), siendo menor al valor de significancia teórica de 0.05, el cual nos permite afirmar la aceptación de la hipótesis de estudio, lo cual significa que, existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en el en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023. Vale decir que, cuando se logra una buena percepción de la gestión administrativa se tiene más usuarios internos satisfechos.

**a. hipótesis específica 1**

**Tabla 7**

*Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la dimensión planeación y satisfacción del usuario interno*

*Correlaciones*

			Planeación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,506*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con el nivel de significancia obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r = 0.506$ ) y un índice de significancia ( $p = 0.000$ ), el cual es menor que el valor de significancia teórica de 0.05, se confirma la aceptación de la hipótesis de estudio. Esto indica que existe una relación positiva y significativa entre la planeación y la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023. Por lo tanto, una percepción favorable de una planificación sólida resulta en una mayor satisfacción entre los usuarios internos.

## b. Hipótesis específica 2

**Tabla 8**

*Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario interno*

<i>Correlaciones</i>				
			Organi zación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organizac ión	Coeficiente de correlación	1,000	,385**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacci ón del usuario	Coeficiente de correlación	,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con el nivel de significancia obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r = 0.385$ ) y un índice de significancia ( $p = 0.000$ ), el cual es menor que el valor de significancia teórica de 0.05, se confirma la aceptación de la hipótesis de estudio. Esto indica que existe una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023. Por lo tanto, una percepción favorable de una buena organización resulta en una mayor satisfacción entre los usuarios internos.

### c. hipótesis específica 3

**Tabla 9**

*Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario interno*

*Correlaciones*

			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,648*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . Correlación significativa nivel 0,01 (bilateral).

Con el nivel de significancia obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r = 0.648$ ) y un índice de significancia ( $p = 0.000$ ), el cual es menor que el valor de significancia teórica de 0.05, se confirma la aceptación de la hipótesis de estudio. Esto indica que existe una relación positiva y significativa entre la dirección y la satisfacción del usuario interno dentro del gobierno regional de Apurímac en el año 2023. Por consiguiente, una percepción favorable de una buena dirección resulta en una mayor satisfacción entre los usuarios internos.

#### d. Hipótesis específica 4

**Tabla 10**

*Prueba de Spearman para el contraste de la relación entre la dimensión control y la satisfacción del usuario interno*

		<i>Correlaciones</i>		
			Contr ol	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,641*	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		80	80	

\*\* . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con el nivel de significancia obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r = 0.641$ ) y un índice de significancia ( $p = 0.000$ ), el cual es menor que el valor de significancia teórica de 0.05, se confirma la aceptación de la hipótesis de estudio. Esto indica que existe una relación positiva y significativa entre el control y la satisfacción del usuario interno dentro del gobierno regional de Apurímac en el año 2023. En este contexto, podemos afirmar que una percepción favorable de un buen control conlleva a menos deficiencias y a una mayor satisfacción entre los usuarios internos.

### 4.3 Discusión de resultados.

El objetivo general del estudio es determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023, se concluyó que existe una relación positiva significativa entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno con un coeficiente correlacional ( $r = 0.618$ ) y como índice de significancia ( $p = 0.000$ ) permitiéndonos afirmar y aceptar la hipótesis de estudio. Este resultado obtenido difiere con el estudio realizado por Peñafiel (2022) quien llegó a la conclusión que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral ( $p > 0.5$ ) prevaleciendo la percepción del nivel eficiente y regular en gestión administrativa (84%) y parcial insatisfacción (12%) en satisfacción laboral. De la misma manera Goitia (2020) quien llega a la conclusión que no existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana en la municipalidad de Carabayllo, encontrando que ( $Rho = 144, p = 083 > 0,05$ ) interpretando una correlación positiva muy baja entre ambas variables. Lo hallado por Sánchez (2021) se asemeja a nuestros hallazgos teniendo un resultado de 0,838 para la primera variable gestión administrativa y 0,873 para la segunda variable satisfacción del usuario por el cual los instrumentos resultaron fidedignos para ser aplicados. Concluyendo que hay una correlación significativa entre la variable uno gestión administrativa y la variable 2 satisfacción del usuario. Por otro lado, Ordinola (2022) después del hallazgo de las pruebas estadísticas obtenidas ( $r = 0,837$ ) para las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario con un valor positivo, indicando una relación significativa entre ambas variables,  $p = 0,000$  bajo un nivel de significancia del 0,05. Llegando a concluir que la gestión administrativa y la satisfacción del usuario tienen una relación significativa. A si mismo Chiavenato (2018) indica en su teoría general de la administración que las entidades dependen del trabajo de las personas,

asi como ellos dependen intimamente de la organización donde se desenvuelven, para lograr los objetivos trazados deben ser planificados, coordinados, dirigidos y controlados.

De acuerdo al primer objetivo específico que es evaluar la relación entre la percepción sobre el planeamiento y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023, en la figura 4 se muestran los siguientes hallazgos, se observa que el 82.5% de funcionarios públicos encuestados hacen mención que existe un nivel regular de la dimensión de planeación en el gobierno regional de Apurímac en el año 2023; un 16.3% hacen mención de la existencia de un nivel bueno solo un 1.3% expresan la existencia de un nivel malo, teniendo un coeficiente de correlacional ( $r = 0.506$ ), un índice de significancia ( $p = 0.000$ ), lo que nos permite aceptar la existencia de una relación positiva y significativa entre la planeación y la satisfacción del usuario interno. Los hallazgos en la institución pública investigada nos indica que aún no se consigue una planificación apropiada. Los resultados obtenidos en el presente estudio se asemejan a la tesis de Goitia (2020) quien obtuvo que el 11,64%(17) usuarios indican que la gestión administrativa es mala, el 54,11%(79) mencionan que es regular, 34,25% (50) usuarios evidencian que la gestión administrativa es buena. Los resultados hallados por Sanchez (2021) tambien se asemejan a los resultados hallados del presente trabajo, encontrando que el 62% de los encuestados presentan un nivel medio medio en la dimención planificación el 28% un nivel bajo y solo un 10% un nivel alto. El cual podemos mencionar que en los resultados contrastados la dimención planeación se percibe de manera regular, siendo los porcentaje mas alto. A diferencia de Peñafiel (2022) quien difiere en lo hallado en su analisis inferencial entre la planificación y la satisfacción laboral que no existe una relación significativa entre ambas dimensiones. En tal sentido Haro (2021) hace mención que la planificación es desarrollada mediante un proceso sistematizado contribuyendo al establecimiento de los objetivos e identificar estrategias y actividades orientadas al logro de ellos.

En el segundo objetivo que es identificar la relación entre la percepción sobre la organización y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023, se evidencia que un 85.0% de encuestados indicaron que existe un nivel regular de la dimensión organización; un 13.8% mencionan la existencia de un nivel bueno y un 1.3% indican que existe un nivel malo, así mismo se encontró una correlacional ( $r = 0.385$ ) y un índice de significancia ( $p = 0.000$ ), existiendo una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción del usuario interno. Lo hallado difiere con lo encontrado en la tesis de Peñafiel (2022) en el análisis inferencial de la relación entre la dimensión organización y satisfacción laboral no existe una relación significativa entre ambas dimensiones a diferencia de lo encontrado por Zavala (2022) quien en su investigación concluye que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente con un coeficiente de correlación de 0.677, el cual indica una correlación moderada y directa entre ambas variables. En cambio Ordinola (2022) en su investigación encontró que un 35% califica a la organización como bajo, seguidamente de otro 35% como medio y un 29% como alto, concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de necesidades, siendo esta positiva y media ( $r = 0,524$ ) aceptando con un nivel de confianza de un 95%. De acuerdo a López (2019) la organización se encarga de la identificación de los cargos y las actividades que se deben de realizar mediante ello se dispone una estructura para la ejecución.

El tercer objetivo es evaluar la relación entre la percepción sobre la dirección y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023, se halló que el 82.2% de los trabajadores públicos indicaron que existe un nivel regular, un 16.3% indicaron un nivel bueno, solo un 1.3% indicaron que es malo y un coeficiente de correlación ( $r = 0.648$ ) índice de significancia de ( $p = 0.000$ ). Llegando a concluir que existe una relación positiva y significativa

entre dirección y satisfacción del usuario interno. el hallazgo encontrado se diferencia con lo hallado un 42% (13) bajo nivel un 29% (9) medio nivel y otro 29% alto nivel llegando a la misma conclusión que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Así mismo, Córdova (2023) indica que la dirección se encuentra vinculado directamente al comportamiento organizacional el cual estan relacionados a las acciones, actitudes y satisfacciones, con un valor de 82%, Pearson de 0.414, indicando que existe una correlación positiva media. Por ello Sánchez (2021) hace mención que la dirección es una de las fases principales para una institución debido a que se encarga de guiar y encaminar a los diversos departamentos para el logro de las metas institucionales.

Como cuarto objetivo tenemos identificar la relación de la percepción sobre el control y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023, después del hallazgo que un 85.0% indicaron un nivel regular de control, un 11.3% un nivel y un 3.8% nivel alto, llegando a concluir que existe relación positiva y significativa entre el control y la satisfacción del usuario interno con un coeficiente de correlación de ( $r = 0.641$ ) y un índice de significancia de ( $p = 0.000$ ). El estudio de Ordinola (2022) difiere en los resultados con un 39% nivel bajo el 35% nivel medio y un 26% nivel alto, concluyendo que existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario la cual es positiva ( $r=0,837$ ). Así mismo Zavala (2022) concluyo que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente. Teniendo un coeficiente de correlación de 0,677 indicando una correlación moderada y directa. Para Córdova (2023) quien indica que el control radica en la supervisión de las actividades para garantizar la realización de acuerdo a lo planteado, obteniendo un resultado de 75% con un nivel alto. Así mismo Justo (2022) menciona que el control es un proceso que se utiliza para contribuir al logro de objetivos y como un apoyo a la eficacia y eficiencia en la institución, de la misma manera

contribuye en la determinación para una adecuada toma de decisiones dentro de la gestión administrativa.

## 5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- Se concluyó que existe una relación positiva y significativa ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.618$ ) entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023, lo que significa que a mayor percepción de buena gestión administrativa mayor satisfacción del usuario interno.
- Se concluyó la existencia de una relación positiva y significativa ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.506$ ) entre la planeación y la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional de Apurímac 2023, significando, que, a mayor percepción de una buena planificación, se logrará más usuarios internos satisfechos
- Se concluyó la existencia de una relación positiva y significativa ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.385$ ) entre la organización y la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional de Apurímac, 2023. Lo que significa que a mayor percepción de la organización se logrará tener más usuarios internos satisfechos.
- Se concluyó la existencia de una relación positiva y significativa ( $p= 0.000$ ,  $r = 0.648$ ) entre la dirección y la satisfacción del usuario interno en el gobierno regional de Apurímac 2023, Significando que a mayor percepción de una buena dirección se tendrá más usuarios satisfechos.
- Se concluyó la existencia de una relación positiva y significativa ( $p=0.000$ ,  $r= 0.641$ ) entre el control y la satisfacción del usuario interno del gobierno regional de Apurímac 2023, lo

que significa que a mayor percepción de un buen control se logrará menos deficiencia y más usuarios internos satisfechos.

## 2. Recomendaciones

- Fortalecer la capacitación del personal administrativo, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia, la participación y el trabajo en equipo, para mejorar la percepción sobre la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del usuario interno.
- Implementar un proceso de planificación estratégica participativo, seguido de sistemas de seguimiento y evaluación, para ajustar las estrategias según las necesidades cambiantes del entorno y mejorar la satisfacción del usuario interno.
- Optimizar la estructura organizativa, asegurando la claridad de roles y responsabilidades, así como la eficiencia en los procesos de trabajo, para promover una cultura de gestión del cambio que mejore la satisfacción del usuario interno.
- Desarrollar programas de liderazgo y desarrollo profesional para los directivos y supervisores, fomentando una comunicación abierta y un ambiente colaborativo, con el fin de mejorar las habilidades en la gestión de equipos y la satisfacción del usuario interno.
- Implementar sistemas de control interno efectivos y promover una cultura de mejora continua y aprendizaje organizacional, para monitorear y mejorar la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios, contribuyendo así a una mayor satisfacción del usuario interno.
- Se recomienda ejecutar futuras investigaciones con respecto al tema ejecutado que coopere a la sociedad científica con el objetivo de examinar y comparar la objetividad de cada entidad pública del estado sobre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno, igualmente encontrar

deficiencias y poder mejorar la implementación de la retroalimentación con la participación activa de los usuarios internos.

## 6. Referencias

- Acosta Vasquez , I., Alvarez Morales , S. A., Chable Cruz, T., & Gomez Xul, G. d. (9 de diciembre de 2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *Digital Publisher*, 6, 11. doi:doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879
- Adco Mamani, J. A. (30 de junio de 2023). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 – 2022. *Universidad Nacional del Altiplano*, 4(2). doi: <https://doi.org/10.56736/2023/65>
- Andrade León , J. R. (10 de abril de 2023). *BUSINESS ADVISER*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-participaci%C3%B3n-del-personal-y-el-desempe%C3%B1o-de-jes%C3%BAs-rodolfo>
- APURIMAC, R. R. (2023). <https://app.regionapurimac.gob.pe/transparencia/?cat=377>. Obtenido de <https://app.regionapurimac.gob.pe/transparencia/?cat=377>
- Arévalo Arévalo, J. G., Cabel Rabines, J. D., Schrader Iñap, J. C., Ishuiza Tapullima, R., & Flores Panduro, K. (2018). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones educativas de la provincia del Dorado. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, VI(4), 22. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2695](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2695)
- Banco Interamericano de Desarrollo; Organización para la Cooperación y el Desarrollo. (2020). Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020. doi:978-92-64-82596-3 (epub)
- Berardi, A. L. (2015). Motivación Laboral y Engagement. *UNIVERSIDAD FASTA*. Obtenido de [http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/507/1/2015\\_CP\\_006.pdf](http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/507/1/2015_CP_006.pdf)

Brume González, M. J. (2019). Estructura Organizacional. *Universidad de Barranquilla*, 33.

Obtenido de <https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>

Campos Ruiz, J. M. (13-15 de junio de 2022). Formas de participación laboral en las empresas:

aclaraciones sobre el concepto. *CIRIEC*, 23. Obtenido de

<https://ciriec.es/valencia2022/wp-content/uploads/COMUN-293.pdf>

Carmona Lavado , A. (1998). La Teoría de los dos Factores en la Satisfacción del Cliente

Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, IV(1), 53-80. Obtenido de Dialnet-

[LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf](#)

Carriazo Diaz, C., Perez Reyes, M., & Gaviria Bustamante, K. (28 de junio de 2020).

Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad.

*redalyc*, 25. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.3907048>

Cenepo Cabanillas, A. F., & Gonzales Sulca , A. (03 de febrero de 2023). Motivación y

desempeño en colaboradores empresariales. *Revista UCV*, 30.

doi:<https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>

Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Decima ed., Vol.

X). (N. Islas López, Ed.) Mexico, Tlalnepantla, Mexico: McGRAW-

HILL/INTERAMERÍCANÁ EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de

[:/Users/ASUS/Downloads/dokumen.pub\\_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822.pdf](#)

Contraloría General de la República. (23 de 11 de 2023). *gob.pe*. Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/871981-funcionarios-y-servidores-de-gobierno-regional-de-apurimac-no-rindieron-fondos-por-s-122-mil>

- Córdova Purizaga, V. L. (2023). Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022. *Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica*. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU\\_0712904d6a894fe44abe720925c56ffa/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU_0712904d6a894fe44abe720925c56ffa/Details)
- Cordozo Dionel, N. (2020). Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas. *Estado, administración y políticas públicas en América Latina: un esbozo sobre su desarrollo*, 24. doi: <https://doi.org/10.22518/jour.ccsch/2020.2a01>
- COTTLE, D. (1991). El servicio centrado en el cliente . Madrid, España: Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Cruz Rojas , A. (2021). SABER SERVIR. *Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*(6). doi:<https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.05>
- De la Puente Viedma, C. (2009). Estadística descriptiva e inferencial y una introducción al método científico. Madrid, España: UCM EDITORIAL COMPLUTENSE. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24465w/EstadisticaDescriptivaInferencialyunaIntroduccionaMetodoCientifico.pdf>
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y Estrategias para Mejorar la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud. *Perú MED EXPSALUD PUBLICA*, 288. Obtenido de <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>
- Dos Santos, M. A. (4 de mayo de 2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. (R. d. superior, Ed.) *Artículo Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*, 17. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

- Escobedo , S. (14 de octubre de 2022). *Youtube*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=hH1Eh3UGoUY>
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.  
Obtenido de [https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n\\_ind\\_y\\_general001.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)
- Fayol, H. (1987). *Administracion industrial y General* (Vol. XIV). Argentina: EL ATENEO.
- Gamero Quispe, K. V. (2021). *Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Levano Essalud Tacna, Año 2022*. *Repositorio Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*, 133. Obtenido de [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4254/310\\_2021\\_gamero\\_quispe\\_kv\\_espg\\_maestria\\_en\\_gerencia\\_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4254/310_2021_gamero_quispe_kv_espg_maestria_en_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gobierno Regional de Apurímac. (2023). *regionapurimac.gob.pe*. Obtenido de <https://app.regionapurimac.gob.pe/transparencia/?cat=579>
- Goitia Cerezo, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020*. *Universidad César Vallejo*, 82. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47484>
- Gómez Mendoza, M. J., Jaramillo Montaña, F. M., Estrella Gaibor, C. E., & Núñez Gamboa, J. J. (30 de julio de 2020). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020*. *Sapienza*, 12. doi:10.51798/sijis.v3i5.446
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (02 de agosto de 2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. (R. U. Sociedad, Ed.) *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de*

- Quevedo, 12(4). Obtenido de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032)
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente*. Mexico, D.F, Mexico: Panorama. Obtenido de  
<https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+la+satisfacci%C3%B3n+del+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiwmNqVuvf7AhWvHLkGHeBeCjoQ6wF6BAgCEAE#v=onepage&q&f=false>
- Guevara Paredes, E. R. (15 de agosto de 2023). Análisis del Modelo de Gestión Administrativa, Indicadores Académicos de la Universidad de Guayaquil, Periodo 2019-2021. *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena.*, 116. Obtenido de  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9880/4/UPSE-MAP-2023-0011.pdf>
- Haro Sarango, A. (diciembre de 2021). Estructura de Gobierno Corporativo: un aplicativo para la transparencia y mejora empresarial en Ecuador. *Revista científica en ciencias sociales*, 3(2). doi:<https://doi.org/10.53732/rccsociales/03.02.2021.111>
- Henández Salazar , P. (10 de febrero de 2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México*, 34, 349-368, 3. doi:[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Henao Robledo, F. (2012). Diagnostico integral de las condiciones de trabajo y salud. Bogota, Colombia: ECOE EDICIONES . Obtenido de  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6q5JDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=condiciones+de+trabajo&ots=sbgBv8NnSz&sig=3gSAGTe5FOM49iCHbQu1Ea1oaCc#v=onepage&q=condiciones%20de%20trabajo&f=false>
- Hernández , C., Prieto, A. T., & Hernández , C. (14 de noviembre de 2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Arbitrada Venezolana del Núcleo*, 12(2), 16. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. En M. G. Hill (Ed.). Mexico, Mexico: McGrawHill interamericana editores,S.A de C.V. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández Vergel, L. L., León Román, C. A., Miranda Guerra, A. d., & Hernández Rodríguez, L. C. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *eciMED*, 37(4), 23. Obtenido de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Hidalgo Pérez, M., Manfredi Sánchez, J. L., & Benítez Palma, E. (29 de Julio de 2022). Capacidad Administrativa y Absorción de los fondos Next-Generati3n. *GAPP. Nueva Epoca*(29), 72-87. doi:<https://doi.org/10.24965/gapp.11078>
- Holguin Morales , Y., & Contreras Camarena, C. (abril - junio de 2020). Satisfacci3n laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *SciELO Perú*, 20(2). doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Huaraca Huaman , P. (2023). Gestió3n por resultados y gestió3n administrativa de una entidad municipal de la regi3n de Apurímac, 2023. *Universidad César Vallejo*, 102. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123415/Huaraca\\_HP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123415/Huaraca_HP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Julio de 2022). Informe Técnico. (I. N. Informática, Ed.) *Percepci3n Ciudadana Sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*(2), 44. Obtenido de [https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_gobernabilidad\\_2.pdf](https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_2.pdf)
- Justo Bernardo , M. A. (2022). El Control Interno y la Gestió3n Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2021. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*, 98. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100051/Manco\\_AJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100051/Manco_AJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lerma Gonzales, H. D. (2009). Metodología de la investigación. Bogota, Colombia: Eco Ediciones. Obtenido de [file:///C:/Users/Yessica/Downloads/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_propuesta\\_anteproyecto\\_y\\_proyecto%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yessica/Downloads/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto%20(1).pdf)

LÓPEZ VÁSQUEZ , L. J., OLIVERA HOSPINAL, S. J., & TINOCO REYES, D. A. (05 de setiembre de 2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estadocidadanos: Políticas y Estrategias para la calidad. 135. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/tesis%20de%20satisfaccion.pdf>

López, J. F. (1 de abril de 2019). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Lovo Terrazas, Y. M. (2022). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Pasco, 2019. *Repositorio Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*, 109. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2637/1/T026\\_72299980\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2637/1/T026_72299980_T.pdf)

Martínez Prats , G., Morales Cárdenas, T. F., Silva Hernandez, F., & Guzmán Fernández, C. (12 de 05 de 2022). Gestión administrativa: desarrollo dentro de las empresas. *UNAD (Universidad Naional Abierta y a Distancia)*, 16(3), 6. doi:<https://doi.org/10.22490/25394088.6572>

Mateo Maradiaga, N. A., & Ramos Rodriguez , A. Y. (agosto de 2018). Influencia en la asignación de funciones en el Desempeño de los Colaboradores de Sogimex S.A. *unitec LAUREATE INTERNACIONAL UNIVERSITIES*, 97. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/bitstream/handle/123456789/8131/21623111-21613287-julio2018-m09-t.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mateus Ramos , M. A., & Ortiz Rico, A. F. (Enero de 2017). Estimacion de la satisfaccion del cliente utilizando teoria de la respuesta al item. *Ropositorio Universidad Santo Tomas de Colombia* , 1-36. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3835/Mateusmanuel2017.pdf?sequence=1>
- Meza Zambrano, Y. M. (02 de marzo de 2023). Diseño de un Manual de Funciones y Procesos para la Empresa Vicametal Villegas Carrera Metalmeccanica CIA LTDA. *Universidad de Guayaquil*, 144. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/68434/1/ICT-079-2022%20TI2-TEISIS%20FINAL%20-%20%20MEZA%20ZAMBRANO%20YOLY%20-pdf.docx--.pdf>
- Ministerio de la Protección Social. (julio de 2010). Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de riesgo psicosocial. *Pontificia Universidad JAVERIANA Bogota*, 402. Obtenido de <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (13 de setiembre de 2020). Informe Anual del Empleo en el Perú. *El Perú Primero*, 71. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2212427/IAE%20.pdf>
- Naciones Unidas. (22 de junio de 2022). Si América Latina quiere más y mejores empleos, ha de aumentar la productividad laboral. *Noticias Onu*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/06/1510752>
- Navarrete Pilacuan, M. P., Cevallos Imbaquingo, S. P., Rodríguez Cisneros, L. M., & Tito Espinoza, M. J. (Marzo de 2023). Planificación Estrategica. (C. C. Desarrollo, Ed.) *Ciencia Latina de investigación*, 103. doi:[https://doi.org/10.37811/cli\\_w838](https://doi.org/10.37811/cli_w838)
- Newstron, J. w. (2011). CAomportamiento humano en el trabajo. *Mc Graw Hill*(736). Obtenido de

[https://www.academia.edu/28180858/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo\\_13va\\_Edici%C3%B3n\\_John\\_W\\_Newstrom\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/28180858/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_13va_Edici%C3%B3n_John_W_Newstrom_FREELIBROS_ORG)

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014).

Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y Redacción de la Tesis.

Bogota, Colombia: ediciones de la U. Obtenido de

file:///C:/Users/ASUS/Desktop/documentos%20varios/libro%20de%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Ordinola Bustamante, T. M. (2022). Gestion Administrativa y satisfaccion de usuarios del Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Region Amazonas.

*ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO*, 76. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93043>

Ormaza Rodríguez , S. M., Reyes Reinoso, J. R., Cepeda Luna, F. E., & Torres Palacios, M. M.

(15 de Agosto de 2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en

organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, V(3), 12.

doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.913>

Padilla Meléndez, N. Y. (30 de agosto de 2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios:

El constructo Psicológico. *Revista de Salud Publica*, 49 - 55. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>

Palma Medina , A. C. (30 de julio de 2020). Satisfacción de los usuarios internos en relación a

la aplicación de los protocolos en el área de emergencia del Hospital General IESS

Babahoyo. *Repositorio Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil*, 106. Obtenido

de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15030>

Peñañiel Chaves, F. J. (2022). Gestion Administrativa y Satisfacion Laboral en Personal

Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022. *Universidad*

*Cesar Vallejo*, 52. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/)

[handle/20.500.12692/94680/Peñañiel\\_CFJ-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94680/Peñañiel_CFJ-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Peña-Ponce, D. K., Alvia, K. M., & Galarza Rodríguez, E. (05 de febrero de 2022). Ciencias Económicas y Empresariales Artículo de Investigación. *Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa*, 8(1), 16. Recuperado el 02 de enero de 2022, de file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYSuAporteAlDesarrolloEmpresar-8383410.pdf

Prado C, C. (2020). Vinculación de Dimensiones de Clima Organizacional con la Satisfacción Usuaría en el Sector Público: Un Estudio Exploratorio. *Postgrado Economía y Negocios Universidad de Chile*, 51. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179520/Tesis%20-%20Caterina%20Prado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (21 de agosto de 2022). Normas legales. (R. Montero Reyes, Ed.) *EL Peruano*(16770), pág. 140. Obtenido de [www.gob.pe](http://www.gob.pe): <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/704B2v8naR1A1k16HMk5An>

Quispe Auccapuclla, M. C. (2013). Relación del nivel de satisfacción de los usuarios internos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos del consultorio externo del Hospital Regional de Salud. Ayacucho - 2007. *renati registro nacional de trabajos de investigación*. Obtenido de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1254>

Quispe Fernández, G. M., & Ayaviri Nina, V. D. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. 3. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Radio Titanka. (26 de octubre de 2023). Radio Titanka .pe/noticias. (P. Y. E.I.R, Ed.) *Fiscalía Anticorrupción de Abancay investiga presuntas irregularidades en Proyecto Palta*. Obtenido de <https://radiotitanka.pe/noticias/18140/fiscalia-anticorrupcion-de-abancay-investiga-presuntas-irregularidades-en-proyecto-palta>

- Ramirez Casco , A., Ramirez Garrido, R. G., & Calderon Moran, E. V. (enero de 2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Revista Academica: Contribuciones a la Economia*, 21. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Rayme Palomino, V. (2022). Evaluación de gestión administrativa y desempeño del personal, municipalidad distrital Santa Rosa provincia Grau - Apurímac, 2022. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*, 117. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121401/Rayme\\_PV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121401/Rayme_PV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rey Martin , C. (2000). La Satisfacción del usuario: Un concepto en Alza. *Facultad de Biblioteconomía y Documentación*, 3-4. Obtenido de <https://revistas.um.es>
- Reyes Ponce, A. (2007). Administración Moderna. Mexico: Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. Obtenido de <https://educativoin insurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Riveros Silva, P. E. (2007). Sistema de gestión de la calidad del Servicio. Sea el líder en mercados altamente competidos. En E. Ediciones (Ed.). Bogota, Colombia.
- Robbins , S. P., & Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional. Juárez, Mexico, Mexico: Pearson Educación. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración. *Pearson Educación*(12), 720. Obtenido de [https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins\\_%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educaci%C3%B3n%20\(2017\)\\_repaired.pdf](https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins_%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educaci%C3%B3n%20(2017)_repaired.pdf)
- Rodriguez Calderon , N. J. (2020). Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del area de Terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial

- de Tecnológica Medica de la Universidad de Guayaquil. *Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil*, 146. Obtenido de [repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15026](https://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15026)
- Rodríguez Feijó, S., Rodríguez Caro, A., Tejera Gil, M., & Davila Quintana, D. (s.f.). Satisfacción del consumidor Modelos explicativos, Departamento de Metodos Cuantitativos en Economia y Gestion Universidad de las Palmas Gran Canaria. Obtenido de <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (01 de 04 de 2023). Propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral en trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local, Mariscal Cáceres, Perú 2022. *Revista de Climatología*, 23(1-13), 13. doi:10.59427/rcli/2023/v23cs.1-13
- Saldaña Salazar, B., & Molina Montalvo, H. I. (diciembre de 2023). Estrategia para un liderazgo efectivo Evaluación de la gestión administrativa en un instituto de investigación. (J. H. Publicaciones, Ed.) *Revista de el colegio de San Luis*(24), 28. Obtenido de <https://revista.colsan.edu.mx/index.php/COLSAN/article/view/1479/1534>
- Sánchez Galán, J. (1 de marzo de 2021). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>
- Sanchez Monteza, T. (2021). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión 2020-II, en la Universidad Nacional de Jaén. *PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO*, 126. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67155/Sanchez\\_MT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67155/Sanchez_MT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Siurana Aparisi, J. C. (Marzo de 2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural*(22). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>

- Soledipsa Rodriguez , X. E., Pionce Choez, J. M., & Sierra Gonzales , M. C. (10 de febrero de 2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Domino de las ciencias* , 8(1), pp.280 - 294.  
doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Solis Barreto, Y. L., Zaruma Pincay, M. E., Centeno Moreira, J. A., & Muñoz Alcívar, R. A. (14 de setiembre de 2023). Gestión administrativa y su impacto en el desarrollo económico del Centro de Acopio Comuna Barquero del cantón ChoneR. *RECIAMUC*, 993-1002.  
doi:10.26820/reciamuc/7.(2).abril.2023.993-1002
- Torrecilla, J. M. (1999). Identificar la necesidad del cliente. Su satisfacción como centro. *Economía Industrial*(330), 101-112. Obtenido de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/14jmto.pdf>
- Trujillo León , A., & Vera Martinez , J. (13 de diciembre de 2009). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: Tangible e intangible. *redalyc.org*, 8(13), 59 - 67. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10926778005>
- Uceda Valdivia, C. K. (2022). El Control Administrativo y su relación con el Cierre Administrativo en una Empresa Contratista del Sector de Telecomunicaciones. *Repositorio Universidad Ricardo Palma*, 130. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5758/T030\\_41944648\\_T%20CHRIS%20KATHERINE%20UCEDA%20VALDIVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5758/T030_41944648_T%20CHRIS%20KATHERINE%20UCEDA%20VALDIVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vavra, T. G. (2006). Cómo Medir la Satisfacción del Cliente según la ISO 9001:2000. Fundación Confemental. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Zambrano Jimenez, Y. M. (2021). Gestion administrativa y satisfacion del usuario en la unidad de hemodialisis Dialilife ciudad de Quevedo - Ecuador 2021. *ESCUELA DE*

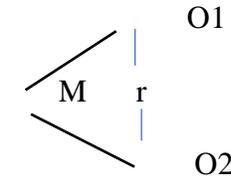
*POSGRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO*, 21-23. Obtenido de  
repositorio.ucv.edu.pe

- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (28 de Marzo de 2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría*, VII(18), 17. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>
- Zavala Soto, O. J. (febrero de 2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA INVERSIONES PLASTIC FELIX E.I.R.L*, 2021. *UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS*, 119. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2254/1.TESIS%20FINAL-%20OMAR%20ZAVALA%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & L. Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Diaz de Santos. Obtenido de [dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml.html?page=1](http://dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml.html?page=1)

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		<b>Enfoque:</b>
¿Cómo se relaciona la percepción de la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac 2023?	Determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno del gobierno regional de Apurímac, Perú 2023.	La percepción de la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac Perú 2023	<b>Variable 1</b> Percepción de la gestión Administrativa	Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicado <b>Método y diseño de la investigación:</b> no experimental correlacional de corte transversal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específica</b>		
¿Cómo se relaciona la percepción del planeamiento con la satisfacción de los	Evaluar la relación entre la percepción sobre el	La percepción del planeamiento se relaciona positiva y significativamente	<b>Variable 2</b> Satisfacción del usuario	

<p>usuarios internos del gobierno Regional de Apurímac, Perú 2023?</p>	<p>planeamiento y la satisfacción del usuario internos del gobierno regional de Apurímac, Perú 2023.</p>	<p>con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno Regional de Apurímac Perú 2023”</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la percepción de la organización con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac, Perú 2023?</p>	<p>Identificar la relación entre la percepción sobre la organización y la satisfacción del usuario internos del gobierno regional de Apurímac, Perú 2023.</p>	<p>La percepción de la organización se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac Perú 2023”.</p>	<p><b>Población:</b> estará conformada por todos los usuarios internos que trabajan en el gobierno regional de Apurímac 2023</p>
<p>¿Cómo se relaciona la percepción sobre la dirección con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac, Perú 2023?</p>	<p>Evaluar la relación entre la percepción sobre la dirección y la satisfacción del usuario interno del</p>	<p>La percepción de la dirección se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac Perú 2023”</p>	<p>La muestra no probabilístico por conveniencia sera de 80 trabajadore</p>

---

¿Cómo se relaciona la percepción del control con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac, Perú 2023?	gobierno regional de Apurímac, Perú 2023 Identificar la relación de la percepción sobre el control y la satisfacción del usuario interno del gobierno regional de Apurímac, Perú 2023.	La percepción del control se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional de Apurímac Perú, 2023”
---	---	--

---

## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE PERSEPCIÓN DE LA GESTIÓN

#### ADMINISTRATIVA

Es sumamente grato presentarme ante usted, la presente encuesta constituye parte de una investigación que lleva por título “Percepción de la Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los usuarios interno del gobierno regional Apurimac,2023”. Lea con mucha atención y marque la alternativa, y marque con una (x)

uno de los cinco puntos de acuerdo a su percepción.

Escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones	Indicadores	N	Ítem	1	2	3	4	5
Planeación	Estrategias	1	Considera que la institución tiene un manejo adecuado de los recursos disponibles					
		2	Considera usted que los directivos del gobierno regional realizan el planeamiento institucional con la participación de todo el personal que labora en la institución					
		3	Considera usted que el personal participa en la elaboración del plan operativo					
	Cumplimiento de objetivos	4	Considera usted que el gobierno regional planifica su actividad de gestión para el cumplimiento de sus metas					
		5	Considera usted que los objetivos de la entidad están bien definidos para logro de un buen servicio					
		6	Considera usted que los objetivos trazados por la entidad son adecuadamente difundidos hacia todos los colaboradores					
	Normas	7	considera usted que es importante que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) para cada área del gobierno regional					
		8	considera usted que la misión y visión del gobierno regional, refleja los objetivos que persigue la institución					
		9	Considera que el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión					

Organización	Selección de personal	10	Considera usted que cuentan con personal calificado para el área de trabajo					
		11	Considera usted que para una gestión del gobierno regional es necesario contar con un buen proceso de selección de personal					
		12	considera usted que el personal que labora en el área de atención al usuario debe ser capacitada en valores					
	Dotación de los recursos	13	considera usted que se cuenta con suficiente personal para el área de atención al usuario					
		14	Considera usted que es necesario que el gobierno regional cuente con equipos tecnológicos de última generación					
		15	considera usted que los recursos, materiales son los apropiados para la atención de los usuarios del gobierno regional					
	Distribución del trabajo	16	Considera que hay una distribución adecuada del recurso humano de acuerdo a la necesidad del área					
		17	considera usted que los servicios que presta el gobierno regional están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada					
		18	considera usted que la gestión brindada en el gobierno regional responde a estructuras y procesos administrativos					
Dirección	Trabajo en equipo	19	Considera usted que el trabajo en equipo en el gobierno regional es indispensable para lograr una buena gestión administrativa.					
		20	considera usted que los procedimientos administrativos de las diversas áreas, son adecuados para brindar una atención eficiente al usuario					
		21	considera usted que en el gobierno regional se cuenta con una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo del área de atención al usuario					
	Toma de decisiones	22	Considera usted que existe una adecuada conducción del servicio de atención al usuario en el gobierno Regional					
		23	Considera usted que el personal que labora en el gobierno regional debería ser capacitado constantemente de acuerdo a la innovación institucional					
		24	Considera que las capacidades de los trabajadores son valoradas por la dirección					
Liderazgo	25	considera usted que en el gobierno regional existe una conducción adecuada del servicio de atención al usuario						
	26	Considera usted que se cuenta con liderazgo desde la dirección para impartir las políticas de la institución para lograr un servicio de calidad al usuario						

		27	Usted considera que el gobernador regional es el que lidera la institución					
Control	Medición de resultados	28	Considera que el control del cumplimiento de objetivos y metas es realizado por la gestión administrativa					
		29	considera usted que existe una adecuada supervisión de las actividades que realizan los colaboradores					
		30	Considera usted que el gobierno regional cuenta resultados adecuado con respecto a los procedimientos administrativos					
	Evaluación del desempeño	31	Considera usted que el gobierno regional recopila información de los resultados que se obtienen en la atención al usuario					
		32	Considera usted que el gobierno regional realiza una evaluación periódicamente del rendimiento laboral del personal para mejorar el servicio de atención al usuario					
		33	Considera usted que el gobierno regional muestra preocupación por el desempeño del personal					
	Retroalimentación	34	Usted percibe que los directivos del gobierno regional realizan una retroalimentación luego de la obtención de resultados de un monitoreo de las áreas de trabajo					
		35	considera usted que los directivos del gobierno regional deben considerar las sugerencias y/o reclamos de los usuarios					
		36	considera usted que el gobierno regional toma en cuenta la prevención de resultados					

## CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DEL SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS

Estimado usuario, las siguientes preguntas son confidenciales con carácter académico para poder conocer su opinión acerca de la atención brindada dentro de las instalaciones del gobierno regional. Lea con mucha atención y marque la alternativa, y marque con una (x) uno de los cinco puntos de acuerdo a su percepción.

Escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Asignación de Funciones</b>	<b>1</b>	La funciones que realiza estimulan su superación profesional y personal dentro de la organización					
	<b>2</b>	El personal del área de logística le brinda toda la información correspondiente sobre el proceso de atención que realizará					
	<b>3</b>	Su ambiente laboral cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un servicio adecuado					
<b>Condición de trabajo</b>	<b>4</b>	Cuenta con un horario de atención adecuado para la entrega y recepción de documentos					
	<b>5</b>	Los recursos y materiales brindados por la entidad optimizan sus funciones y actividades que le asignaron					
	<b>6</b>	Dentro de su ambiente laboral se percibe un ambiente de confianza, solidaridad entre los colaboradores					
<b>Reconocimiento</b>	<b>7</b>	Dentro de la institución se fomenta políticas de ascenso al desempeño de un buen trabajo					
	<b>8</b>	La institución la da valor a su trabajo al igual que la de sus demás compañeros de trabajo y le brindan las mismas condiciones de trabajo					
	<b>9</b>	La remuneración que percibe esta de acorde a las funciones y responsabilidades que realiza en su puesto de trabajo					
<b>Participación</b>	<b>10</b>	El equipo de trabajo se organiza y muestra su compromiso institucional para el cumplimiento del trabajo asignado cuando se presenta una carga laboral					
	<b>11</b>	Se realiza reuniones constantes de coordinación con todo el personal técnico durante la semana					

	<b>12</b> Su jefe inmediato le da valor a las iniciativas que se proponen para mejora de los servicios					
--	--	--	--	--	--	--

**Anexo 3. Validez de instrumento.****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magíster: Luis Miguel Olórtegui Alcalde

**Presente**

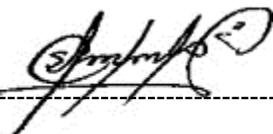
Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de magister en gobernabilidad y gestión pública. El título nombre de mi proyecto de investigación es **Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú 2023** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente. Atentamente,



Carlos Salazar

Santillán DNI: 41613547

**Título de investigación:** Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú, 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
<b>Variable 1: Percepción de la gestión administrativa</b>								
	<b>Dimensión 1: Percepción de Planeación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que la institución tiene un manejo adecuado de los recursos disponibles	X		X		X		
2	Considera usted que los directivos del gobierno regional realizan el planeamiento institucional con la participación de todo el personal que labora en la institución	X		X		X		
3	Considera usted que el personal participa en la elaboración del plan operativo	X		X		X		
4	Considera usted que el gobierno regional planifica su actividad de gestión para el cumplimiento de sus metas	X		X		X		
5	Considera usted que los objetivos de la entidad están bien definidos para logro de un buen servicio	X		X		X		
6	Considera usted que los objetivos trazados por la entidad son adecuadamente difundidos hacia todos los colaboradores	X		X		X		
7	Considera usted que es importante que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) para cada área del gobierno regional	X		X		X		
8	Considera usted que la misión y visión del gobierno regional, refleja los objetivos que persigue la institución	X		X		X		
9	Considera que el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión	X		X		X		
	<b>Dimensión 2 : Percepción de la Organización</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera usted que cuentan con personal calificado para el área de trabajo	X		X		X		
11	Considera usted que para una gestión del gobierno regional es necesario contar con un buen proceso de selección de personal	X		X		X		
12	Considera usted que el personal que labora en el área de atención al usuario debe ser capacitada en valores	X		X		X		

13	Considera usted que se cuenta con suficiente personal para el área de atención al usuario	X		X		X		
14	Considera usted que es necesario que el gobierno regional cuente con equipos tecnológicos de última generación	X		X		X		
15	Considera usted que los recursos, materiales son los apropiados para la atención de los usuarios del gobierno regional	X		X		X		
16	Considera que hay una distribución adecuada del recurso humano de acuerdo a la necesidad del área	X		X		X		
17	Considera usted que los servicios que presta el gobierno regional están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada	X		X		X		
18	Considera usted que la gestión brindada en el gobierno regional responde a estructuras y procesos administrativos	X		X		X		
<b>Dimensión 3 : Percepción de la Dirección</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Considera usted que el trabajo en equipo en el gobierno regional es indispensable para lograr una buena gestión administrativa.	X		X		X		
20	Considera usted que los procedimientos administrativos de las diversas áreas, son adecuados para brindar una atención eficiente al usuario	X		X		X		
21	Considera usted que en el gobierno regional se cuenta con una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo del área de atención al usuario	X		X		X		
22	Considera usted que existe una adecuada conducción del servicio de atención al usuario en el gobierno Regional	X		X		X		
23	Considera usted que el personal que labora en el gobierno regional debería ser capacitado constantemente de acuerdo a la innovación institucional	X		X		X		
24	Considera que las capacidades de los trabajadores son valoradas por la dirección	X		X		X		
25	Considera usted que en el gobierno regional existe una conducción adecuada del servicio de atención al usuario	X		X		X		
26	Considera usted que se cuenta con liderazgo desde la dirección para impartir las políticas de la institución para lograr un servicio de calidad al usuario	X		X		X		

27	Usted considera que el gobernador regional es el que lidera la institución	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Percepción del Control</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
28	Considera que el control del cumplimiento de objetivos y metas es realizado por la gestión administrativa	X		X		X		
29	Considera usted que existe una adecuada supervisión de las actividades que realizan los colaboradores	X		X		X		
30	Considera usted que el gobierno regional cuenta resultados adecuado con respecto a los procedimientos administrativos	X		X		X		
31	Considera usted que el gobierno regional recopila información de los resultados que se obtienen en la atención al usuario	X		X		X		
32	Considera usted que el gobierno regional realiza una evaluación periódicamente del rendimiento laboral del personal para mejorar el servicio de atención al usuario	X		X		X		
33	Considera usted que el gobierno regional muestra preocupación por el desempeño del personal	X		X		X		
34	Usted percibe que los directivos del gobierno regional realizan una retroalimentación luego de la obtención de resultados de un monitoreo de las áreas de trabajo	X		X		X		
35	Considera usted que los directivos del gobierno regional deben considerar las sugerencias y/o reclamos de los usuarios	X		X		X		
36	Considera usted que el gobierno regional toma en cuenta la prevención de resultados	X		X		X		

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>								
<b>Dimensión 1: Asignación de funciones</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Las funciones que realiza estimulan su superación profesional y personal dentro de la organización	X		X		X		
2	El personal del área de logística le brinda toda la información correspondiente sobre el proceso de atención que realizará	X		X		X		
3	Su ambiente laboral cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un servicio adecuado	X		X				
<b>Dimensión 2: Condición de trabajo</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
4	Cuenta con un horario de atención adecuado para la entrega y recepción de documentos	X		X		X		
5	Los recursos y materiales brindados por la entidad optimizan sus funciones y actividades que le asignaron	X		X		X		
6	Dentro de su ambiente laboral se percibe un ambiente de confianza, solidaridad entre los colaboradores	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Reconocimiento</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	Dentro de la institución se fomenta políticas de ascenso al desempeño de un buen trabajo	X		X		X		
8	La institución le da valor a su trabajo al igual que la de sus demás compañeros de trabajo y le brindan las mismas condiciones de trabajo	X		X		X		
9	La remuneración que percibe esta de acorde a las funciones y responsabilidades que realiza en su puesto de trabajo	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Participación</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	

10	El equipo de trabajo se organiza y muestra su compromiso institucional para el cumplimiento del trabajo asignado cuando se presenta una carga laboral	X		X		X	
11	Se realiza reuniones constantes de coordinación con todo el personal técnico durante la semana	X		X		X	
12	Su jefe inmediato le da valor a las iniciativas que se proponen para mejora de los servicios	X		X		X	

<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. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

**Todo conforme.** Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Olórtegui Alcalde Luis Miguel

**DNI:** 45974022

**Especialidad del validador:** Gestión Comercial e Investigación




---

Firma del validador

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Alfredo Martín Berrospi Ytahashi

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de magister en gobernabilidad y gestión pública.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú 2023** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente. Atentamente,



Carlos Salazar Santillán  
DNI: 41613547

**Título de investigación:** Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional  
Apurímac, Perú, 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable 1: Percepción de la gestión administrativa</b>								
	<b>Dimensión 1: Percepción de Planeación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que la institución tiene un manejo adecuado de los recursos disponibles	X		X		X		
2	Considera usted que los directivos del gobierno regional realizan el planeamiento institucional con la participación de todo el personal que labora en la institución	X		X		X		
3	Considera usted que el personal participa en la elaboración del plan operativo	X		X		X		
4	Considera usted que el gobierno regional planifica su actividad de gestión para el cumplimiento de sus metas	X		X		X		
5	Considera usted que los objetivos de la entidad están bien definidos para logro de un buen servicio	X		X		X		
6	Considera usted que los objetivos trazados por la entidad son adecuadamente difundidos hacia todos los colaboradores	X		X		X		
7	Considera usted que es importante que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) para cada área del gobierno regional	X		X		X		
8	Considera usted que la misión y visión del gobierno regional, refleja los objetivos que persigue la institución	X		X		X		
9	Considera que el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión	X		X		X		
	<b>Dimensión 2 : Percepción de la organización</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera usted que cuentan con personal calificado para el área de trabajo	X		X		X		
11	Considera usted que para una gestión del gobierno regional es necesario contar con un buen proceso de selección de personal	X		X		X		
12	Considera usted que el personal que labora en el área de atención al usuario debe ser capacitada en valores	X		X		X		

1 3	Considera usted que se cuenta con suficiente personal para el área de atención al usuario	X		X		X		
1 4	Considera usted que es necesario que el gobierno regional cuente con equipos tecnológicos de última generación	X		X		X		
1 5	Considera usted que los recursos, materiales son los apropiados para la atención de los usuarios del gobierno regional	X		X		X		
1 6	Considera que hay una distribución adecuada del recurso humano de acuerdo a la necesidad del área	X		X		X		
1 7	Considera usted que los servicios que presta el gobierno regional están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada	X		X		X		
1 8	Considera usted que la gestión brindada en el gobierno regional responde a estructuras y procesos administrativos	X		X		X		
	<b>Dimensión 3 : Percepción de la Dirección</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1 9	Considera usted que el trabajo en equipo en el gobierno regional es indispensable para lograr una buena gestión administrativa.	X		X		X		
2 0	Considera usted que los procedimientos administrativos de las diversas áreas, son adecuados para brindar una atención eficiente al usuario	X		X		X		
2 1	Considera usted que en el gobierno regional se cuenta con una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo del área de atención al usuario	X		X		X		
2 2	Considera usted que existe una adecuada conducción del servicio de atención al usuario en el gobierno Regional	X		X		X		
2 3	Considera usted que el personal que labora en el gobierno regional debería ser capacitado constantemente de acuerdo a la innovación institucional	X		X		X		
2 4	Considera que las capacidades de los trabajadores son valoradas por la dirección	X		X		X		
2 5	Considera usted que en el gobierno regional existe una conducción adecuada del servicio de atención al usuario	X		X		X		
2 6	Considera usted que se cuenta con liderazgo desde la dirección para impartir las políticas de la institución para lograr un servicio de calidad	X		X		X		

6	alusuario							
---	-----------	--	--	--	--	--	--	--

27	Usted considera que el gobernador regional es el que lidera la institución	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Percepción del Control</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
28	Considera que el control del cumplimiento de objetivos y metas es realizado por la gestión administrativa	X		X		X		
29	Considera usted que existe una adecuada supervisión de las actividades que realizan los colaboradores	X		X		X		
30	Considera usted que el gobierno regional cuenta resultados adecuado con respecto a los procedimientos administrativos	X		X		X		
31	Considera usted que el gobierno regional recopila información de los resultados que se obtienen en la atención al usuario	X		X		X		
32	Considera usted que el gobierno regional realiza una evaluación periódicamente del rendimiento laboral del personal para mejorar el servicio de atención al usuario	X		X		X		
33	Considera usted que el gobierno regional muestra preocupación por el desempeño del personal	X		X		X		
34	Usted percibe que los directivos del gobierno regional realizan una retroalimentación luego de la obtención de resultados de un monitoreo de las áreas de trabajo	X		X		X		
35	Considera usted que los directivos del gobierno regional deben considerar las sugerencias y/o reclamos de los usuarios	X		X		X		
36	Considera usted que el gobierno regional toma en cuenta la prevención de resultados	X		X		X		

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>								
<b>Dimensión 1: Asignación de funciones</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Las funciones que realiza estimulan su superación profesional y personal dentro de la organización	X		X		X		
2	El personal del área de logística le brinda toda la información correspondiente sobre el proceso de atención que realizará	X		X		X		
3	Su ambiente laboral cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un servicio adecuado	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Condición de trabajo</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
4	Cuenta con un horario de atención adecuado para la entrega y recepción de documentos	X		X		X		
5	Los recursos y materiales brindados por la entidad optimizan sus funciones y actividades que le asignaron	X		X		X		
6	Dentro de su ambiente laboral se percibe un ambiente de confianza, solidaridad entre los colaboradores	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Reconocimiento</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	Dentro de la institución se fomenta políticas de ascenso al desempeño de un buen trabajo	X		X		X		
8	La institución le da valor a su trabajo al igual que la de sus demás compañeros de trabajo y le brindan las mismas condiciones de trabajo	X		X		X		
9	La remuneración que percibe esta de acorde a las funciones y responsabilidades que realiza en su puesto de trabajo	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Participación</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	

1 0	El equipo de trabajo se organiza y muestra su compromiso institucional para el cumplimiento del trabajo asignado cuando se presenta una carga laboral	X		X		X	
1 1	Se realiza reuniones constantes de coordinación con todo el personal técnico durante la semana	X		X		X	
1 2	Su jefe inmediato le da valor a las iniciativas que se proponen para mejora de los servicios	X		X		X	

<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. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

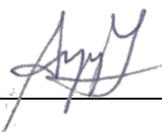
Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Alfredo Martín Berrospi Ytashashi

**DNI:** 08271350

**Especialidad del validador:** Administrador empresas



Firma del validador

28 de noviembre del 2023

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Marilé Lozano Lozano

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de magister en gobernabilidad y gestión pública.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú 2023** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente. Atentamente,



Carlos Salazar Santillán  
DNI: 41613547

**Título de investigación:** Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú, 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
<b>Variable 1: Percepción de la gestión administrativa</b>								
<b>Dimensión 1: Percepción de Planeación</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	
1	Considera que la institución tiene un manejo adecuado de los recursos disponibles	X		X			X	Me parece que los recursos es un término muy amplio, debe delimitarse
2	Considera usted que los directivos del gobierno regional realizan el planeamiento institucional con la participación de todo el personal que labora en la institución	X		X		X		suficiencia
	Considera usted que el personal participa en la elaboración del plan operativo	X		X			X	La redacción debe ser similar a la pregunta 2, ya que se busca indagar si hay trabajo colaborativo con los planes institucionales y operativo
4	Considera usted que el gobierno regional planifica su actividad de gestión para el cumplimiento de sus metas	X		X			X	suficiencia
5	Considera usted que los objetivos de la entidad están bien definidos para lograr de un buen servicio	X		X		X		Considera usted que los objetivos del gobierno regional están articulados con la filosofía del buen servicio
6	Considera usted que los objetivos trazados por la entidad son adecuadamente difundidos hacia todos los colaboradores		X	X			X	Los objetivos más que difundirlos deben ser comprendidos
7	Considera usted que es importante que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) para cada área del gobierno regional	X		X		X		un manual de organización y funciones actualizado por cada área del gobierno regional
8	Considera usted que la misión y visión del gobierno regional, refleja los objetivos que persigue la institución	X		X		X		suficiencia
9	Considera que el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión	X		X			X	Cambiar el término instrumentos, por documentos técnicos normativos. genera confusión
<b>Dimensión 2 : Percepción de la Organización</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	
10	Considera usted que cuentan con personal calificado para el área de trabajo	X		X		X		suficiencia
11	Considera usted que para una gestión del gobierno regional es necesario contar con un buen proceso de selección de personal	X		X		X		Una eficiente gestión del gobierno....
12	Considera usted que el personal que labora en el área de atención al usuario debe ser capacitada en valores	X		X		X		suficiencia

13	Considera usted que se cuenta con suficiente personal para el área de atención al usuario	X		X		X		suficiencia
14	Considera usted que es necesario que el gobierno regional cuente con equipos tecnológicos de última generación	X			X		X	Muy genérica la pregunta debe especificarse

15	Considera usted que los recursos, materiales son los apropiados para la atención de los usuarios del gobierno regional	X		X		X		suficiencia
16	Considera que hay una distribución adecuada del recurso humano de acuerdo a la necesidad del área	X		X		X		suficiencia
17	Considera usted que los servicios que presta el gobierno regional están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada	X		X		X		suficiencia
18	Considera usted que la gestión brindada en el gobierno regional responde a estructuras y procesos administrativos	X		X			X	Considera usted que la gestión que realiza el gobierno regional responde a procesos sistematizados
<b>Dimensión 3 : Percepción de la Dirección</b>		<b>SI</b>	<b>N</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	
19	Considera usted que el trabajo en equipo en el gobierno regional es indispensable para lograr una buena gestión administrativa.	X		X		X		suficiencia
20	Considera usted que los procedimientos administrativos de las diversas áreas, son adecuados para brindar una atención eficiente al usuario	X		X		X		suficiencia
21	Considera usted que en el gobierno regional se cuenta con una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo del área de atención al usuario	X		X			X	Corregir: debe decir: ..... comunicación asertiva entre el equipo de trabajo y los usuarios
22	Considera usted que existe una adecuada conducción del servicio de atención al usuario en el gobierno Regional	X		X		X		suficiencia
23	Considera usted que el personal que labora en el gobierno regional debería ser capacitado constantemente de acuerdo a la innovación institucional	X		X		X		constantemente para brindar un buen servicio al usuario
24	Considera que las capacidades de los trabajadores son valoradas por la dirección	X		X		X		suficiencia
25	Considera usted que en el gobierno regional existe una conducción adecuada del servicio de atención al usuario	X		X		X		suficiencia
26	Considera usted que se cuenta con liderazgo desde la dirección para impartir las políticas de la institución para lograr un servicio de calidad al usuario	X		X		X		suficiencia
27	Usted considera que el gobernador regional es el que lidera la institución	X		X		X		Gobernador regional ejerce liderazgo en la institución
<b>Dimensión 4: Percepción del Control</b>		<b>SI</b>	<b>N</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	<b>SI</b>	<b>N</b>	
28	Considera que el control del cumplimiento de objetivos y metas es realizado por la gestión administrativa	X		X		X		suficiencia
29	Considera usted que existe una adecuada supervisión de las actividades que realizan los colaboradores	X		X		X		suficiencia
30	Considera usted que el gobierno regional cuenta con resultados adecuados con respecto a los procedimientos administrativos	X		X			X	No se entiende la pregunta, reformular
31	Considera usted que el gobierno regional recopila información de los resultados que se obtienen en la atención al usuario	X		X		X		suficiencia

32	Considera usted que el gobierno regional realiza una evaluación periódicamente del rendimiento laboral del personal para mejorar el servicio de atención al usuario	X		X		X				suficiencia
33	Considera usted que el gobierno regional muestra preocupación por el desempeño del personal	X		X		X				suficiencia
34	Usted percibe que los directivos del gobierno regional realizan una retroalimentación luego de la obtención de resultados de un monitoreo de las áreas de trabajo	X		X		X				suficiencia
35	Considera usted que los directivos del gobierno regional deben considerar las sugerencias y/o reclamos de los usuarios	X		X		X				Evitar redundancia con
36	Considera usted que el gobierno regional toma en cuenta la prevención de resultados	X		X		X				Suficiente

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		SI	N	SI	NO	SI	N	
<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>								
<b>Dimensión 1: Asignación de funciones</b>								
1	Las funciones que realiza estimulan su superación profesional y personal dentro de la organización	X		X			X	¿De quién?. Reformular, no está clara la pregunta
2	El personal del área de logística le brinda toda la información correspondiente sobre el proceso de atención que realizará		X	X			X	Logística no brinda información, brinda recursos. reformular
3	Su ambiente laboral cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un servicio adecuado	X		X		X		suficiencia
<b>Dimensión 2: Condición de trabajo</b>								
4	Cuenta con un horario de atención adecuado para la entrega y recepción de documentos	X		X		X		suficiencia
5	Los recursos y materiales brindados por la entidad optimizan sus funciones y actividades que le asignaron	X		X		X		suficiencia
6	Dentro de su ambiente laboral se percibe un ambiente de confianza, solidaridad entre los colaboradores	X		X		X		suficiencia
<b>Dimensión 3: Reconocimiento</b>								
7	Dentro de la institución se fomenta políticas de ascenso al desempeño de un buen trabajo	X		X		X		suficiencia
8	La institución le da valor a su trabajo al igual que la de sus demás compañeros de trabajo y le brindan las mismas condiciones de trabajo	X		X		X		suficiencia
9	La remuneración que percibe esta de acuerdo a las funciones y responsabilidades que realiza en su puesto de trabajo	X		X		X		suficiencia
<b>Dimensión 4: Participación</b>								
10	El equipo de trabajo se organiza y muestra su compromiso institucional para el cumplimiento del trabajo asignado cuando se presenta una carga laboral	X		X			X	. en el cumplimiento de sus funciones. No se comprende la pregunta
11	Se realiza reuniones constantes de coordinación con todo el personal técnico durante la semana	X		X		X		suficiencia
12	Su jefe inmediato le da valor a las iniciativas que se proponen para mejora de los servicios	X		X		X		suficiencia

<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. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia)

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ X ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Marilé Lozano Lozano

**DNI:** 06145634

**Especialidad del validador:** Lic. En Administración de Empresas, Mag. En Administración de Negocios, Dra. En Administración

28 de noviembre del 2023



---

Firma del  
validador

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: KELLY MILAGRITOS CASANA JARA

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

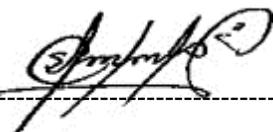
Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de magister en gobernabilidad y gestión pública.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú 2023** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente. Atentamente,



Carlos Salazar

Santillán DNI: 41613547

**Título de investigación:** Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú, 2023

N	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable 1: Percepción de la gestión administrativa</b>								
<b>Dimensión 1: Percepción de Planeación</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que la institución tiene un manejo adecuado de los recursos disponibles	x		x		x		
2	Considera usted que los directivos del gobierno regional realizan el planeamiento institucional con la participación de todo el personal que labora en la institución	x		x		x		
3	Considera usted que el personal participa en la elaboración del plan operativo	x		x		x		
4	Considera usted que el gobierno regional planifica su actividad de gestión para el cumplimiento de sus metas	x		x		x		
5	Considera usted que los objetivos de la entidad están bien definidos para logro de un buen servicio	x		x		x		
6	Considera usted que los objetivos trazados por la entidad son adecuadamente difundidos hacia todos los colaboradores	x		x		x		
7	Considera usted que es importante que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) para cada área del gobierno regional	x		x		x		
8	Considera usted que la misión y visión del gobierno regional, refleja los objetivos que persigue la institución	x		x		x		
9	Considera que el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión	x		x		x		
<b>Dimensión 2 : Percepción de la Organización</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera usted que cuentan con personal calificado para el área de trabajo	x		x		x		
11	Considera usted que para una gestión del gobierno regional es necesario contar con un buen proceso de selección de personal	x		x		x		
12	Considera usted que el personal que labora en el área de atención al usuario debe ser capacitada en valores	x		x		x		

13	Considera usted que se cuenta con suficiente personal para el área de atención al usuario	x		x		x	
14	Considera usted que es necesario que el gobierno regional cuente con equipos tecnológicos de última generación	x		x		x	
15	Considera usted que los recursos, materiales son los apropiados para la atención de los usuarios del gobierno regional	x		x		x	
16	Considera que hay una distribución adecuada del recurso humano de acuerdo a la necesidad del área	x		x		x	
17	Considera usted que los servicios que presta el gobierno regional están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada	x		x		x	
18	Considera usted que la gestión brindada en el gobierno regional responde a estructuras y procesos administrativos	x		x		x	
	<b>Dimensión 3 : Percepción de la Dirección</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
19	Considera usted que el trabajo en equipo en el gobierno regional es indispensable para lograr una buena gestión administrativa.	x		x		x	
20	Considera usted que los procedimientos administrativos de las diversas áreas, son adecuados para brindar una atención eficiente al usuario	x		x		x	
21	Considera usted que en el gobierno regional se cuenta con una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo del área de atención al usuario	x		x		x	
22	Considera usted que existe una adecuada conducción del servicio de atención al usuario en el gobierno Regional	x		x		x	
23	Considera usted que el personal que labora en el gobierno regional debería ser capacitado constantemente de acuerdo a la innovación institucional	x		x		x	
24	Considera que las capacidades de los trabajadores son valoradas por la dirección	x		x		x	
25	Considera usted que en el gobierno regional existe una conducción adecuada del servicio de atención al usuario	x		x		x	
26	Considera usted que se cuenta con liderazgo desde la dirección para impartir las políticas de la institución para lograr un servicio de calidad al usuario	x		x		x	

27	Usted considera que el gobernador regional es el que lidera la institución						
<b>Dimensión 4: Percepción del Control</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
28	Considera que el control del cumplimiento de objetivos y metas es realizado por la gestión administrativa	x		x		x	
29	Considera usted que existe una adecuada supervisión de las actividades que realizan los colaboradores	x		x		x	
30	Considera usted que el gobierno regional cuenta resultados adecuado con respecto a los procedimientos administrativos	x		x		x	
31	Considera usted que el gobierno regional recopila información de los resultados que se obtienen en la atención al usuario	x		x		x	
32	Considera usted que el gobierno regional realiza una evaluación periódicamente del rendimiento laboral del personal para mejorar el servicio de atención al usuario	x		x		x	
33	Considera usted que el gobierno regional muestra preocupación por el desempeño del personal	x		x		x	
34	Usted percibe que los directivos del gobierno regional realizan una retroalimentación luego de la obtención de resultados de un monitoreo de las áreas de trabajo	x		x		x	
35	Considera usted que los directivos del gobierno regional deben considerar las sugerencias y/o reclamos de los usuarios	x		x		x	
36	Considera usted que el gobierno regional toma en cuenta la prevención de resultados	x		x		x	

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>								
	<b>Dimensión 1: Asignación de funciones</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las funciones que realiza estimulan su superación profesional y personal dentro de la organización	x		x		x		
2	El personal del área de logística le brinda toda la información correspondiente sobre el proceso de atención que realizará	x		x		x		
3	Su ambiente laboral cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un servicio adecuado	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Condición de trabajo</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Cuenta con un horario de atención adecuado para la entrega y recepción de documentos	x		x		x		
5	Los recursos y materiales brindados por la entidad optimizan sus funciones y actividades que le asignaron	x		x		x		
6	Dentro de su ambiente laboral se percibe un ambiente de confianza, solidaridad entre los colaboradores	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Reconocimiento</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Dentro de la institución se fomenta políticas de ascenso al desempeño de un buen trabajo	x		x		x		
8	La institución le da valor a su trabajo al igual que la de sus demás compañeros de trabajo y le brindan las mismas condiciones de trabajo	x		x		x		
9	La remuneración que percibe esta de acorde a las funciones y responsabilidades que realiza en su puesto de trabajo	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Participación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

10	El equipo de trabajo se organiza y muestra su compromiso institucional para el cumplimiento del trabajo asignado cuando se presenta una carga laboral	x		x		x	
11	Se realiza reuniones constantes de coordinación con todo el personal técnico durante la semana	x		x		x	
12	Su jefe inmediato le da valor a las iniciativas que se proponen para mejora de los servicios	x		x		x	

<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. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Kelly Milagritos Casana Jara  
**DNI:** 43562136

**Especialidad del validador:** Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 28 de noviembre del

---

Firma del validador

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

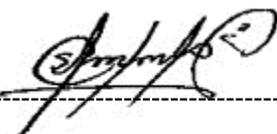
Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de magister en gobernabilidad y gestión pública.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú 2023** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente. Atentamente,



-----

Carlos Salazar Santillán DNI:

41613547

**Título de investigación:** Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos del gobierno regional Apurímac, Perú, 2023

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable 1: Percepción de la gestión administrativa</b>								
<b>Dimensión 1: Percepción de Planeación</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que la institución tiene un manejo adecuado de los recursos disponibles	X		X		X		
2	Considera usted que los directivos del gobierno regional realizan el planeamiento institucional con la participación de todo el personal que labora en la institución	X		X		X		
3	Considera usted que el personal participa en la elaboración del plan operativo	X		X		X		
4	Considera usted que el gobierno regional planifica su actividad de gestión para el cumplimiento de sus metas	X		X		X		
5	Considera usted que los objetivos de la entidad están bien definidos para logro de un buen servicio	X		X		X		
6	Considera usted que los objetivos trazados por la entidad son adecuadamente difundidos hacia todos los colaboradores	X		X		X		
7	Considera usted que es importante que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) para cada área del gobierno regional	X		X		X		
8	Considera usted que la misión y visión del gobierno regional, refleja los objetivos que persigue la institución	X		X		X		
9	Considera que el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Percepción de la Organización</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera usted que cuentan con personal calificado para el área de trabajo	X		X		X		
11	Considera usted que para una gestión del gobierno regional es necesario contar con un buen proceso de selección de personal	X		X		X		
12	Considera usted que el personal que labora en el área de atención al usuario debe ser capacitada en valores	X		X		X		

13	Considera usted que se cuenta con suficiente personal para el área de atención al usuario	X		X		X		
14	Considera usted que es necesario que el gobierno regional cuente con equipos tecnológicos de última generación	X		X		X		
15	Considera usted que los recursos, materiales son los apropiados para la atención de los usuarios del gobierno regional	X		X		X		
16	Considera que hay una distribución adecuada del recurso humano de acuerdo a la necesidad del área	X		X		X		
17	Considera usted que los servicios que presta el gobierno regional están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada	X		X		X		
18	Considera usted que la gestión brindada en el gobierno regional responde a estructuras y procesos administrativos	X		X		X		
	<b>Dimensión 3 : Percepción de la Dirección</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Considera usted que el trabajo en equipo en el gobierno regional es indispensable para lograr una buena gestión administrativa.	X		X		X		
20	Considera usted que los procedimientos administrativos de las diversas áreas, son adecuados para brindar una atención eficiente al usuario	X		X		X		
21	Considera usted que en el gobierno regional se cuenta con una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo del área de atención al usuario	X		X		X		
22	Considera usted que existe una adecuada conducción del servicio de atención al usuario en el gobierno Regional	X		X		X		
23	Considera usted que el personal que labora en el gobierno regional debería ser capacitado constantemente de acuerdo a la innovación institucional	X		X		X		
24	Considera que las capacidades de los trabajadores son valoradas por la dirección	X		X		X		
25	Considera usted que en el gobierno regional existe una conducción adecuada del servicio de atención al usuario	X		X		X		
26	Considera usted que se cuenta con liderazgo desde la dirección para impartir las políticas de la institución para lograr un servicio de calidad al usuario	X		X		X		

27	Usted considera que el gobernador regional es el que lidera la institución	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Percepción del Control</b>	X	<b>NO</b>	X	<b>NO</b>	X	<b>NO</b>	
28	Considera que el control del cumplimiento de objetivos y metas es realizado por la gestión administrativa	X		X		X		
29	Considera usted que existe una adecuada supervisión de las actividades que realizan los colaboradores	X		X		X		
30	Considera usted que el gobierno regional cuenta resultados adecuado con respecto a los procedimientos administrativos	X		X		X		
31	Considera usted que el gobierno regional recopila información de los resultados que se obtienen en la atención al usuario	X		X		X		
32	Considera usted que el gobierno regional realiza una evaluación periódicamente del rendimiento laboral del personal para mejorar el servicio de atención al usuario	X		X		X		
33	Considera usted que el gobierno regional muestra preocupación por el desempeño del personal	X		X		X		
34	Usted percibe que los directivos del gobierno regional realizan una retroalimentación luego de la obtención de resultados de un monitoreo de las áreas de trabajo	X		X		X		
35	Considera usted que los directivos del gobierno regional deben considerar las sugerencias y/o reclamos de los usuarios	X		X		X		
36	Considera usted que el gobierno regional toma en cuenta la prevención de resultados	X		X		X		

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>								
<b>Dimensión 1: Asignación de funciones</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Las funciones que realiza estimulan su superación profesional y personal dentro de la organización	X		X		X		
2	El personal del área de logística le brinda toda la información correspondiente sobre el proceso de atención que realizará	X		X		X		
3	Su ambiente laboral cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un servicio adecuado	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Condición de trabajo</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
4	Cuenta con un horario de atención adecuado para la entrega y recepción de documentos	X		X		X		
5	Los recursos y materiales brindados por la entidad optimizan sus funciones y actividades que le asignaron	X		X		X		
6	Dentro de su ambiente laboral se percibe un ambiente de confianza, solidaridad entre los colaboradores	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Reconocimiento</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	Dentro de la institución se fomenta políticas de ascenso al desempeño de un buen trabajo	X		X		X		
8	La institución le da valor a su trabajo al igual que la de sus demás compañeros de trabajo y le brindan las mismas condiciones de trabajo	X		X		X		
9	La remuneración que percibe esta de acorde a las funciones y responsabilidades que realiza en su puesto de trabajo	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Participación</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	

10	El equipo de trabajo se organiza y muestra su compromiso institucional para el cumplimiento del trabajo asignado cuando se presenta una carga laboral	X		X		X	
11	Se realiza reuniones constantes de coordinación con todo el personal técnico durante la semana	X		X		X	
12	Su jefe inmediato le da valor a las iniciativas que se proponen para mejora de los servicios	X		X		X	

<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. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

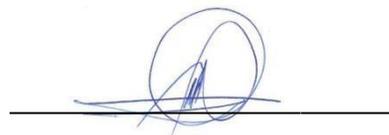
Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX  
**DNI:** 08814139

**Especialidad del validador:** INVESTIGADOR

28 de noviembre del 2023



Firma del validador

## Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,948	36

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Considera que la institución tiene un manejo adecuado de los recursos disponibles	118,83	380,006	,636	,946
Considera usted que los directivos del gobierno regional realizan el planeamiento institucional con la participación de todo el personal que labora en la institución	118,87	369,982	,738	,945
Considera usted que el personal participa en la elaboración del plan operativo	118,73	380,892	,435	,947
Considera usted que el gobierno regional planifica su actividad de gestión para el cumplimiento de sus metas	118,47	372,671	,650	,946
Considera usted que los objetivos de la entidad están bien definidos para logro de un buen servicio	118,63	370,585	,745	,945

<p>Considera usted que los objetivos trazados por la entidad son adecuadamente difundidos hacia todos los colaboradores</p>	118,90	361,54 1	,831	,944
<p>considera usted que es importante que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) para cada área del gobierno regional</p>	117,97	391,20 6	,113	,950
<p>considera usted que la misión y visión del gobierno regional, refleja los objetivos que persigue la institución</p>	118,50	370,81 0	,673	,946
<p>Considera que el personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión</p>	118,77	367,22 0	,762	,945
<p>Considera usted que cuentan con personal calificado para el área de trabajo</p>	118,63	370,86 1	,775	,945
<p>Considera usted que para una gestión del gobierno regional es necesario contar con un buen proceso de selección de personal</p>	118,07	395,92 6	-,023	,951
<p>considera usted que el personal que labora en el área de atención al usuario debe ser capacitada en valores</p>	118,13	385,15 4	,235	,949
<p>considera usted que se cuenta con suficiente personal para el área de atención al usuario</p>	118,83	381,24 7	,498	,947

<p>Considera usted que es necesario que el gobierno regional cuente con equipos tecnológicos de última generación</p>	118,53	377,63 7	,373	,948
<p>considera usted que los recursos, materiales son los apropiados para la atención de los usuarios del gobierno regional</p>	118,60	374,93 8	,678	,946
<p>Considera que hay una distribución adecuada del recurso humano de acuerdo a la necesidad del área</p>	118,83	365,59 2	,762	,945
<p>considera usted que los servicios que presta el gobierno regional están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada</p>	118,97	374,72 3	,702	,946
<p>considera usted que la gestión brindada en el gobierno regional responde a estructuras y procesos administrativos</p>	118,60	374,17 9	,704	,946
<p>Considera usted que el trabajo en equipo en el gobierno regional es indispensable para lograr una buena gestión administrativa.</p>	118,27	390,40 9	,100	,951
<p>considera usted que los procedimientos administrativos de las diversas áreas, son adecuados para brindar una atención eficiente al usuario</p>	118,67	375,19 5	,604	,946

considera usted que en el gobierno regional se cuenta con una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo del área de atención al usuario	118,73	371,168	,704	,945
Considera usted que existe una adecuada conducción del servicio de atención al usuario en el gobierno Regional	118,80	363,959	,799	,944
Considera usted que el personal que labora en el gobierno regional debería ser capacitado constante mente de acuerdo a la innovación institucional	117,77	382,461	,353	,948
Considera que las capacidades de los trabajadores son valoradas por la dirección	118,73	369,375	,623	,946
considera usted que en el gobierno regional existe una conducción adecuada del servicio de atención al usuario	118,70	367,666	,711	,945
Considera usted que se cuenta con liderazgo desde la dirección para impartir las políticas de la institución para lograr un servicio de calidad al usuario	119,03	370,309	,693	,945
Usted considera que el gobernador regional es el que lidera la institución	118,70	373,114	,454	,948
Considera que el control del cumplimiento de objetivos y metas es realizado por la gestión administrativa	118,73	378,754	,562	,947

considera usted que existe una adecuada supervisión de las actividades que realizan los colaboradores	119,00	373,17 2	,690	,946
Considera usted que el gobierno regional cuenta resultados adecuado con respecto a los procedimientos administrativos	118,67	373,54 0	,732	,945
Considera usted que el gobierno regional recopila información de los resultados que se obtienen en la atención al usuario	119,10	370,02 4	,702	,945
Considera usted que el gobierno regional realiza una evaluación periódicamente del rendimiento laboral del personal para mejorar el servicio de atención al usuario	119,30	367,52 8	,642	,946
Considera usted que el gobierno regional muestra preocupación por el desempeño del personal	119,13	369,22 3	,778	,945
Usted percibe que los directivos del gobierno regional realizan una retroalimentación luego de la obtención de resultados de un monitoreo de las áreas de trabajo	119,23	369,84 0	,597	,946
considera usted que los directivos del gobierno regional deben considerar las sugerencias y/o reclamos de los usuarios	118,07	384,34 0	,265	,949

considera usted que el gobierno regional toma en cuenta la prevención de resultados	118,83	377,31 6	,536	,947
--	--------	-------------	------	------

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	12

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Las funciones que realiza estimulan su superación profesional y personal dentro de la organización	34,77	40,392	,484	,875
El personal del área de logística le brinda toda la información correspondiente sobre el proceso de atención que realizará	34,97	38,792	,692	,863
Su ambiente laboral cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un servicio adecuado	34,87	41,154	,437	,877
Cuenta con un horario de atención adecuado para la entrega y recepción de documentos	34,30	42,355	,227	,893

Los recursos y materiales brindados por la entidad optimizan sus funciones y actividades que le asignaron	34,60	39,076	,701	,863
Dentro de su ambiente laboral se percibe un ambiente de confianza, solidaridad entre los colaboradores	34,80	37,338	,765	,858
Dentro de la institución se fomenta políticas de ascenso al desempeño de un buen trabajo	35,27	36,685	,708	,861
La institución le da valor a su trabajo al igual que la de sus demás compañeros de trabajo y le brindan las mismas condiciones de trabajo	35,13	37,913	,694	,862
La remuneración que percibe esta de acorde a las funciones y responsabilidades que realiza en su puesto de trabajo	35,03	38,654	,570	,870
El equipo de trabajo se organiza y muestra su compromiso institucional para el cumplimiento del trabajo asignado cuando se presenta una carga laboral	34,73	40,823	,579	,870
Se realiza reuniones constantes de coordinación con todo el personal técnico durante la semana	34,80	39,476	,552	,871

Su jefe inmediato le da valor a las iniciativas que se proponen para mejora de los servicios	34,73	40,478	,620	,868
--	-------	--------	------	------

**Anexo 5: Aprobación del comité de Ética****DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO ÉTICO**

Yo, **Salazar Santillán, Carlos** Egresado(a) de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el proyecto de tesis "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC, PERÚ 2023" Asesorado por el docente: **VARGAS MERINO JORGE ALBERTO**, con DNI 41843715 Con ORCID 0000-0002-3084-8403 cumplen con:

1. Integridad en las actividades de investigación científica y gestión.
2. Honestidad intelectual en todos los aspectos de la investigación científica. Verificable con el reporte Turnitin.
3. Objetividad e imparcialidad en las relaciones laborales y profesionales.
4. Veracidad, justicia y responsabilidad en la ejecución y difusión de los resultados de la investigación científica.
5. Transparencia, actuando sin conflicto de interés, declarando y manejando el conflicto, sea este económico o de otra índole. Esta declaración jurada está sujeta a control posterior y se somete a las sanciones señaladas en el Código de Ética para la Investigación de la universidad para el autor y su asesor de tesis, generando el repudio de la investigación.

Lima, 8 de enero de 2024



.....  
Firma de autor

Egresado: **SALAZAR SANTILLAN CARLOS**

DNI 41613547



.....  
Firma

Asesor: **Jorge Alberto Vargas Merino**

DNI: 41843715

## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

**Investigadores** : Salazar Santillán, Carlos  
**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: **“Percepción se la Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional Apurímac, Perú 2023”**. de fecha \_\_/\_\_/\_\_\_\_ y versión 0\_\_. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es

“Determinar la relación existente entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo”

. Su ejecución ayudará/permitirá Contribuir con evidencias científicas sobre el tema en estudio para que los funcionarios comprometidos tomen medidas a nivel institucional para prevenir y/o hacer frente a la insatisfacción de la gobernanza de los usuarios externos

**Duración del estudio (meses):**

**N° esperado de participantes:** 80

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

#### **Criterios de inclusión**

Usuarios internos que firmen el consentimiento informado voluntariamente

Usuarios mayores de 18 años

Usuarios que acuden al gobierno regional y participen voluntariamente

#### **Criterios de exclusión**

Usuarios que no firmen voluntariamente el consentimiento informado

Usuarios que no deseen participar

Usuarios menores de 18 años.

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Llenara una encuesta el cual puede demorar unos 15 a 20 minutos. Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo y que el estudio es totalmente confidencial se protegerá su participación

**Beneficios:** Usted se beneficiará del presente proyecto, hacer de conocimiento de la entidad pública su falencia en satisfacer la necesidad del usuario para así mejoren la atención brindada al ciudadano

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Carlos Salazar Santillan* N° de celular: 988026885 correo electrónico *carlos882salazar@gmail.com*)

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,  
Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.[etica@uwiener.edu.pe](mailto:etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado(FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

(Firma) \_\_\_\_\_  
Nombre **participante:**  
DNI:  
Fecha: (dd/mm/aaaa)

(Firma)  \_\_\_\_\_  
Nombre **investigador:** Carlos Salazar Santillán  
DNI: 41613547  
Fecha: (dd/mm/aaaa)

(Firma) \_\_\_\_\_  
Nombre testigo o representante legal:  
DNI:  
Fecha: (dd/mm/aaaa)

**Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

**Anexo 7:** Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

	<p><b>GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC</b>  <b>DIRECCION REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN</b></p> <p>"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"</p>	
<p>Abancay, viernes 29 de diciembre del 2023</p>		
<p><b>CARTA N° 182 -2023-GRAP/07.01/OF. RR.HH.</b></p>		
<p><b>SEÑOR:</b> Guillermo Rafo Ibarra</p>		
<p><u>Ciudad -985026885.-</u></p>		
<p><b>ASUNTO :</b> Se Da Por Aceptado la Peticion Solicitada</p>		
<p><b>REF. :</b> SOLICITUD CON SIGE N° 33354</p>		
<p>Es grato dirigirme a Usted, para manifestarle con respecto al documento de la referencia con el cual su persona, solicita permiso para realizar estudio de campo, por lo que se da por aceptado la petición solicitada</p>		
<p>Sin otro particular, me suscribo de usted.</p>		
<p>Atentamente,</p> 		
<p>Cc: Archivo personal Archivo</p> <p>UNIVORPE Sensibiliza</p>		
<p> <a href="http://www.regionapurimac.gob.pe">www.regionapurimac.gob.pe</a></p> <p> Jr. Puno 107 - Abancay - Apurímac - Perú</p> <p> 083 - 321022</p>		 <p><b>Gobierno Regional</b> <b>APURÍMAC</b> <i>Unidos por el desarrollo</i></p>

## Anexo 8: Informe del asesor de TURNITIN

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2024-03-14</b> Submitted works	2%
4	<b>uwiener on 2024-04-12</b> Submitted works	2%
5	<b>uwiener on 2023-10-12</b> Submitted works	<1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-11-27</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-01-04</b> Submitted works	<1%

