



ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CAFAE SECTOR EDUCACIÓN, 2021.

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora:

Evelyn Katherine Polanco Rodriguez

Asesor:

Mtro. César Montoya Ramírez

Trujillo-Perú

2022

Resumen

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021.

La metodología aplicada en la investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, nivel correlacional-descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Por otro lado, la muestra de la presente investigación es probabilística, la cual estuvo conformada por 175 usuarios de la Ugel 03-Breña de LIMA METROPOLITANA, que sostienen prestaciones con el CAFAE sector educación, cabe precisar que los instrumentos utilizados se elaboraron según la escala de Likert con cinco opciones de respuesta, con 12 ítems para el primer caso y 11 ítems para el segundo, así mismo para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de 2 expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, por consiguiente nos muestra que la variable: Satisfacción del usuario presenta un Alfa de Cronbach de 0.671, y la variable Gestión administrativa presenta un Alfa de Cronbach de 0.752, por lo tanto los instrumentos presentan una excelente confiabilidad y son muy confiables.

Además de lo mencionado, es preciso indicar que los resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa estadístico SPSS versión 25, presentando en tablas.

Por consiguiente, los resultados de la investigación permitieron demostrar, que existe una correlación altamente significativa entre las variables Gestión administrativa y la Satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, observándose un ($\rho = 0.984$) y ($p\text{-valor} < 0.01$) demostrando que la gestión administrativa que realiza el CAFAE Sector Educación se asocia con la satisfacción de los usuarios a la hora de realizar sus diversos trámites, en tal sentido se recomienda implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de sus procedimientos administrativos y trabajar en función de satisfacer las necesidades de los usuarios, debido que el CAFAE sector educación, según su naturaleza fue creado para brindar estímulo y bienestar a los miles de Trabajadores del Sector Educación y sus familias y no se está cumpliendo en su totalidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario, CAFAE Sector Educación.

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between Administrative Management and User Satisfaction in the CAFAE Education Sector, 2021.

The methodology applied in the research corresponds to a quantitative approach, correlational level, non-experimental. On the other hand, the sample of the present investigation is probabilistic, which was made up of 175 users of the Ugel 03-Breña of metropolitan Lima, who hold benefits with the CAFAE Education Sector, it should be noted that for the validity of the instruments, the judgment of 2 experts and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, therefore it shows us that the variable: User satisfaction presents a Cronbach's Alpha of 0.671, and the administrative management variable presents a Cronbach's Alpha of 0.752 , therefore the instruments have excellent reliability and are very reliable.

In addition to the above, it is necessary to indicate that the results were processed, analyzed and studied using the statistical program SPSS version 25, presented in tables.

Therefore, the reserch results of the investigation made it possible to demonstrate that there is high significant correlation between the variables Administrative management and User satisfaction in the Administration Committee of the Fund for Assistance and Encouragement of Workers in the Education Sector, observing a ($\rho = 0.984$) and ($p\text{-value} < 0.01$) demonstrating that the administrative management carried out by the CAFAE Education Sector is associated with the satisfaction of users when carrying out their various procedures, in this sense it is recommended to implement strategies that allow improving the quality of its administrative procedures and work in order to satisfy the needs of users, because the CAFAE education sector, according to its nature, was created to provide encouragement and well-being to the thousands of Workers in the Education Sector and their families and it is not being fulfilled In its whole.

Keywords: Administrative management, user satisfaction, CAFAE Education Sector.

Dedicatoria y Agradecimientos

A mis padres, a mi abuelita por todo su apoyo moral, su amor y su paciencia en todo este largo proceso, y en especial a mi hijita Sophia que con su infinito amor me inspira y me motiva a seguir esforzándome.

Gracias a todos ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy personal y profesionalmente, es un privilegio tenerlos siempre a mi lado.

El autor

Tabla de contenidos

Carátula	i
Resumen	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria y agradecimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas y figuras	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	4
I.2.1. Pregunta general.....	4
I.2.2. Preguntas específicas	4
I.3. Objetivos de la investigación.....	4
I.3.1. Objetivo general	4
I.3.2. Objetivos específicos.....	4
I.4. Justificación de la investigación	5
I.4.1. Justificación teórica	5
I.4.2. Justificación práctica	5
I.4.3. Justificación metodológica	5
I.5. Alcance de la investigación	6
II. MARCO TEÓRICO.....	6
II.1. Antecedentes	6
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
II.1.2. Antecedentes nacionales	8
II.2. Bases teóricas.....	11
II.3. Marco conceptual (terminología)	37
III. HIPÓTESIS	38
III.1. Declaración de hipótesis	38
III.1.1. Hipótesis general.....	38
III.1.2. Hipótesis específicas	38
III.2. Operacionalización de variables.....	38

IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	40
IV.1.	Tipo de investigación.....	40
IV.2.	Nivel de investigación.....	40
IV.3.	Diseño de investigación.....	40
IV.4.	Método de investigación.....	40
IV.5.	Población.....	40
IV.6	Muestra.....	41
IV.7	Técnicas de recolección de datos	41
IV.7.1	Técnica.....	41
IV.7.2	Instrumento.....	42
IV.6.	Presentación de resultados.....	45
V.	RESULTADOS	45
I.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	50
I.1.	Discusión	50
I.2.	Conclusiones.....	53
I.3.	Recomendaciones	54
	Lista de referencias	55
	Apéndice.....	59

Índice de tablas y figuras

1. Tabla N° 1: Matriz de base de datos, prueba de confiabilidad de la variable Gestión administrativa	43
2. Tabla N° 2: Validez, método de dos mitades, estadístico de Spearman-brown de la variable Gestión administrativa	43
3. Tabla N° 3: Matriz de base de datos prueba de confiabilidad de la variable Satisfacción de los usuarios.....	44
4. Tabla N° 4: Validez, método de dos mitades, estadístico de spearman-brown confiabilidad de la variable Satisfacción de los usuarios....	45
5. Tabla N° 5: Nivel de la Gestión administrativa	45
6. Tabla N° 6: Nivel de la satisfacción de los usuarios.....	46
7. Tabla N° 7: Relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.....	47
8. Tabla N° 8: Relación de la dimensión planeación de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.....	48
9. Tabla N° 9: Relación de la dimensión organización de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.	48
10. Tabla N° 10: Relación de la dimensión dirección de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.....	49
11. Tabla N° 11: Relación de la dimensión control de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.....	49

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

En los últimos años y como parte del proceso de globalización, las organizaciones públicas y privadas proponen el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de auto superación y perfeccionamiento continuo, dado que los usuarios son cada vez más críticos respecto a los servicios recibidos, lo cual demuestra el carácter dinámico de los mercados y la necesidad de las organizaciones de afrontar nuevos retos para hacerse paso en un mundo cada vez más competitivo. Chiavenato (2002).

En tal sentido, la gestión administrativa es la “capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. Esta definición, está relacionada con la evaluación de la gestión administrativa, la cual debe de considerar los propósitos establecidos y el uso adecuado de los recursos disponibles. Campos (2011).

Por otro lado, la gestión administrativa implica la administración de los recursos (económicos, humanos, materiales) y de los procesos técnicos de seguridad e higiene laboral, así como del control de la información. Asimismo, contribuye en el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las diferentes funciones institucionales. Campos (2011).

Ahora bien, la gestión administrativa en nuestro país ha ido evolucionando debido a los profundos cambios tecnológicos y del entorno en el que se insertan hoy en día las organizaciones tanto privadas como públicas debido que han modificado sustancialmente su dinámica de funcionamiento, su necesidad de flexibilidad y adaptación permanente a nuevos contextos exigiéndose una búsqueda constante de mejores prácticas organizativas e incrementando la complejidad de sus procesos internos, así como se han permitido interactuar e incursionar en las redes sociales, dado que actualmente cada vez son más las compañías y/o instituciones que apuestan por la implementación de los últimos avances tecnológicos para mejorar sus canales de comunicación y mejorar las expectativas de sus usuarios. Ávila (2014).

Bajo este contexto de la investigación, en el Perú, según fuentes del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) (2017) existen 93 CAFAES en las entidades públicas actualmente, sin embargo, en el marco de la investigación nos enfocaremos en el CAFAE Sector Educación, el cual fue constituido sobre la base de los descuentos a los empleados públicos por incumplir las disposiciones legales sobre asistencias y puntualidad, teniendo por objetivo financiar medidas asistenciales a favor del personal.

En tal sentido, el Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de los Trabajadores del Sector Educación, en adelante CAFAE-SE, tiene como antecedentes y fundamento legal el Decreto Supremo N°029-81, el cual faculta al Ministerio de Educación a dictar las normas y procedimientos para la conformación de Comités de administración de los Fondos de Asistencia y Estímulo de acuerdo con la naturaleza y funciones propias de dicho Ministerio.

Mediante Resolución Ministerial N° 067-87-ED, se establece la conformación de CAFAE-SE y SUB CAFSAES, en el sector educación.

Mediante Decreto Supremo N° 097-82-PCM, se establece el periodo de mandato de los Comités de Administración de los Fondos de Asistencia y Estímulo será de dos años.

Según Resolución Ministerial N°169-98-ED, se aprueba el Reglamento Interno de CAFAE-SE y SUB CAFSAES de los trabajadores del sector educación.

Según Decreto De Urgencia N°088-2001, se establece disposiciones aplicables a los Comités de Administración de Fondos de Asistencia y Estímulo de las Entidades Públicas, para el pago de los incentivos laborales a los trabajadores administrativos del régimen laboral 276.

Y mediante directiva N°001-2002-SUNARP/SN de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobada por la resolución N°015-2002-SUNARP/ SN establece los criterios para la inscripción de los CAFAE de los trabajadores de los Organismos Públicos, la cual señala que éstos “se constituyen cada dos años por Resolución Titular de Pliego; es decir tienen una duración bianual, transcurrido el cual se extinguen, siendo necesario un nuevo acto constitutivo cada vez que transcurra el plazo aludido, lo cual hace de los CAFAE, organizaciones de naturaleza peculiar que se constituyen y se extinguen cada dos años.

La directiva citada en el párrafo precedente indica que, “los CAFAE son organizaciones en estricto, personas jurídicas, y por tanto no cuentan con un Estatuto, sino solo con un Reglamento Interno”, es así que, el 24 de octubre de 1975 se crea El Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de los Trabajadores del Sector Educación.

Con relación a lo mencionado líneas arriba, el CAFAE Sector Educación, es una institución creada con la finalidad de contribuir en la mejora de la calidad de vida del personal docente y administrativo del Sector Educación, brindándole estímulo y asistencia personal y familiar, así como, bienestar, servicios de salud y desarrollo laboral. Actualmente cuenta con 120 trabajadores los cuales están a cargos de las diferentes unidades de servicio tales como: Centros recreacionales, créditos, seguros, servicios por salud, donaciones por salud, servicios funerarios y supervisión de Sub Cafsaes.

Los recursos y fondos de Asistencia y Estímulo de los trabajadores del Sector Educación provienen de los descuentos por tardanzas, inasistencias y multas y por faltas de carácter disciplinario impuestas a los trabajadores del Sector Educación, los que se distribuirán:

- 20% para el CAFAE-SE y el 80% para el Sub CAFAE
- Los recursos provenientes de las rentas de sus bienes y servicios; y
- Las transferencias presupuestales de partidas del Sector, donaciones, aportes, erogaciones e ingresos de otras fuentes.

En el CAFAE-SE, lugar en donde realizaré la presente investigación, se visualiza algunas falencias que suelen presentarse respecto a sus unidades de servicio que lo conforman, dado que, muchos de los usuarios se sienten insatisfechos por la falta de empatía y la atención deficiente que reciben de algunos integrantes que forman parte del personal administrativo de la institución.

Otro factor resaltante, es la ambigüedad de algunos trabajadores que se niegan a adaptarse a los cambios tecnológicos que va surgiendo todos los años respecto a los procesos administrativos, debido a la seguridad que les da saber que cuentan con una paga fija, por ser nombrados.

Por otro lado, la mayoría de los usuarios desconocen o no están bien informados respecto a los procedimientos administrativos que van a llevar a cabo en los trámites de servicios que van a realizar y, en última instancia, gestionan los procedimientos en otras áreas. Carrasco (2009).

De igual manera, otro factor importante que perjudica a los usuarios en sus trámites administrativos es la falta de comunicación entre las diversas unidades de servicio, lo cual provoca una insatisfacción frecuente, el cual genera un impacto adverso, manifestado en quejas constantes debido que los usuarios pierden tiempo y dinero al tener que realizar gastos innecesarios en los tramites que están gestionando.

De acuerdo, con el contexto , para poder cumplir con los objetivos establecidos por el CAFAE-SE, será necesario analizar cada unidad de servicio, no solo con la necesidad de analizar la productividad con la que se está trabajando, sino también con la finalidad de percibir si existe satisfacción de los usuarios que reciben un determinado servicio dentro de la institución, es por ello que la presente investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del CAFAE-SE.

Es por ello que, para cumplir a cabalidad con el lema bandera de la institución” *Tu confianza, nuestro mayor estímulo*” y a la vez cumplir con sus objetivos institucionales se deben considerar y aplicar un buen planeamiento, organización, dirección y un control permanente en las acciones a ejecutarse dentro de la institución y así poder cumplir con las expectativas de los usuarios. Clad (2005). Así mismo, para llevar a cabo un mejoramiento continuo y a través de éste contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de una institución y llegar a ser más productivos y competitivos se deberá analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún

inconveniente pueda mejorarse o corregirse en el momento oportuno. Harrington (1987). Tal es así, que James Harrington y Edwards Deming establecieron teorías basadas en la calidad, las cuales indican que los usuarios son las personas más importantes dentro de un negocio y por lo tanto los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de éstos, ya que los usuarios son parte fundamental de un negocio, es decir, son la razón por la cual éste existe, y, por lo tanto, merecen el mejor trato y toda la atención necesaria. Por ello podemos afirmar que, el proceso de mejoramiento continuo es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero, tanto para la empresa como para los usuarios, ya que las fallas de calidad cuestan dinero. Asimismo, este proceso implica la inversión en nuevas maquinarias y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua. Harrington (1987).

En tal sentido, el contenido de la presente investigación se efectuará en el CAFAE-SE, específicamente con los usuarios de la Ugel 03-Breña de Lima Metropolitana que mantienen un tipo de servicio con la institución.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

- ¿En qué medida se relaciona Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿En qué medida se relaciona la dimensión planeación de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021?
- ¿En qué medida se relaciona la dimensión organización de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021?
- ¿En qué medida se relaciona la dimensión dirección de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021?
- ¿En qué medida se relaciona la dimensión control de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

I.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la dimensión planeación de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

- Determinar la relación de la dimensión organización de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.
- Determinar la relación de la dimensión dirección de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.
- Determinar la relación de la dimensión control de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación teórica

Esta tesis tiene el propósito de brindar un aporte significativo para enriquecer a las teorías ya existentes respecto a la Gestión administrativa y a la Satisfacción del usuario, más aun si se considera que la investigación se realizó dentro del CAFAE SE, entorno que no ha sido muy estudiado y que requiere ser analizado para establecer cuál es la situación de las variables sujetas de estudio, a fin de contar con herramientas confiables, medibles y actuales para una adecuada toma de decisiones dentro de la institución.

I.4.2. Justificación práctica

Es necesario analizar la situación problemática que atraviesan los usuarios en cuanto a su satisfacción respecto a la gestión administrativa que actualmente desarrolla el CAFAE-SE, por esta razón surge este trabajo de investigación, con el fin de determinar si existe relación entre las variables de estudio. En tal sentido, estos aportes contribuirán a la identificación de aquellos factores que son necesarios reestructurar u optimizar para garantizar una gestión administrativa eficaz y eficiente en la institución, teniendo en consideración las necesidades y expectativas de los usuarios de modo que se logre alcanzar la satisfacción en ellos.

I.4.3. Justificación metodológica

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, dado que es importante conocer que tan satisfechos se encuentran los usuarios respecto a los servicios que vienen sosteniendo con la institución. Y después de obtener el análisis de los resultados de la investigación se podrá reestructurar los procesos administrativos que actualmente ejecuta la institución, tomando en consideración las necesidades y expectativas de los usuarios del CAFAE-SE, con el objetivo de brindar una atención de calidad más personalizada que tanto requieren los usuarios para satisfacer sus requerimientos.

I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, la muestra obtenida fue aplicada a 175 usuarios de la Ugel 03-Breña, que sostienen prestaciones con el CAFAE-SE.

En tal sentido, se evaluaron las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario mediante una serie de preguntas a través de dos cuestionarios, las cuales permitirán recolectar información notable y conveniente para determinar la relación entre las variables de investigación, de manera que nos facilite desarrollar estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos, y permita convertir al CAFAE-SE como una institución competitiva, en beneficio de conseguir la anhelada satisfacción de usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

- **Gómez (2020)**, en su tesis Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas-Ecuador realizó un estudio transversal exploratorio, descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, en una población de 250 pacientes que acudieron al Centro de Salud tipo C San Rafael; la muestra fue de 150 pacientes que estuvieron de acuerdo a participar en el llenado de la encuesta, más los 5 médicos jefes de guardia, enfermera, y líder de la unidad que respondieron las entrevistas. Las técnicas de recolección de datos fueron entrevistas, observación y la encuesta Serqval. Entre los resultados obtenidos, tenemos el 26,7% están muy de acuerdo que la enfermera realiza bien el servicio de atención, ya que es el filtro principal, motivo por el cual está desde triaje, el 46,7% no están ni de acuerdo ni desacuerdo en el tiempo que esperan para obtener una atención por la falta de personal existente, el 60% expresaron algo en desacuerdo que se atendió en un tiempo estipulado por las complicaciones o urgencia que exista en el servicio por día. El 50% de los usuarios están algo de acuerdo con la amabilidad y buen trato que brinda el personal de salud a los usuarios, el 26,7% expresaron algo de acuerdo y algo en desacuerdo que las instalaciones físicas son atractivas y finalmente el 53% algo de acuerdo expresaron que el servicio cuenta con equipos de apariencia moderna. Se concluye que la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, el personal de

salud de emergencia del tipo C del Valle San Rafael desconoce algunas de las características de esta Institución de Salud Pública.

- **Coloma, Fajardo y Vásquez (2019)**, en su tesis “Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una Unidad Médica de Primer Nivel, Ecuador”, la investigación tenía como objetivo analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09 D12, Balao- Naranjal, Ecuador. El estudio fue no experimental, de campo, analítico y bibliográfico, de tipo descriptivo y corte transversal, como resultado se obtuvo que los pacientes mostraron satisfacción al equipamiento (77%), infraestructura (73), presentación del personal (81%), limpieza (66%), camas y camillas (80%) y comodidad de las mismas (67%), pero insatisfacción en relación al tiempo que deben permanecer en unidades médicas de primer nivel, es alto (71%), cumplimiento de los horarios (79%), disposición oportuna para resolver problemas (65%) y por generar confianza con los usuarios (84%).
- **Alvarado (2018)** desarrollo una “Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima (Compumatt S.A) de la ciudad de León-Nicaragua, durante el periodo comprendido de agosto 2017 a febrero del año 2018”, el cual tuvo como propósito diseñar un Modelo de Gestión Administrativa, basado en el enfoque EFQM para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima (COMPUMATT S.A), comercializadora de accesorios y equipos de computación en la ciudad de León.

La investigación se basó en un enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), con un diseño no experimental, de corte transversal; con una población conformada por 9 trabajadores y 1006 clientes de la empresa, por lo cual se empleó un muestreo probabilístico y se obtuvo una muestra de 107 clientes; las técnicas de recolección fueron la observación directa, la entrevista y la encuesta.

Y según los datos obtenidos, el 100% de los trabajadores afirma, que su gestión administrativa no se apoya de un modelo específico enfocado en la búsqueda de mejorar la calidad del servicio al cliente, por otro lado, el 96% de los clientes coinciden que es de gran importancia que la empresa brinde un servicio de calidad

a sus clientes, lo cual debe ser un indicador significativo para la prestación del servicio de calidad por parte de la empresa.

- **Morales (2018)** desarrollo una investigación la cual tuvo como objetivo determinar en qué medida el diseño de un sistema de control interno se relaciona con la gestión administrativa en el municipio de Campamento, Colombia, 2018.

Su población estuvo conformada por 70 empleados, pertenecientes al municipio de Campamento, Antioquia y para la obtención de la información, utilizaron dos instrumentos denominados cuestionarios tipo escala Likert, los cuales fueron utilizados para conocer la percepción de los encuestados con respecto a las variables de estudio.

Por otro lado, el diseño de la investigación fue no experimental y el tipo de investigación fue correlacional, la cual permitió medir el nivel de relación de ambas variables.

Finalmente, la investigación concluyó con la existencia de una correlación directa y significativa del 85,3% entre el control interno y la gestión administrativa en el Municipio de Campamento, lo que muestra que, a mayor control interno, mayor será la gestión administrativa, o de lo contrario a menor gestión administrativa menor será el control interno.

- **DispatchTrack, (2016)** publicó un artículo donde según una encuesta realizada por Capgemini y Oracle encontró que el 44% de los líderes de las empresas identificaron el mantenimiento de la satisfacción y gestión de clientes como un tema clave de su agenda. Así mismo señalan que, el 90% de clientes insatisfechos no realizarán compras o negocios con marcas que no hayan cumplido con sus expectativas. Lo que estos datos nos entregan es que las empresas deben encontrar nuevas formas de concentrar sus esfuerzos hacia mejorar la atención y satisfacción de sus consumidores, como también es necesario medir y potenciar estas experiencias.

II.1.2. Antecedentes nacionales

- **Carreño (2021)**, el cual en su tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin-Huaura” trazó como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin, en este caso particular el autor consideró un tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional y se enmarca en un enfoque cuantitativo. El universo de su investigación estuvo conformado por 15 trabajadores administrativos y 45 usuarios tomados aleatoriamente de los diversos

servicios prestados por la institución y utilizó el cuestionario aplicándose a las variables en donde se concluye que ambas variables tienen una correlación de $r=,879$ teniendo una magnitud de correlación positiva alta, así mismo concluye que la planificación, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor planificación mayor satisfacción, siendo una relación positiva alta (0.794). así mismo respecto a sus objetivos específicos concluye lo siguiente:

- La dimensión planeación de la gestión administrativa, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor organización mayor satisfacción, siendo una relación positiva alta. (0.835).
 - La dimensión organización de la Gestión Administrativa y se encontró relación altamente significativa ($p\text{-valor} < 0.01$), es decir que existe relación entre Satisfacción del usuario y la dimensión Dirección de la Gestión Administrativa, en tal sentido, hubo una relación fuerte y directa (0.721).
 - La dimensión dirección de la gestión administrativa, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor dirección mayor satisfacción, siendo una relación positiva alta. (0.788).
 - La dimensión control de la gestión administrativa, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor control mayor satisfacción, siendo una relación positiva alta. (0.810).
- **Goitia (2020)**, en su tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo”, tiene como finalidad universal deslindar la correlación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en los trabajadores del área de participación ciudadana de la municipalidad. Las conclusiones resultantes fueron las siguientes: la gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,144$) y significativa ($p = ,083 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. La dimensión planificación de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,139$) y significativa ($p = ,095 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana. La dimensión organización

de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,114$) y significativa ($p = ,170 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. La dimensión dirección de la gestión administrativa tiene relación negativa ($Rho = - ,010$) y significativa ($p = ,900 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. La dimensión control de la gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,134$) y significativa ($p = ,107 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. La dimensión ejecución de la gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = -,058$) y significativa ($p = ,485 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

- **Peña y Padilla (2018)**, en su tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Servicios Postales del Perú S.A, Lima – 2018”, se empleó un diseño no experimental descriptivo correlacional y de corte transversal, los resultados obtenidos evidencian que el 50% de los trabajadores perciben que existe una gestión administrativa en Serpost, inadecuada y el 55% de los trabajadores percibe un nivel de satisfacción laboral regular.
- **Ortiz (2018)**, en su tesis titulada Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2018. En esta investigación se aplicó un diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. Concluyo que existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos en la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($rho=792$) y un p-valor igual a 0,001. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mayor satisfacción de los usuarios externo.
- **Pérez (2019)** en su tesis titulada: Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de tocache, región San Martín. El cual concluyó que existe una Correlación negativa media al obtener ($rho= -0.44$). De igual manera, respecto a la dimensión planificación y satisfacción de los usuarios, se determinó que tienen una relación significativo negativo considerable al obtener ($rho =--0,66$).

II.2. Bases teóricas

1. Gestión administrativa

Según el Diccionario Enciclopédico Ilustrado Plaza y Janés (citado en Campos, 2011 p.24) indica que, “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

En ese mismo sentido, el Diccionario de la Real Academia Española (citado en Campos, 2011 p.24) explica que la administración es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”.

Así mismo, Chiavenato (2006) aduce que las funciones administrativas consideradas como un todo integrado conforman el proceso administrativo, sin embargo, cuando la planeación, la organización, la dirección y el control se considere de forma aislada son funciones administrativas.

En tal sentido, la gestión administrativa es fundamental desde el momento que inicia un proceso administrativo en una organización puesto que, ello funciona de forma interrelacionada, ya que, para cumplir con una actividad o proyecto se debe considerar los cuatro puntos claves de la función administrativa (Planeación, organización, dirección y control) en ese contexto, la gerencia ejecutará acciones correctas, en el momento oportuno; con el propósito de hacer avanzar a la empresa y lograr el éxito esperado en una gestión empresarial e institucional.

De acuerdo con Fajardo (2005), el término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones, referida al conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contextos social orientado por la racionalidad social y técnica (p.225).

En esa misma línea, Koontz (1994), sostiene que gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (p.190).

Tal como aduce Bateman (2001), indica que Gestión es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa (p.120).

A. Teoría de la Administración Científica (TAC)

La escuela de la Administración Científica desarrolló un método racional para resolver los problemas de la organización, poniendo el énfasis en el diseño del trabajo, la

selección científica y el desarrollo de los trabajadores. Su principal limitación se concentra en el hecho de considerar al trabajador como un ser interesado sólo en el aspecto económico, ignorando las necesidades de éste de satisfacción laboral y relaciones sociales, así como sus frustraciones e insatisfacciones en este sentido. El énfasis en la productividad y la ignorancia de los factores motivacionales humanos condujo a que sus postulados llevaran a la explotación de los trabajadores. **(Medina &Ávila, 2002, p. 263)**

Su principal exponente fue Frederick Taylor, cuya preocupación fundamental era el aumento de la productividad mediante una mayor eficiencia en la producción y la aplicación del método científico. Desarrolló cuatro principios fundamentales que permitían obtener un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro de los materiales:

1. **Principio de planeamiento:** Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
2. **Principio de preparación:** Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes; prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado. Además, preparar también las máquinas y equipos de producción, como también la distribución física y la disposición de las herramientas y materiales.
3. **Principio de control:** Controlar el trabajo para certificar que está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
4. **Principio de ejecución:** Distribuir diferencialmente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada. Para que estos principios tuvieran éxito Taylor planteó que se requería una completa "revolución mental", lo que consideró la esencia de la TAC. Ésta implica que trabajadores y administradores asuman la idea de que no se enfrentan, buscando la administración un mayor beneficio para ella (bajo costo de producción) y los obreros satisfacer sus necesidades económicas. Los verdaderos intereses de ambos se funden en un mismo interés, el aumento de la productividad. **(Medina &Ávila, 2002, p. 263)**

B. Teoría clásica de la Administración (TCA)

Según Fayol (1975), quien primero sistematizó el estudio del comportamiento administrativo y trazó un esquema de una doctrina coherente de la administración centrado en la organización total. Sostuvo que la administración era una habilidad y que los principios administrativos pueden y deben ser enseñados a la alta dirección. Dividió las operaciones administrativas en grupos de actividades relacionadas entre sí, describiendo las principales funciones que debería realizarse en cualquier organización. Así mismo, la TCA es un esfuerzo por identificar los principios y conocimientos que

subyacen en la administración efectiva. Plantea que los principios de la administración son intangibles y afectan la conducta administrativa. **(p. 54)**

Esta teoría se ocupa del aumento de la eficiencia de la empresa a través de su organización, de la forma y disposición de los órganos componentes de la misma (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales. Además, aplica los principios científicos generales de la administración, poniendo el énfasis en la anatomía (estructura) y fisiología (funcionamiento) de la organización. Desarrolla un enfoque inverso al de la Administración Científica: de arriba hacia abajo, es decir, de la administración hacia los trabajadores y del todo hacia sus partes (de la organización hacia los departamentos). La Teoría Clásica ve a la organización como sistema cerrado, desconsiderando las influencias ambientales y realizando suposiciones irreales sobre la conducta humana, siendo sus principios y fundamentos contradictorios. **(p. 55)**

C. Teoría de las Relaciones Humanas

Mary Parker Follet y Chester Barnard, siguiendo la estructura fundamental de la Escuela Clásica, introducen nuevos elementos que son considerados como precursores de las teorías humanistas. Mary Parker Follet dirigió su enfoque de la administración hacia la conducta humana. Planteó la necesidad de las personas de trabajar en grupos, coincidiendo con el principio tayloriano de que los trabajadores y la administración tienen un propósito común en tanto miembros de la organización. Señaló que la distinción artificial administrador - empleado enmascaraba la unidad de propósitos, dedicando gran parte de su carrera a encontrar formas de reducir las relaciones adversas entre ellos. Planteó la necesidad de un liderazgo participativo y el trabajo conjunto en la toma de decisiones y la solución de problemas entre los administradores y trabajadores. **(Castillo, 2013, p. 65)**

Estos autores señalaban que el método científico podía utilizarse para resolver problemas humanos. Su contribución más significativa son los estudios para alcanzar un medio más adecuado en la coordinación, postulando tres factores para que ésta fuera más eficaz: el contacto directo con las personas interesadas, el comenzar, desde el primer momento, la planificación y adopción de directrices políticas y la continuidad del proceso. Por su parte, Chester Barnard, en su teoría de la vida organizacional, consideró a las organizaciones como sistemas sociales que deben ser efectivos (alcanzar sus metas) y eficientes (satisfacer las necesidades de los empleados). Una empresa sólo puede ser eficiente si equilibra las metas de ella con los objetivos y necesidades individuales, y para ello señaló que era necesario que los trabajadores aceptaran la autoridad de la administración. Su principal aporte al pensamiento de la administración fue su reconocimiento de la importancia y la universalidad de la organización informal. Barnard le atribuyó una importancia vital al rol del trabajador como el "factor estratégico básico de la organización". Cuando fue más allá y planteó su criterio

de la "organización como empresa cooperativa entre individuos que trabajan juntos como grupo", se alejó de la corriente clásica de la administración y marcó el rumbo del pensamiento administrativo actual. **(Castillo, 2013, p. 65)**

El enfoque humanístico se centra en dos aspectos básicos:

- El análisis del trabajo y la adaptación del trabajador a éste: En este punto domina el aspecto productivo, la verificación de las características humanas que cada tarea exigía y la selección científica de los empleados; siendo los aspectos fundamentales la selección de personal, la orientación profesional, los métodos de aprendizaje y trabajo, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y de la fatiga. Este punto caracterizó al Modelo de las Relaciones Humanas.
- La adaptación del trabajo al trabajador: Se caracteriza por la atención a los aspectos individuales del trabajo, estudio de la personalidad del trabajador y los jefes, de la motivación y de los incentivos del trabajo, del liderazgo, las comunicaciones, de las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización. Este punto caracterizó al Modelo de los Recursos Humanos.
(Castillo, 2013, p. 65)

La Teoría de las Relaciones Humanas se inspira en los trabajos de Hugo Munsterberg, fundador de la Psicología Industrial. Munsterberg se propuso aplicar la Psicología a la industria apoyándose en la obra de Taylor, señalando como su principal limitación el énfasis en las habilidades físicas de los empleados y la ignorancia de los factores psicológicos. Realizó varios aportes a la administración, entre ellos: estableció cómo podía obtenerse el mayor rendimiento a través de condiciones psicológicas adecuadas, incluyendo factores como monotonía, fatiga, atención y el impacto de la influencia social, combinando, además, ideas de la Administración Científica con las de la Psicología.

La administración que incluye:

- La participación de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la organización.
- El incentivo de una mayor relación y franqueza entre los individuos y grupos en las organizaciones.
- La identificación de la necesidad de mejorar la competencia de los administradores en el trato interpersonal.
- El mejoramiento de las comunicaciones de abajo hacia arriba en la jerarquía de las organizaciones, para disminuir el abismo entre el mundo de la administración y el mundo de los obreros.
- La introducción de las ciencias del comportamiento en las prácticas administrativas.
- La definición de una filosofía humanística y democrática en tomo al papel del hombre en la organización.

- Una actitud dirigida hacia la investigación y hacia el conocimiento más profundo de la naturaleza humana. **(Castillo, 2013, p. 65)**

D. Teoría del Comportamiento Organizacional

Esta teoría considera que las administraciones deben adaptarse a las necesidades de los individuos, ya que el elemento humano es el factor determinante en los objetivos de la empresa; por esta razón es conocida también como la Teoría de las Necesidades y Motivaciones o como el movimiento humanista dentro de la Psicología Industrial. **(Castillo, 2013, p. 67)**

Una de las figuras más representativas de este enfoque es el estadounidense Abraham Maslow (1908 -1970), quien consideró que las necesidades son un producto psicológico, instintivo, social y cultural. Este autor, señaló que las necesidades humanas se estructuran en una jerarquía, donde la parte superior de ésta incluye necesidades de ego y autorrealización y las necesidades inferiores tienen que ver con la supervivencia, por lo cual tienen que ser satisfechas antes de que se examinen las de nivel superior. El orden de estas necesidades en la jerarquía indicaría a los gerentes las acciones a seguir, satisfaciendo las necesidades en orden ascendente, desde las puramente fisiológicas, hasta las de seguridad, pertenencia, estima, (tanto autoestima como prestigio social) y las necesidades de autorrealización que se encuentran en la cima de la pirámide motivacional. Otro de los exponentes más importantes de este enfoque es Douglas McGregor (1906 -1964), quien identificó en su teoría dos grupos de supuestos básicos a los cuales denominó Teoría X y Teoría Y. **(Castillo, 2013, p. 67)**

- La Teoría X plantea que las personas ven el trabajo como una necesidad, pero que sienten aversión hacia él, evitándolo siempre que sea posible. Por esta razón considera a las personas como perezosas, carentes de ambición, egoístas, que les desagrada la responsabilidad, indiferentes a las necesidades de la organización, que se resisten al cambio y necesitan que las guíen.
- La Teoría Y es más optimista y plantea que las personas tienen potencial de desarrollarse, de asumir responsabilidades y de perseguir las metas de la organización si se les brindan la oportunidad y el ambiente social para hacerlo. Considera el trabajo como natural y que las personas quieren trabajar y en circunstancias adecuadas obtienen gran satisfacción. También plantea que tienen la capacidad de aceptar, buscar responsabilidades y aplicar la imaginación, el ingenio y la creatividad. De igual manera plantea que la administración participativa es la mejor manera de aprovechar el potencial humano proporcionando perspectiva de superación personal. **(Castillo, 2013, p. 67).**

E. Teoría de la Calidad Total

Edwards Deming, uno de los principales representantes de este enfoque, fue llamado "el profeta de la calidad", al señalar que gerenciar es predecir. Su modelo es principalmente estadístico, basándose en la eliminación de errores y controlando la variación del proceso por medio de los "gráficos de control". Esta teoría plantea que la calidad tiene un efecto en cascada, es decir, cuanto antes se detecte un defecto, más fácil se corrige y menos pérdida implica; poniendo el énfasis en la planificación y prevención más que en el control. **(Medina &Ávila, 2002, p. 267).**

Otro de los norteamericanos responsables de introducir el enfoque orientado a la calidad en el Japón fue Joseph Juran, cuya filosofía propugna, a diferencia de Deming, que la calidad se consigue más por las personas que por las técnicas. Para Juran, la calidad es la aptitud para el uso, desde el punto de vista del cliente. Otro representante es Philip Crosby. Para él la calidad es "cumplir los requisitos". Lo importante es definir con claridad los requisitos para que no se cometan errores. Por otra parte, fue Armand Feigenbaum quien primero añadió el término "total" al enfoque de la calidad, que implica compromiso con todas las áreas y personas de la organización, así como con el entorno que la rodea. Este autor promulga que la calidad de productos y servicios está influenciada por nueve áreas básicas conocidas como las 9 M's: markets (mercado), money (costo del programa), management (administración), men (personal altamente cualificado), motivation (motivación de los trabajadores), materials (materiales de calidad), machines and mechanizations (máquinas de alta calidad), modern informations methods (aprovechar avances tecnológicos) y mounting product requirements (añadir pequeños detalles). **(Medina &Ávila, 2002, p. 267).**

La Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management) es la gestión de todos y cada una de las partes del proceso de producción de un producto o servicio, además, es la administración proactiva de todos los recursos, abarcando todo aquello que es susceptible de incluir en la satisfacción del cliente. **(Medina &Ávila, 2002, p. 267).**

E.1 Etapas claves para el mejoramiento de la calidad:

Las siguientes son las 10 etapas claves para el mejoramiento de la calidad:

1. Crear conciencia sobre la necesidad y oportunidad de mejoramiento.
2. Fijar metas para el mejoramiento.
3. Organizar la obtención de metas.
4. Establecer programas de capacitación.
5. Ejecutar proyectos para solucionar problemas.
6. Informar sobre los progresos.
7. Dar reconocimiento.
8. Comunicar resultados.
9. Llevar un registro.

10. Mantener el "impulso" generado por el programa de mejoramiento. (Juran, 2007, p.250)

E.2 Principios absolutos de la calidad

Los cuatro principios absolutos de la calidad son:

1. Definición: ¿Cómo definimos Calidad?
2. Sistema: ¿Cómo podemos lograr la Calidad?
3. Estándar de realización: ¿Qué estándar de desempeño utilizamos?
4. Medición: ¿Cómo podemos medir la Calidad?
5. Finalmente, Crosby define la Calidad como: "el cumplimiento de los requisitos y no como algo bueno o aceptable". (Crosby, 1988, p.180)

E.3 Características del control de calidad

Las principales características del control de calidad se reúnen en los siguientes seis puntos:

1. Control de calidad en toda la empresa, participación de todas las divisiones y sus empleados.
2. Educación y capacitación en control de calidad.
3. Actividades de círculos de calidad.
4. Auditoría de control de calidad.
5. Utilización de métodos estadísticos.
6. Actividades de promoción del control de calidad a la escala nacional (Crosby, 1988, p.185)

F. Teoría de las organizaciones como sistemas sociales

La Teoría General de los Sistemas, introducida por Ludwing von Bertalanffy entre 1950 y 1956, es uno de los enfoques que mayor impacto ha tenido en la teoría administrativa. La meta de esta teoría es tratar de evitar la superficialidad científica que ha estancado a las ciencias.

Por su parte, Daniel Katz y Robert Kahn (1966) conciben a las organizaciones como sistemas abiertos, sensibles, con capacidad para crecer y autorreproducirse y con capacidad de respuesta, en constante intercambio con el medio ambiente que los rodea. Estos sistemas están compuestos, a su vez, por partes interrelacionadas llamadas subsistemas, cuyas actividades específicas (de cualquiera de los subsistemas organizacionales), afecta el resto de los componentes del sistema total. De igual manera, la organización también es un subsistema que existe en un ambiente donde hay otros sistemas dinámicamente interdependientes. **(Rojas, 2017, p. 81).**

La teoría de los sistemas llama la atención sobre la naturaleza dinámica e interrelacionada de las organizaciones y de la actividad administrativa. Proporciona un

marco de referencia dentro del cual podemos planear acciones y anticipar las consecuencias inmediatas y a largo plazo. Nos permite también entender las consecuencias no previstas que pueden presentarse y nos ayuda a planear mejoras organizacionales mediante un análisis detallado de todos los componentes que integran el sistema. **(Rojas, 2017, p. 81).**

G. Nueva Teoría de las Relaciones Humanas

Según Peters y Waterman (1998), indican que el nuevo enfoque de las relaciones humanas constituye un enfoque integral de la teoría administrativa, que combina una concepción optimista y positiva del hombre con el estudio científico de las organizaciones para establecer las pautas de actuación de los administradores en un elevado número de situaciones. Señala que las principales características del enfoque se resumen en que se manifiesta la necesidad de capacitar constantemente a los empleados para que lleven a cabo tareas más complejas, de automatizar el trabajo de manera que disminuyan las labores rutinarias, de promover la flexibilidad y la creatividad de los trabajadores, de considerar la seguridad en el trabajo y de darles créditos a los empleados por las mejoras en la productividad a través de bonos por utilidades y planes de acciones. **(p. 70)**

Así mismo, estos autores señalan que las principales características del enfoque se resumen en que se manifiesta la necesidad de capacitar constantemente a los empleados para que lleven a cabo tareas más complejas, de automatizar el trabajo de manera que disminuyan las labores rutinarias, de promover la flexibilidad y la creatividad de los trabajadores, de considerar la seguridad en el trabajo y de darles créditos a los empleados por las mejoras en la productividad a través de bonos por utilidades y planes de acciones. Por otro lado, señalan que las personas constituyen la principal fuerza motriz de cualquier empresa, mostrándonos a los seres humanos como sensibles, intuitivos y creativos. Por ello, plantearon que se debían atender las necesidades particulares de los individuos en las organizaciones para aspirar a que éstos realizaran un trabajo de calidad. **(p.72)**

H. Teoría del Desarrollo Organizacional

Los programas de DO se basan en una serie de valores humanistas, democráticos y optimistas acerca de las personas, los grupos y las organizaciones. Estos valores nos presentan una preocupación humanista orientada a promover la realización personal de los individuos en el trabajo, así como facilitar un aprendizaje continuo de los mismos, todo lo cual actuará a favor de una efectividad y eficiencia cada vez más creciente de las organizaciones. Así mismo, se considera como la principal cualidad del DO el ser un proceso cíclico, interactivo entre consultor y cliente (incluyendo los niveles gerenciales y

de base, es decir, la organización total), de cuya relación efectiva dependerá la implantación exitosa de la estrategia de cambio. **(Medina & Ávila, 2002, p. 270).**

No obstante, existen problemas que aun el DO no ha resuelto, como son la falta de un conjunto de conocimientos sistemático acerca de lo que es el DO, la falta de profesionalidad de algunos consultores, las limitaciones en las estructuras jerárquicas organizacionales, que obstaculizan el proceso de DO al estar orientadas en un sentido de autoridad y poder gerencial, el hincapié exagerado en los cambios ideológicos personales y la falta de un enfoque o una orientación interdisciplinaria a la hora de enfrentar programas de DO. **(Medina & Ávila, 2002, p. 270).**

H.1 Objetivos de la teoría del desarrollo organizacional

- **Alinear al empleado con la misión de la organización:** Informa y actualiza a los empleados sobre los objetivos y misiones de la organización y trabaja para alinear a los empleados con el fin de alcanzar los objetivos de desarrollo de la organización.
- **Solución de problemas:** Un objetivo notable es animar a los empleados a resolver un problema en lugar de alejarse de él. Cuando resuelven problemas difíciles, tienden a mejorar sus habilidades, lo que mejora la productividad y el rendimiento de los empleados.
- **Animar a los empleados a participar en el proceso de planificación:** Los empleados están motivados para participar en el proceso de planificación en función de sus competencias. De este modo, la motivación humana ayuda a que los objetivos se alcancen de forma efectiva, ya que los ejecutores forman parte de su desarrollo. Hay un sentido de responsabilidad en los empleados que los anima a conseguir los mejores resultados posibles.
- **Crear un ambiente amigable en la organización:** Uno de los objetivos necesarios es crear un ambiente amigable y libre de estrés en la organización para su buen funcionamiento. Con este ambiente agradable presente en la organización, los empleados se sienten inspirados para trabajar con eficacia y eficiencia. El nivel de rentabilidad aumenta automáticamente en las organizaciones en las que las relaciones humanas se dan en un nivel de estrés menor para los empleados.
- **Comunicación entre los empleados y la dirección:** Otro objetivo importante del desarrollo organizativo es establecer un buen canal de comunicación entre la dirección y los empleados. La falta de comunicación suele dar lugar a una brecha de comunicación que actúa como un obstáculo para el éxito de la organización. Un canal de comunicación eficaz conduce al desarrollo de la fe y la cooperación en la organización.

- **Proporcionar orientación y dirección:** Los objetivos proporcionan orientación y dirección combinada a las personas de la organización. Muestran a los empleados hacia dónde se dirige la organización y por qué es importante llegar allí. Los objetivos simplemente indican hacia dónde se inclina la organización.
- **Ayuda al control:** los objetivos actúan como instrumento de control y evaluación. El rendimiento puede medirse y evaluarse en el futuro en función del grado de cumplimiento de los objetivos actuales. Las metas pueden servir a estos objetivos y a muchos más si los responsables de fijarlas son capaces de superar los obstáculos y establecerlas de forma adecuada y eficaz. (Schein, 1964, p.180)

H.2 Principios básicos de Desarrollo Organizacional (DO)

- **Humanista:** anclado en los valores humanistas de democracia, participación, consentimiento informado, potencial humano positivo y prosperidad.
- **En toda la organización:** se centra en un cambio en toda la organización, de modo que se desarrollen todos los niveles de la organización (individuo, grupo y el todo). En su marco de desarrollo humano más amplio, toda la organización se refiere al impacto deseado de cambiar comunidades enteras o sistemas sociales.
- **Basado en consultas y colaborativo:** se centra en procesos diseñados que involucran y comprometen a tantas partes interesadas como sea posible que se ven afectadas por la investigación en cuestión.
- **Centrado en el desarrollo:** diseñado para crear un aprendizaje que produzca un cambio de desarrollo holístico hacia niveles más altos de comprensión y maduración.
- **Orientado a sistemas:** sostenido por los profesionales del DO en reconocimiento de que el cambio y el desarrollo se ven afectados por todo el sistema socio técnico, así como por el entorno externo. La estrategia (incluida la exploración ambiental y la detección de tendencias), la estructura y la cultura, además de los sistemas y procesos operativos, humanos y técnicos, se unen para lograr objetivos operativos, aspiracionales y de desarrollo. (Argyris, 1961, p.120)

I. Funciones de la Administración

- **Planeación:** Es la actividad de trazar las líneas generales de lo que debe hacerse y fijar los métodos de hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa (**Chiavenato, 2010, p.178**).

De igual manera, la planeación implica determinar las metas de la organización y los medios para alcanzarlas (**Don Hellriegel et al., 2009, p.9**).

Siguiendo la misma premisa, la función de planear se encarga de la elección de la misión y objetivos, así como también de las acciones correspondientes para alcanzarlos, es un

acto de tomar decisiones adecuadas que ayuden con el logro de la meta establecida. **(Koontz et al., 2012, p.30).**

- **Organización:** establecimiento de la estructura formal de autoridad, que integre, defina y coordine las subdivisiones de trabajo, en pos del objetivo buscado **(Chiavenato, 2010, p.178).**

En tal sentido, la función de organizar se encarga del proceso de la creación de una estructura en donde se detalla los departamentos y se describe los puestos que se han de establecer en la empresa, bajo esta consideración se coordina de manera eficaz y eficiente el uso de los recursos materiales, humanos y de información **(Don Hellriegel et al., 2009, p.9).**

Por otro lado, la organización, implica poner atención a la estructura de relaciones entre los puestos y los individuos que los ocupan, así como vincular la estructura con la dirección estratégica general de la organización, el propósito de esta función administrativa consiste en intentar poner orden en la organización. **(Hitt et al., 2006, p.63).**

Además de lo mencionado **(Koontz 2012, p.30)** sostiene que la función de organizar es una parte de la administración en donde se establece una estructura de funciones, que los trabajadores de la organización deben de cumplir, estos lineamientos se dan con el fin de alcanzar las metas establecidas. Los trabajadores tienen un objetivo definido, el cual cumple una función importante en cada grupo, además también cuentan con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente.

- **Dirección:** Consiste en la actividad continua de tomar decisiones y traducirlas en órdenes e instrucciones específicas y generales; asimismo, asumir el liderazgo de la empresa **(Chiavenato, 2010, p.178).**

Y a la vez implica motivar a terceros con la intención de que desempeñen las tareas necesarias para alcanzar las metas de la organización. **(Don Hellriegel, 2009, p.9).**

Así mismo, la función de dirigir es el acto de influenciar a los trabajadores para que puedan alinearse con los objetivos de la organización y así puedan cumplir con las metas establecidas. Liderar significa tener seguidores, pero estos siguen solo a quienes satisfacen sus necesidades, por ende, podemos afirmar que dirigir supone motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación **(Koontz et al., 2012, p.31).**

No obstante, a lo largo de los años, esta función se ha clasificado de diversas maneras, que incluyen el término liderazgo. Este último evidentemente no tiene las connotaciones autocráticas que se asocian con la palabra dirección. No obstante, el fundamento de dirigir o liderar es el proceso de intentar influir en otras personas para alcanzar los

objetivos organizacionales. Significa motivar a los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas, y comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar las metas organizacionales. **(Hitt et al., 2006, p.64).**

- **Control:** La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado **(Chiavenato, 2010, p.178).**

Así mismo, se debe tener en cuenta que, primera exigencia de esta función es el establecimiento de los objetivos, aunque en común la mayoría de las empresas tengan como finalidad la rentabilidad, el crecimiento y la solvencia, esta varía en función de los intereses colectivos de cada organización, el proceso de controlar consiste en comparar lo real con lo planeado **(Pérez, 2008, p.21-23)**

Es por ello, que el control es la última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases que le preceden sean los deseados **(Pérez, 2008, p.21-23).**

2. Satisfacción del Usuario

A. Definiciones

La frase satisfacción de usuarios aparece a partir de 1980 y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. Así mismo según Griffiths, Johnson y Hartley, 2007, indican que la satisfacción del usuario es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional. **(Hernández, 2008, p.150)**

Por otro lado, Vavra (2006) consideró que la satisfacción del usuario es el nivel que experimenta el mismo luego de haber utilizado un producto o servicio determinado (p.25), En tal sentido, es la causa que experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia.

Cabe precisar que la satisfacción es una emoción del usuario ante una evaluación de la diferencia percibida entre su uso previa expectativa del producto y/o servicio, experimentando el contacto con la organización, una vez que ha probado el producto y/o servicio.

Coincidentemente el autor Kotler (2003) conceptualiza a la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.114). Así mismo, el autor señala que la satisfacción del usuario está ligada con las emociones y la forma de percibir que tiene un cliente al momento de la compra y el uso del bien adquirido, la situación resulta de comparar el antes y el después, de cuáles serán las expectativas como clientes acerca del producto (antes) y ahora que lo está usando (después).

La satisfacción del cliente se puede interpretar como aquella evaluación que se realiza respecto a un producto o un servicio, si este no cumplió con nuestras expectativas o necesidades, se considera que fracaso, es decir nos causó insatisfacción, la satisfacción se ve influida por las características del servicio o producto y por la percepción de calidad.

La satisfacción del cliente se puede interpretar como aquella evaluación que se realiza respecto a un producto o un servicio, si este no cumplió con nuestras expectativas o necesidades, se considera que fracaso, es decir nos causó insatisfacción, la satisfacción se ve influida por las características del servicio o producto y por la percepción de calidad. De igual manera, la satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. **(Zeithaml y Bitner, 2002, p.95).**

Por otro lado, Ochoa (2000) precisa que el usuario se encuentra satisfecho cuando haya concordancia entre las expectativas que tiene y el servicio recibido.

Por consiguiente, si tenemos una experiencia negativa, pero se logra resolver con eficacia, es un punto a favor de la empresa, ya que estaría generándose una comunicación positiva con el cliente y quizás así conseguir fidelizar al cliente, no debemos de considerar las quejas como un problema sino al contrario, considerarlos como una oportunidad **(Hoffman y Bateson, 2012, p.p.288-289).**

B. Teorías de la satisfacción del usuario

1.1 Teoría de W. Edwards Deming

El Dr. Deming es el estadístico más famoso por haber logrado encaminar la industria japonesa a ocupar el primer lugar en calidad del mundo y entre sus aportaciones destaca la gestión de calidad a través del control estadístico y la mejora de la calidad de los productos coincidentes con las necesidades de los consumidores.

Deming afirma que no solo se deben resolver problemas grandes o pequeños, la dirección de una empresa debe garantizar y proteger a los inversionistas y a los puestos de trabajo ya que la misión de la institución es mejorar continuamente la calidad de los servicios o productos para que pueda posicionarse de una mejor manera en el mercado y asegurar su existencia.

Deming reconoció la importancia de considerar los procesos administrativos estadísticamente y afirmó que una calidad más alta lleva a una mejor productividad que, a su vez, da lugar a una fuerza competitiva a largo plazo.

Así mismo, Deming afirma: "El 94 % de los problemas de calidad son responsabilidad de la alta gerencia" y señala que es un deber de ésta ayudar a las personas a trabajar con más astucia y no a trabajar más". Las empresas que desean cumplir metas y objetivos de muy corto plazo en el campo económico, político o social pueden poner en peligro la permanencia de la organización en el largo plazo.

En tal sentido, los siguientes 14 principios deben cumplir los directivos de las diversas instituciones para constituir la columna vertebral del enfoque de Deming:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el fin de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio.
- Adoptar la nueva filosofía de "conciencia de calidad".
- Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad.
- Acabar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio
- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio para mejorar la calidad
- Instituir la formación en el trabajo.
- Implantar el liderazgo.
- Desechar el miedo.
- Derribar las barreras de dependencias.
- Eliminar las metas numéricas que buscan nuevos niveles de productividad.
- Eliminar cuotas numéricas y sustituirlas por liderazgo.
- Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
- Implantar un programa vigoroso de educación y auto mejora.
- Involucrar a todo el personal de la organización para conseguir la transformación **(Vargas y Aldana de Vega, 2006, p.35)**.

El entendimiento de los elementos de este "sistema" ofrece las perspectivas críticas necesarias para diseñar prácticas administrativas eficaces y tomar decisiones en el complejo ambiente de negocios de hoy en día.

Por otro lado, el sistema de conocimientos profundos de Deming consiste en 4 partes relacionadas entre sí:

1. Valoración del sistema

Los componentes de un sistema deben funcionar en conjunto, a fin de ese sea eficiente. Por lo general las organizaciones tradicionales llevan a cabo la administración de acuerdo con las funciones en las organizaciones verticales. Sin embargo, cuando ocurren interacciones entre las partes de un sistema (por ejemplo, entre las funciones y departamentos de una organización), los administradores no pueden hacer una buena gestión si se limitan a atender cada una de las partes en forma aislada, deben entender los procesos hacia una visión o meta común y optimizar sus interacciones. La sub optimización (hacer lo mejor para los componentes individuales) da como resultado pérdidas para todos los que participan en el sistema.

Según Deming la administración es deficiente si, por ejemplo, compra materiales o servicios al precio más bajo o minimiza el costo de la manufactura a costa del sistema. Los materiales baratos pueden ser de una calidad tan inferior que den lugar a costos excesivos en desperdicios y reparaciones durante la manufactura y ensamble. Minimizar el costo de la manufactura quizá de cómo resultado productos que no cumplen con las especificaciones de los diseñadores ni satisfacen las necesidades de los clientes. **(James & Lindsay, 2005, p.200).**

2. Variación.

La segunda parte del sistema de conocimientos profundos es la comprensión básica de la teoría de la estadística y las variaciones. reducir la variación a través de mejoras en tecnología, diseño de procesos y entrenamiento. Con menos variación, tanto el productor como el consumidor se benefician. El productor se beneficia al necesitar menos inspecciones, experimentar menos desperdicios y reprocesos y al tener un desempeño humano más consistente, dando como resultado mayor productividad y satisfacción al cliente. El consumidor tiene la ventaja de saber que todos los productos y servicios tienen características de calidad semejantes y que se van a prestar o entregar en forma consistente. **(James & Lindsay, 2005, p.201).**

3. Teoría del conocimiento.

El sistema de Deming mostraba una influencia de Clarence Irving Lewis, autor de *Mind and the World*, quien decía: “No hay conocimiento sin interpretación. Si la interpretación, que representa una actividad de la mente, siempre está sujeta a la comprobación mediante experiencias futuras.

Básicamente los administradores deben entender cómo funcionan las cosas y por qué deben ser eficaces las decisiones que afectan el futuro. Cualquier plan racional, por muy sencillo que sea, requiere de la proyección de las condiciones,

el comportamiento y la comparación del desempeño, y estas proyecciones deben basarse en la teoría.

Deming insistió en que el conocimiento no es posible sin la teoría y que la experiencia por sí sola no establece una teoría. Esta es una de las razones por las que Deming dio a los administradores “soluciones” o instrucciones para lograr la calidad. **(James & Lindsay, 2005, p.202).**

4. Psicología

La psicología nos ayuda a entender a las personas, las interacciones entre personas y circunstancias, las interacciones entre líderes y empleados, y cualquier sistema administrativo. Es determinante diseñar un ambiente que promueva la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados. Gran parte de la filosofía de Deming se basa en la comprensión del comportamiento humano. y el trato justo para las personas. Cada persona es diferente. Un verdadero líder debe ser consciente de estas diferencias y trabajar hacia la optimización de las competencias y preferencias de todos. La mayoría de los trabajadores trabajan con la suposición de que todas las personas son semejantes. Sin embargo, un verdadero líder entiende que la gente aprende de diferentes maneras y a distintas velocidades y maneja el sistema de forma correspondiente. **(James & Lindsay, 2005, p.203).**

1.2 Teoría de H. James Harrington

El Dr. Harrington describe que un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno.

Así mismo, propone un proceso de mejoramiento continuo que está constituido por un conjunto de actividades complementarias entre sí, y que confirman que todos los integrantes de la organización, empleados y directivos un entorno propicio ayuda para el mejoramiento de su desempeño **(Harrington, 1993, p.6).**

Por otro lado, Harrington, indica que “en el mercado de los compradores de hoy el cliente es el rey”, es decir, que los clientes son las personas más importantes en el negocio y por lo tanto los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de éstos. Son parte fundamental del negocio, es decir, es la razón por la cual éste existe, por lo tanto, merecen el mejor trato y toda la atención necesaria

De acuerdo a un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas compañías en Estados Unidos, Según Harrington (1987), existen diez

actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña:

- Obtener el compromiso de la alta dirección.
- Establecer un consejo directivo de mejoramiento.
- Conseguir la intervención de mejoramiento.
- Asegurar la participación de los empleados en equipo.
- Lograr la colaboración individual.
- Crear equipos para el mejoramiento de los sistemas y procesos.
- Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
- Establecer actividades que aseguren la calidad.
- Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo, así como una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
- Definir un sistema de reconocimientos (**Harrington, 1993, p.6**).

1.3 Teoría de la desconfirmación de expectativas

Según Oliver (1980, p. 460-469) indica que se ha reconocido a esta teoría como el soporte teórico más importante en el estudio de los orígenes de la satisfacción y ha servido de base para la modelización y operativización de la calidad del servicio.

Esta teoría de carácter puramente cognitivo postula que la satisfacción es el resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre el resultado del producto o servicio evaluado (Szymanski y Henard, 2001; Oliver, 2010).

Así mismo, existen tres fases fundamentales que han dado lugar a la Teoría de la desconfirmación de expectativas (Varela y Ruiz, 2011, p.p 65-78)

Primera fase: la satisfacción del usuario estaba determinada por la desconfirmación de expectativas, esto es, por la diferencia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto y servicio (efecto contraste). Las expectativas y el rendimiento percibido determinaban la desconfirmación y esta a su vez la satisfacción del usuario (Oliver, 1980; Oliver y De Sarbo, 1988). Por lo tanto, las expectativas y el rendimiento percibido no influyen de forma directa en la satisfacción, sino que lo hacen de forma indirecta a través de la desconfirmación de expectativas que actúa como elemento mediador (Wirtz y Bateson, 1999; Marzo et al., 2002; Moliner, 2004).

Segunda fase, por su parte, considera además que las expectativas influyen directamente en los niveles de satisfacción, de forma que el usuario intenta adaptar el rendimiento del producto o servicio que percibe a sus estándares de comparación. En este sentido, los usuarios no solo comparan sus expectativas con sus percepciones sobre el rendimiento (efecto contraste), sino que necesitan adaptar sus percepciones

a las expectativas (efecto asimilación). Como se puede observar, en esta segunda fase el efecto contraste y asimilación actúan conjuntamente.

Tercera fase incluye además el efecto directo del rendimiento percibido del producto o servicio sobre la satisfacción de los usuarios (Churchill y Surprenant, 1982; Marzo, 1999). La justificación de la incorporación del efecto directo del rendimiento percibido sobre la satisfacción se debe a que, si el bien o servicio cumple con su función, el usuario estará satisfecho independientemente de sus expectativas y de la desconfirmación. (Tse y Wilton, 1988, p.p 204-206).

En esta última fase, la satisfacción del usuario está determinada directamente por la desconfirmación de expectativas (efecto contraste), por las expectativas (efecto asimilación) y por el rendimiento percibido.

El resultado de la desconfirmación de expectativas puede ser positivo, nulo o negativo (Churchill y Surprenant, 1982; p.p 491-504). La desconfirmación positiva (las expectativas son positivamente confirmadas) sucede cuando el rendimiento o resultado supera a las expectativas, la desconfirmación simple o nula (las expectativas son confirmadas) se produce cuando el rendimiento o resultado iguala a las expectativas, y la desconfirmación negativa (las expectativas son negativamente confirmadas) cuando el rendimiento o resultado es inferior a las expectativas. Mientras que la desconfirmación de expectativas positiva y simple causará la satisfacción del usuario, la desconfirmación negativa provocará su insatisfacción.

1.4 Teoría de la disonancia cognitiva o de asimilación de expectativas

Según Festinger (1957) manifiesta que la Teoría de la disonancia cognitiva se define como un estado de malestar experimentado por una persona que mantiene al mismo tiempo dos o más creencias, ideas o valores contradictorios. En base a esta definición, la Teoría de la disonancia cognitiva o de asimilación de expectativas (Festinger, 1957) postula que la desconfirmación de expectativas conduce a un estado de malestar, de disonancia o conflicto psicológico, que el usuario tiende a asimilar, minimizar o eliminar, de forma que el rendimiento percibido del producto o servicio sea coherente o se ajuste a sus expectativas (Oliver, 2010; Schiffman y Kanuk, 2010).

Frente a una situación de disonancia cognitiva, el usuario puede tratar de reducirla de diferentes maneras (Lamb, Hair y Mc Daniel, 2011). En primer lugar, basando su elección en atributos tangibles. En segundo lugar, mejorando la evaluación del producto o servicio elegido u otorgando menor importancia a las alternativas no elegidas. En tercer lugar, evitando la información contradictoria y buscando más información favorable a su decisión. En cuarto lugar, adoptando una actitud positiva hacia el producto o servicio adquirido. En quinto lugar, buscando apoyo en las personas de su

entorno que le ayuden a justificar su decisión. Y en sexto lugar, devolviendo el producto o servicio adquirido.

1.5 Teoría del contraste

La Teoría del contraste Cardozo (1965) por otro lado, postula que, si las expectativas no coinciden con el rendimiento del producto, el efecto sorpresa (o contraste) entre las expectativas y el resultado causarán que el usuario magnifique o exagere dicha discrepancia Anderson (1973). Si el usuario percibe un rendimiento inferior a sus expectativas, reaccionará desfavorablemente y la insatisfacción será muy elevada. Al contrario, si el resultado percibido es superior a sus expectativas, reaccionará favorablemente y se sentirá muy satisfecho. Esta teoría ha sido validada empíricamente por Cardozo (1965) y Swan y Combs (1976), entre otros autores.

5. Cliente: Expectativas y percepciones del servicio

- **Expectativas del servicio:**

Podríamos definir las expectativas de los clientes como los deseos de los mismos; es decir, lo que ellos piensan que debería suministrarles la oferta. Por tanto, dentro de una empresa, el concepto de expectativas podría modificarse para incluir la idea de expectativas “negociadas”. En otras palabras, la calidad de un servicio se mide en función de hasta dónde los clientes perciben que la prestación satisface o supera el nivel de servicio pactado. (Arellano, 2000, p.519).

Por su parte, Tse y Wilton (1988) señalan que las expectativas en la calidad del servicio han sido a menudo interpretadas como lo que un consumidor espera sentir de lo que una empresa le podría ofrecer. (p.204)

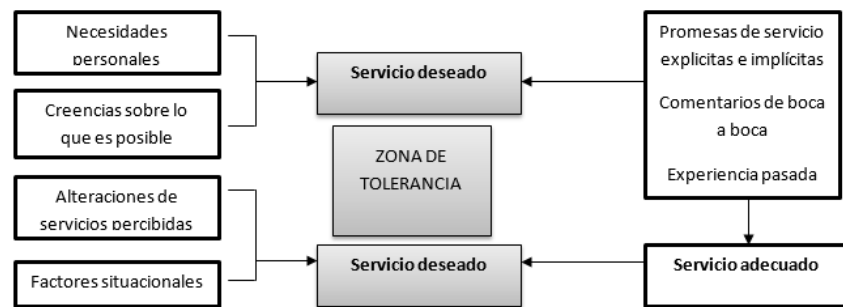
- **Niveles de servicio deseado y adecuado**

El servicio adecuado es el nivel estándar que el consumidor considera apropiado, mientras el servicio deseado es el tipo de servicio que los clientes esperan recibir. Se trata de un “nivel anhelado”, una combinación de lo que los clientes creen que pueden y deben recibir en el contexto de sus necesidades personales. En cierto modo el servicio adecuado marca un mínimo que el consumidor desea recibir y el servicio deseado lo constituye aquel que incorpora las preferencias concretas de un cliente en relación a un cierto tipo de servicio. (Crosby, 1988, p. 80)

- **Nivel de servicio pronosticado o predicho**

El nivel de servicio que los clientes en realidad esperan recibir se conoce como servicio pronosticado o servicio predicho, el cual afecta directamente la forma en que los clientes definen el “servicio adecuado” en una ocasión específica. Si se pronostica un buen servicio, el nivel adecuado será mayor que si se pronostica un servicio deficiente. Las predicciones que hace el cliente sobre el servicio pueden relacionarse con una situación determinada. **(Zeithaml y Bitner, 2002, p.65).**

Factores que influyen en las expectativas que tienen los clientes del servicio.



Fuente: Zeithaml, Valarie A. & Bitner, Mary Jo – Marketing de Servicios (2002)

- **Zona de tolerancia**

Las zonas de tolerancia representan la expectativa mínima tolerable del cliente, es decir, entre el estado básico y el diferencial. Los clientes tienen diferentes zonas de tolerancia, unos la tienen más estrecha y tienen tendencia a estar insatisfechos; mientras que otros la tienen más amplia y tienen tendencia a estar más satisfechos. Así mismo, las zonas de tolerancia varían de acuerdo con las dimensiones del servicio y a la vez varían de acuerdo con los diferentes atributos del servicio. Así, cuanto más importante es un factor, menor es la tolerancia frente a ese factor. **(Gronroos, 1994, p.25).**

- **Percepciones del servicio**

Se entiende por percepción a la valoración que tienen los consumidores sobre un producto o servicio recibido. Es decir, las personas actúan y reaccionan de acuerdo con sus percepciones y “no son los sucesos reales, sino lo que los

consumidores piensan respecto a ello, lo que afecta sus acciones y sus hábitos de compra”. En tal sentido, estos autores hacen referencia al hecho de que existen numerosas influencias que tienden a distorsionar las percepciones entre las cuales destacan la apariencia física, los estereotipos, la primera impresión y las conclusiones apresuradas. **(Schiffman y Lazar, 2006, p. 122)**. Por otro lado, **Zeithaml y Bitner (2002)** manifiestan que existen dos tipos de percepción de clientes, uno está relacionado con el cliente externo, que son las personas o negocios que adquieren algún producto o servicio a la empresa u organización, y los clientes internos, se refiere a los propios trabajadores, ya que pueden depender del trabajo de un área especializada o un trabajador en particular, si uno de ellos no realizan su trabajo de forma eficiente o con calidad, es muy difícil que la otra persona o área pueda subsanar esa mala percepción en el cliente **(p.94)**.

6. Servicio: Categorías y características

En los servicios se pueden procesar personas, objetivos, reseñas y la causa es de entorno tangible o intangible. Las gestiones tangibles se verifican en el organismo de las personas o en sus recursos físicos. Las gestiones intangibles se realizan en la aptitud o en los bienes intangibles de la persona. Así llegamos a la sistematización de los servicios en cuatro categorías generales. Procesamiento hacia las personas, procesamiento hacia las posesiones, procesamiento como estímulo mental y procesamiento de la información **(Lovelock y Wirtz, 2015, p.33)**.

6.1 Categorías generales de los servicios

- **Procesamiento hacia las personas**

Desde tiempos antiguos, las personas han averiguado servicios para ellos. Ser transportados, alimentados, hospedados, curados o engalanados, para recibir algunos de los tipos de servicios, los usuarios deben asociarse personalmente al sistema de servicios **(Lovelock y Wirtz, 2015, p.34)**.

¿Por qué? Porque se establecen parte integral del proceso y no podrán obtener los beneficios esperados de los servicios. Es decir, se tiene que ingresar a la explotación de servicios, que es una instalación física donde personas o máquinas (o ambos) crean y entregan los beneficios del servicio a los usuarios. En ocasiones los proveedores del servicio están disponibles a acudir con los interesados, llevando consigo los instrumentos necesarios para realizar su labor y crear los beneficios esperados en los lugares preferidos por los usuarios **(Lovelock y Wirtz, 2015, p.34)**.

Como usuario, espera los beneficios que un servicio de procesamiento hacia las personas brinda, debe estar dispuesto para ayudar de manera activa con la evolución del servicio. Por ejemplo, si usted quiere una manicura, tiene que colaborar con el manicurista detallándole lo que desea, sentarse pausadamente y mostrar cada mano cuando se le pide para su tratamiento. Si requiere de un examen de la vista, el optometrista le pedirá que se haga varias pruebas y si también revisa la agudeza de su visión, le pedirá que le diga lo que ve en cartel para el examen o en una pantalla. El tiempo de los usuarios invierten en los servicios de manera hacia las personas varia cuantiosamente, desde que toma un autobús de la localidad para un recorrido breve, hasta recibir una serie de tratamiento amplios en un hospital **(Lovelock y Wirtz, 2015, p.34)**.

Entre ambos extremos encontramos actividades como ordenar y consumir un platillo; solicitar que se lleven, corten y peinen el cabello; o pasar varias noches en la habitación de un hotel. El resultado de estos servicios (después de un periodo que puede variar desde minutos hasta meses) es un usuario que llego a su destino, que satisface su hambre, que ahora luce un cabello limpio y con un corte a la moda, que durmió bien una noche lejos de su casa, o que goza de una mejor salud física. En este tipo de servicios, los usuarios actúan realmente menos que en los servicios de proceso hacia las personas. Considera la diferencia entre la trasportación de pasajeros y paquetes. En el primer caso, usted tiene que hacer el viaje para obtener el beneficio de ir de un lugar a otro. En el caso de los paquetes, usted los deposita en un buzón de correo o en el mostrador de una oficina postal (o le pide a un mensajero que los recoja en sus casa u oficina y espera a que se entreguen al receptor **(Lovelock y Wirtz, 2015, p.35)**).

- **Procesamiento como estímulo mental**

Implica determinados servicios que van dirigidos a la mente de las personas, incluyen educación, asesoría profesional, psicoterapia, acciones de entretenimiento y ciertas acciones religiosas. Cualquier cosa que afecta la mente de las personas tiene el dominio de forma actitudes e intervenir en su conducta **(Lovelock y Wirtz, 2015, p.36)**.

Así, cuando los usuarios toman una posición de dependencia o cuando está permitida para la manipulación, requiriéndose de estándares éticos firmes y de una inspección metódica. Para alcanzar el beneficio de este tipo de servicios es necesario que los usuarios inviertan tiempo y cierto grado de esfuerzo mental **(Lovelock y Wirtz, 2015, p.36)**.

Sin embargo, los destinatarios no necesariamente deben estar realmente presentes en las instalaciones donde se proporciona el servicio, sino únicamente en comunicación mental con la información que se presenta. Hay una diferencia interesante con los servicios de procesamiento hacia las personas (**Lovelock y Wirtz, 2015, p.36**).

- **Procesamiento de información**

La tecnología de la información ha revolucionado el procesamiento de la información, teniendo en cuenta que no toda la información se procesa usando máquina. La información es el material de servicios más intangible que hay, pero puede evolucionarse en formas tangibles más supervivientes como ocurre en los reportes, cartas, libros, páginas web, los CD-ROM o los DVD (**Lovelock y Wirtz, 2015, p.37**).

Entre los servicios que dependen del procesamiento de la información eficaz se encuentran los servicios financieros, abogacía, investigación de mercados, consultoría de dirección de empresas y diagnósticos médicos etc., por ejemplo, la Municipalidad de Comas publica en su página web información de los planes estratégicos, de los instrumentos de gestión, de las disposiciones normativas, etc., cuyo fin es mantener informado a los usuarios de la gestión que viene realizando la Municipalidad (**Lovelock y Wirtz, 2015, p.37**).

7. Medición de la satisfacción de los usuarios

Según Hoffman y Bateson (2012) para la realización de la medición de la satisfacción se utilizan los siguientes métodos:

7.1 El método de la escala de 100 puntos

En este método las empresas les piden a sus clientes calificar su servicio en una escala de 100 puntos, sin embargo, este método tiene problemas respecto a la calificación. ¿Qué significa para el cliente dicho número?, ¿Cómo hacer para mejorar dicha calificación, si es que no se conoce la razón? Este método solo ofrece un número, pero no sugerencias de cómo mejorar la satisfacción del cliente. (p.294).

7.2 El método de “muy insatisfecho/muy satisfecho”

El método de “muy insatisfecho/muy satisfecho”, según los expertos, es una mejora del método de la “Escala de 100 puntos”. Esto se presenta mediante encuestas con una escala de Likert de cinco puntos, que normalmente va desde muy satisfecho a muy insatisfecho. Aunque este método ofrece mayor información a la calificación de la satisfacción, le falta potencia para diagnosticar el área deficiente de la empresa,

debido a que su valor está restringido de forma cuantitativa, y no se puede obtener información cualitativa. (p.294).

7.3 El método combinado

Según Hoffman y Bateson (2012): “El método combinado utiliza las calificaciones cuantitativas obtenidas con el método “muy insatisfecho/muy satisfecho” y agrega un análisis cualitativo de los comentarios obtenidos de los encuestados que indicaron estar “muy satisfecho” (p.295).

De acuerdo a los investigadores, este método ofrece dos informes valiosos: La calificación cuantitativa les sirve a las empresas para poder comparar con futuras encuestas de satisfacción y para comparar su desempeño con la competencia; y las sugerencias obtenidas de los datos cualitativos permiten obtener un diagnóstico de las áreas específicas de mejora.

En conclusión, se puede observar que el método más eficiente de medir la satisfacción del cliente es mediante el método combinado, dado a que posee información cualitativa y cuantitativa, que permitirá no solo saber qué tan satisfecho se encuentra el cliente, sino que también permitirá conocer las áreas deficientes y la manera de cómo mejorar esos aspectos.

7.4 Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Zeithaml y Bitner (2002), señalan algunos elementos claves que condicionan las expectativas de los usuarios y finalmente, se identifica cuatro dimensiones concernientes a los razonamientos de valoración que usan los usuarios para evaluar la calidad en un servicio, las cuales son las siguientes:

- **Tangibles**

Es una dimensión importante que influye en la calidad del servicio, ya que es la apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento, no solo se considera como tangible la infraestructura sino también el equipo con el que se cuenta, el personal que labora y los materiales que se utilizan para brindar el servicio (p.107).

- **Confiabilidad**

La confiabilidad está relacionada con el cumplimiento de las promesas realizadas por la empresa a sus clientes de manera segura y precisa, no basta solo con ofrecer un servicio, sino también cumplir con los beneficios que estos le generen al usuario o consumidor, mientras más confiable sea una empresa

u organización es menos probable que la empresa pierda clientes o generen una mala percepción (p.105).

- **Capacidad de respuesta**

Según los autores **Zeithaml & Bitner (2002)** consideran la capacidad de respuesta como “responsabilidad” el cual la definen como la capacidad de colaborar con los clientes, de brindar un servicio eficaz y eficiente ante cualquier solicitud o reclamo que se pueda generar (p.105).

Es proyectar de cara a los usuarios la precepción de que constamos aquí para ofrecer en cualquier instante que usted nos necesite, es decir:

- Brindar un servicio rápido
- Contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los usuarios.
- Flexibilidad para acomodar a las necesidades de los usuarios.
- Remitir de inmediato la información requerida por los usuarios.
- Otorgar las entrevistas en el plazo más breve posible
- Mantener bastante personal a disposición de los usuarios (**Alcaide J, 2010, p. 54**).

- **Empatía**

Se puede definir empatía como la atención personalizada que se les brinda a los clientes, ya que se considera a cada uno de ellos como únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes y por ello se hace hincapié en esta dimensión, ya que sobre esta base se trabaja la percepción que se pueda generar en cada uno de ellos (p.106).

Por otro lado, según Parasuraman, Zeithmal y Berry (1993) Este término va más allá que la simpatía o cortesía, queriendo señalar la total disposición de la empresa para atender a sus clientes. En busca de este objetivo es necesario desarrollar un buen proceso de comunicación que no sólo permita mantener bien informados a los usuarios, sino que también estos se sientan escuchados por la organización. En definitiva, es la búsqueda de un servicio esmerado que reconozca y que comprenda las necesidades del usuario en el momento oportuno (p. 195-196).

F) FACTORES FUNDAMENTALES DE LA SATISFACCIÓN

Según Lele y Sheth (citado en León 2009, p. 45-46) existen 4 factores básicos y fundamentales para conseguir la satisfacción de los clientes, los cuales son los siguientes:

- Variables relacionadas con el producto: Estas incluyen varios factores, tales como: Diseño básico del producto, la familiaridad de los diseñadores con las necesidades

del consumidor y sus motivaciones, los procesos de producción y los sistemas de control de calidad. En el área de las actividades de venta, se encuentran los factores como: el tipo de mensaje que la empresa emite en la publicidad y programas promocionales, la manera de como seleccionar y controlar a la fuerza de venta y a los intermediarios, y la actitud que reflejan ante los clientes (León 2009, p. 45-46).

- Variables relacionadas con las actividades de ventas: Aquí se encuentran los factores como: el tipo de mensaje que la empresa emite en la publicidad y programas promocionales, la manera de como seleccionar y controlar a la fuerza de venta y a los intermediarios, y la actitud que reflejan ante los clientes (León 2009, p. 45-46).
- Variables relacionadas con los servicios postventa: Estas incluyen factores como: garantías, repuestos y servicios, retroalimentación, atención de quejas y las maneras de cómo tratar los problemas de los clientes (León 2009, pp. 45-46).
- Variables vinculadas a la cultura de la empresa: se encarga de cubrir los valores intrínsecos, las creencias de la empresa, los símbolos y sistemas, tanto tangibles e intangibles, que la empresa se encarga de transmitirlos e inculcarlos a todos sus empleados (León 2009, pp. 45-46).

E) EL SERVICIO CENTRADO EN EL CLIENTE

Olvera y Scherer (2009) considera que la calidad de servicio es sumamente importante para ambas partes, tanto para los clientes y la empresa, siendo necesario que todos los conozcan, pero más aún los colaboradores y todas aquellas personas que tienen trato directo con los clientes; puesto que al ser los representantes de la empresa por lo general deben hacer que los clientes perciban los comportamientos profesionales y puedan percibir la seriedad con la que trabaja la empresa. (p.37).

En tal sentido, la clave para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a su organización. En consecuencia, es fundamental que se logre determinar con precisión cual es el problema que el cliente espera que usted le resuelva y cuál es el nivel de bienestar que el cliente espera que usted le proporcione. **(Crosby, 1988, p. 80)**

En esta medida, la gestión administrativa y la satisfacción del cliente se constituye en una problemática de estudio en la que es necesario profundizar, especialmente si se toma en cuenta que los clientes reciben en su interacción con una organización de servicios lo cual es importante para su evaluación de la calidad del servicio recibido. (Cottle, 1991, p. 25)

Por otra parte, es importante saber que, de acuerdo a Tarí (2000), el hecho de lograr que los clientes internos estén satisfechos y contentos va a redundar en un mejor

desempeño y ello, a su vez, va a permitir que los clientes externos se sientan bien atendidos y que sus expectativas se cumplen. (p.50)

II.3. Marco conceptual (terminología)

Las siguientes definiciones servirán para dar un mayor entendimiento respecto a las variables en estudio, Gestión administrativa y satisfacción del usuario:

- **Cafae-Se:** Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estimulo de los trabajadores del Sector Educación (R.M N°067-87-ED).
- **Control:** Consiste en asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. **(Chiavenato, 2010, p.178).**
- **Dirección:** Habilidad gerencial y de liderazgo mediante el cual se dirige, influye y motiva a los seguidores y miembros de una organización a la consecución de tareas relativas al mejoramiento empresarial. (Diccionario de administración y finanzas, 2014).
- **Funciones administrativas:** Conjunto de actos administrativos realizados en cumplimiento de normas o leyes llevados a cabo por un órgano responsable de una institución. Las funciones administrativas son: planificación, organización, integración, dirección y control. (Diccionario de administración y finanzas, 2014).
- **Gestión:** Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. (Diccionario de administración y finanzas, 2014).
- **Organización:** Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. Comprende tres etapas: funciones, jerarquías y puestos. (Diccionario de administración y finanzas, 2014).
- **Procedimiento administrativo:** conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre interés, obligaciones o derechos de los administrados. (Diccionario de administración y finanzas, 2014).
- **Planeación:** Proceso continuo destinado a establecer la base sobre la cual se ejecutarán todas las futuras acciones administrativas. Es una herramienta de la administración que permite determinar cursos concretos de acción, que se deben seguir para lograr la realización de los objetivos previstos. La planificación está constituida por los siguientes elementos: políticas, procedimientos, método, reglas, programas y presupuestos. (Diccionario de administración y finanzas, 2014).

- **Satisfacción de usuarios:** es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro (Vogt 2004, p. 16).

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la hipótesis viene a ser la explicación tentativa del fenómeno investigado que se enuncia como proposición o afirmación.

En tal sentido, en relación al marco de la investigación se puede afirmar que existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

III.1.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

III.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión planeación de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.
- Existe relación significativa entre la dimensión organización de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.
- Existe relación significativa entre la dimensión dirección de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.
- Existe relación significativa entre la dimensión control de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

III.2. Operacionalización de variables

A. Variables

A.1. Variable X

Gestión Administrativa.

A.2. Variable Y

Satisfacción del usuario.

B. Operacionalización de variables

Describe la relación entre la dimensión, y los indicadores de las variables de la investigación.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA	OPERACIONALIZACIÓN		CATEGORIA O DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	NIVEL DE MEDICION	Unidad de Medida	Índice	Valor
		DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL							
GESTION ADMINISTRATIVA	CUALITATIVA	Según García (2020) define a la Gestión administrativa como la interrelación entre las funciones administrativas planificación, organización, dirección y control; con la finalidad de obtener una buena gestión.	Para medir la gestión administrativa se aplicó un cuestionario, y está adaptado por las teorías de Chiavenato (2001. p 143.)	- Planificación	Implica la elección de la misión y objetivos, así como también de las acciones correspondientes para alcanzarlo.	- Manual de organización y funciones (MOF) - Reglamento interno - Toma de decisiones	Ordinal	valor	Pregunta 1, 2 y 3 del cuestionario	1 al 5
				- Organización	Implica la creación de una estructura en donde se detalla los departamentos y se describe los puestos que se han de establecer en la empresa.	- Estructura de organización - Distribución de oficinas - Atención preferencial	Ordinal	valor	Pregunta 4, 5, 6 y 7 del cuestionario	1 al 5
				- Dirección	Es el acto de influenciar a los trabajadores para que puedan alinearse con los objetivos de la organización y así puedan cumplir con las metas establecidas.	- Liderazgo - Comunicación - motivación	Ordinal	valor	Pregunta 8, 9 y 10 del cuestionario	1 al 5
				- Control	Es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos.	- Calidad de servicio - Nivel de desempeño - Supervisión	Ordinal	valor	Pregunta 11 y 12 del cuestionario	1 al 5
SATISFACCION DEL USUARIO	CUALITATIVA	Según Kotler (2003), define a la Satisfacción del usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".	Para medir la satisfacción del usuario se aplicó un cuestionario, y está adaptado por las teorías de (Zeithaml y Bitner, 2002, p.107).	- Capacidad de respuesta	Es la capacidad de colaborar con los clientes, brindar un servicio eficaz y eficiente ante cualquier solicitud o reclamo que se pueda generar.	- Atención de reclamos y consultas	Ordinal	valor	Pregunta 1 y 2 del cuestionario	1 al 5
				- Tangibles	Influye en la calidad del servicio y los materiales que se utilizan para brindar el servicio.	- Condición de las instalaciones	Ordinal	valor	Pregunta 3, 4 y 5 del cuestionario	1 al 5
				- Confiabilidad	Eestá relacionada con el cumplimiento de las promesas realizadas por la empresa a sus clientes de manera segura y precisa	- Información precisa - Efectividad del servicio	Ordinal	valor	Pregunta 6, 7 y 8 del cuestionario	1 al 5
				- Empatía	Se refiere a la atención personalizada que se les brinda a los clientes.	- Amabilidad - Atención personalizada	Ordinal	valor	Pregunta 9, 10 y 11 del cuestionario	1 al 5

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo debido que utilizó la recolección de datos a través de los cuestionarios y se tuvo que utilizar un análisis estadístico con el fin de probar la hipótesis.

IV.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel es correlacional, y descriptivo, debido que inicialmente se estableció la correlación de las variables de estudio lo cual nos permitirá determinar la relación o grado de asociación entre las variables Gestión administrativa y satisfacción del usuario y finalmente descriptivo porque se recogió información, para luego describir el contexto natural de las variables.

IV.3. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación bajo este diseño “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 152). Es decir, la investigación no experimental permitió la observación de los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural, sin intervenir para posteriormente analizarlos. Y transversal, porque se recolectaron datos en un momento determinado de tiempo, se describieron las variables y analizaron su incidencia en un momento dado.

IV.4. Método de investigación

La investigación es básica porque se basa en la creación de teorías nuevas o realizar modificaciones a las teorías ya existentes para contribuir a mejorar la aplicación de nuevos conocimientos científicos (Hernández, 2014, p.160).

IV.5. Población

A. Población

Según (Arias, 2006) define a la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. (p. 81).

En este caso, son los usuarios de la Ugel 03-Breña, que sostienen prestaciones con el CAFAE-SE que suman la cantidad de 600 (N). Este dato obra en el registro de planillas y remuneraciones de la Ugel 03- Breña, 2021.

B. Criterios de Inclusión:

Se ha considerado a los representantes de los trabajadores del sector educación de la Ugel 03- Breña de lima metropolitana, los cuales reciben servicios del CAFAE-SE, los cuales nos han brindado las facilidades para el desarrollo de este estudio.

C. **Criterios de Exclusión:**

No se ha considerado en la investigación a los trabajadores del sector educación que no pertenecen a la Ugel 03, puesto que no están considerados dentro del marco muestral.

IV.6 Muestra

Es el subgrupo de la población, según lo señalado por “Fernandez, Hernández y Baptista 2010). La muestra del estudio es de tipo probabilístico, debido que todos los elementos tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados (p.68), teniendo como resultante 175 usuarios.

Para calcular el tamaño de la muestra se procedió a aplicar la fórmula de poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza de 95%, un error muestral del 5% y valores P y Q del 50 %.

$$n = \frac{(Z^2 N p q)}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Leyenda:

n= Muestra

N= Población

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

Z= Valor de distribución de Gauss ($\alpha=0.05=1.96$)

I= Margen de error

$$n = \frac{(1.96)^2 (600) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (600 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 175 usuarios

IV.7 Técnicas de recolección de datos

IV.7.1 Técnica

Según Arias (2006) indica que las técnicas son un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.

En la presente investigación se utilizarán las encuestas que según el autor mencionado en el párrafo precedente la define como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular. (p. 72)

Por lo antes expuesto, se utilizará como técnica la encuesta, las mismas que permitieron recolectar datos a través de un cuestionario que fue

previamente diseñado con el fin de deducir si existe relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

IV.7.2 Instrumento

Según Hernández et al. (2014), manifiesta que el instrumento de medición es el recurso que usa el investigador para registrar los datos sobre las variables del problema en estudio. Así mismo, el método para medir por escalas las variables de estudio, se utilizó el escalamiento de Likert, el cual es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en 5 categorías. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el investigador obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Por ello se denomina escala aditiva” (p. 38).

Por lo antes expuesto, para el análisis de esta investigación se utilizó lo siguiente:

- Cuestionario: Para la recolección de los datos, se diseñaron dos cuestionarios, uno para medir la variable Gestión administrativa y otra para la Satisfacción del usuario según la percepción de los usuarios de la Ugel 03 en el CAFAE-SE 2021, las cuales estuvieron conformados por 12 ítems para medir la primera variable, clasificado en 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2010, p.178).
- De igual manera, para medir la segunda variable, el cuestionario estuvo conformado por 11 ítems, clasificado en 4 dimensiones: capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad y empatía. (Zeithaml y Bitner 2002, p.107).

A.1 Calificación

La calificación de este instrumento se lleva a cabo de la siguiente manera: Ambos cuestionarios, se elaboraron según la escala de Likert con cinco opciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo 1, En desacuerdo 2, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3, De acuerdo 4, Totalmente de acuerdo 5.

A.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para Hernández et al. (2014), la validez es el grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable que se trata medir, por otro lado, aduce que la confiabilidad es grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p.200).

En consecuencia, para la presente investigación, la validez del contenido de los dos instrumentos de medición para la variable “gestión administrativa” y “satisfacción del usuario”, las cuales antes de su aplicación en la muestra poblacional, fue aprobada por juicio de expertos, que en este caso fueron 2 expertos: El Mg. Dionicio Rosado Deivy y el Dr. Castañeda Carranza Julio Alberto quienes dieron conformidad a las premisas de los cuestionarios obteniendo un nivel de aplicabilidad sobre las escalas de opinión del estudio. **(VER ANEXO N°6).**

Así mismo, para la validez y confiabilidad de los instrumentos se utilizó la opinión de expertos y el alfa de Cronbach. De igual manera, para el análisis de los datos se utilizó el programa llamado SPSS versión 25.

VARIABLE X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- **TABLA 1: CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.752	12

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
GA1	31.20	8.905	0.404	0.740
GA2	31.30	7.905	0.678	0.688
GA3	31.60	9.305	0.502	0.720
GA4	31.55	10.261	0.304	0.745
GA5	32.00	10.105	0.504	0.728
GA6	31.05	10.471	0.451	0.735
GA7	30.75	9.355	0.527	0.718
GA9	30.90	10.411	0.414	0.736
GA10	30.65	9.503	0.571	0.715
GA11	30.95	11.313	0.056	0.761
GA12	31.35	10.345	0.232	0.754
GA13	31.25	10.934	0.091	0.768

- **TABLA 2:** Validez, método de dos mitades, estadístico de Spearman-brown

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0.700	
		N° de elementos	6 ^a	
	Parte 2	Valor	0.486	
		N de elementos	6 ^b	
	N total de elementos		12	
	Correlación entre formularios			0.564
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0.721	
	Longitud desigual		0.721	
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.687	
a. Los elementos son: GA1, GA2, GA3, GA4, GA5, GA6.				
b. Los elementos son: GA7, GA9, GA10, GA11, GA12, GA13.				

VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

-TABLA 3: CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.671	11

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SU2	30.50	4.053	0.552	0.593
SU3	31.00	4.842	0.422	0.629
SU4	31.25	4.724	0.649	0.595
SU5	30.10	5.779	0.206	0.667
SU6	31.00	6.211	-0.161	0.717
SU7	31.25	5.250	0.336	0.647
SU8	31.20	5.432	0.284	0.656
SU9	30.80	4.274	0.426	0.631
SU10	31.05	5.629	0.097	0.687
SU11	31.15	5.608	0.238	0.662
SU12	31.20	5.011	0.552	0.617

- TABLA 4: Validez, método de dos mitades, estadístico de spearman-brown

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0.558
		N de elementos	6 ^a
	Parte 2	Valor	0.457
		N de elementos	5 ^b
	N total de elementos		
Correlación entre formularios			0.485
Coefficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0.653
	Longitud desigual		0.655
Coefficiente de dos mitades de Guttman			0.647
a. Los elementos son: SU2, SU3, SU4, SU5, SU6, SU7.			
b. Los elementos son: SU7, SU8, SU9, SU10, SU11, SU12.			

IV.6. Presentación de resultados

Los resultados se presentaron a través de tablas estadísticas unidimensionales y bidimensionales para el cumplimiento de los objetivos específicos, así mismo se utilizó un análisis descriptivo, dado que se recogió información, para luego describir el contexto natural de las variables. Y finalmente, para la contrastación de hipótesis y respuesta del objetivo general se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman.

V. RESULTADOS

V.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVA

Análisis descriptivo de la variable X: Gestión Administrativa

- **TABLA 5:** Nivel de la Gestión Administrativa.

Gestión Administrativa	N	%
Bajo	94	53,7
Medio	28	16,0
Alto	53	30,3
Total	175	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Nota: En la tabla 5 se puede observar el nivel de la Gestión Administrativa, donde el nivel con mayor porcentaje es el nivel bajo con 53.7%, seguido del nivel alto con un 30.3% y el nivel medio con tan solo 16%.

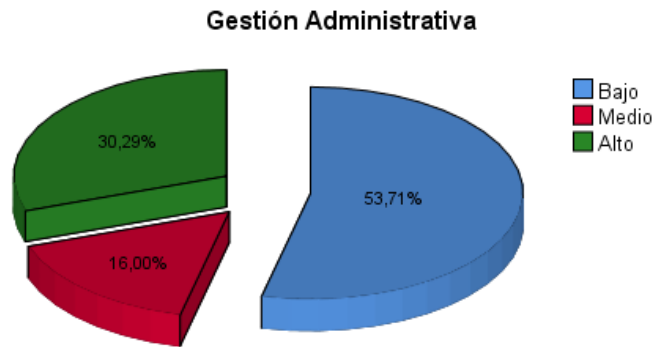


Figura 1: Nivel de la Gestión Administrativa.

- **TABLA 6.** Nivel de Satisfacción del usuario.

Satisfacción del usuario	N	%
Bajo	94	53,7
Medio	20	11,4
Alto	61	34,9
Total	175	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Nota: La tabla 6 nos muestra el nivel de Satisfacción del usuario, el cual se observa que el 53.7% manifestaron nivel bajo, el 34.9% siente una satisfacción alto y tan solo el 11.4% de nivel medio.

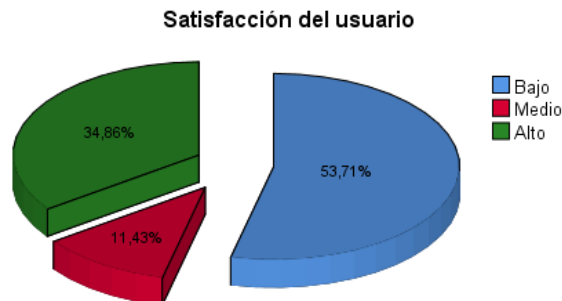


Figura 1. Nivel de Satisfacción del usuario

V.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

Hipótesis general

- H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.
- H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

- **Tabla 7:** Relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

			Satisfacción del usuario	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	R	1,000	,984**
		p valor	.	,000
		N	175	175
	Gestión Administrativa	R	,984**	1,000
		p valor	,000	.
		N	175	175

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Nota: En relación a la hipótesis general, en la tabla 7, se observa que existe relación altamente significativa ($p\text{-valor} < 0.01$) (se rechaza h_0 y se acepta h_1), es decir existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE y, hubo una relación muy fuerte y directa (0.984).

Hipótesis específica 1

- H1: Existe relación significativa entre la dimensión planeación de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021
- H0: No existe relación significativa entre la dimensión planeación de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021

- **TABLA 8:** Relación de la dimensión planeación de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

		Satisfacción del usuario		Planeación
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	R	1,000	,537**
		valor p	.	,000
	Planeación	R	,537**	1,000
		valor p	,000	.
		N	175	175

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Nota: En relación a la hipótesis específica 1, en la tabla 8, se observa que existe relación altamente significativa (p -valor < 0.01), (se rechaza h_0 y se acepta h_1), es decir existe relación entre Satisfacción del usuario y la dimensión Planeación de la Gestión Administrativa, hubo una relación baja y directa (0.537).

Hipótesis específica 2

- H1: Existe relación significativa entre la dimensión organización de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021
- H0: No existe relación significativa entre la dimensión organización de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.
- **TABLA 9:** Relación de la dimensión organización de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

		Satisfacción del usuario		Organización
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	R	1,000	,723**
		p valor	.	,000
	Organización	R	,723**	1,000
		p valor	,000	.
		N	175	175

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Nota: En relación a la hipótesis específica 2, en la tabla 7, se observa que existe relación altamente significativa (p -valor < 0.01), (se rechaza h_0 y se acepta h_1), es decir que existe relación entre Satisfacción del usuario y la dimensión Organización de la Gestión Administrativa, hubo una relación fuerte y directa (0.723).

Hipótesis específica 3

- H1: Existe relación significativa entre la dimensión dirección de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021
- H0: No existe relación significativa entre la dimensión dirección de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.
- **TABLA 10:** Relación de la dimensión dirección de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

			Satisfacción del usuario	Dirección
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	R	1,000	,721**
		p valor	.	,000
		N	175	175
	Dirección	R	,721**	1,000
		p valor	,000	.
		N	175	175

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Nota: En relación a la hipótesis específica 3, en la tabla 10 se observa que existe relación altamente significativa (p -valor < 0.01), (se rechaza h_0 y se acepta h_1), es decir que existe relación entre satisfacción del usuario y la dimensión dirección de la gestión administrativa, hubo una relación fuerte y directa (0.721).

Hipótesis específica 4

- H1: Existe relación significativa entre la dimensión control de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021
- H1: No existe relación significativa entre la dimensión control de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021
- **TABLA 11:** Relación de la dimensión control de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021.

			Satisfacción del usuario	Control
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	R	1,000	,662**
		valor p	.	,000
		N	175	175
	Control	R	,662**	1,000
		valor p	,000	.
		N	175	175

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado

Nota: En relación a la hipótesis específica 4, en la tabla 11 se observa que existe relación altamente significativa (p -valor < 0.01) (se rechaza h_0 y se acepta h_1), es decir existe relación

entre satisfacción del usuario y la dimensión dirección de la gestión administrativa, hubo una relación fuerte y directa (0.662).

I. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

I.1. Discusión

Los resultados presentados en el capítulo anterior dan respuesta a cada una de las hipótesis planteadas en esta investigación, los cuales serán discutidos por su forma relacional desde el punto de vista estadístico y organizacional.

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE-SE, 2021, la tabla 7 nos muestra la matriz de correlaciones bivariado en ella se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman y su significancia estadística después de haber sido sometida a la prueba de hipótesis respectiva; la primera columna es la que nos proporciona los resultados necesarios para poder responder a los objetivos planteados y contrastar las hipótesis, en ella se manifiesta la correlación de pares de variables, la variable Satisfacción del usuario con la variable Gestión Administrativa, en la cual se encontró relación altamente significativa ($p\text{-valor} < 0.01$), es decir que existe relación entre Satisfacción del usuario y la Gestión Administrativa, hubo una relación muy fuerte y directa (0.984), en tal sentido, los ítems que engloban estas variables están de acuerdo con las proposiciones de Fornell, Johnson y Anderson (1996, p.120), autores que aducen que vinculando la gestión administrativa con la satisfacción del cliente, existe una amplia evidencia empírica que confirma la asociación positiva entre ambas variables, la investigación pionera en el campo de vincular la satisfacción del cliente con el desempeño financiero (gestión administrativa) se atribuye a Anderson Fornell y colegas adscritos al Centro Nacional de Investigación de Calidad de la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan, quienes desarrollaron el "ACSI is designed, conducted, and analyzed by the National Quality Research Center (NQRC), Stephen M. Ross School of Business at the University of Michigan". Fornell y su equipo trabajaron en una serie de estudios de investigación que confirman el impacto positivo de la satisfacción del cliente, medida como ACSI, en la capitalización de mercado de las empresas, la rentabilidad como medida de retorno de la inversión y retorno sobre activos y los flujos de efectivo actuales y futuros.

Sin embargo, este resultado difiere con Pérez (2019) en su tesis titulada: Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de tocacha, región San Martín. El cual concluyó que existe una Correlación negativa media al obtener ($r_{h0} = -0.44$).

✓ Por otro lado, luego de haber realizado el análisis de la gestión administrativa y relacionar sus dimensiones con la satisfacción de los usuarios del

CAFAE-SE, la variable Satisfacción del usuario con la dimensión Planeación de la Gestión Administrativa, en la tabla 8 nos muestra la matriz de correlaciones bivariado, en ella se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman y su significancia estadística después de haber sido sometida a la prueba de hipótesis respectiva; la primera columna es la que nos proporciona los resultados necesarios para poder responder a los objetivos planteados y contrastar la hipótesis, en ella se manifiesta la correlación de pares de variables, la variable satisfacción del usuario con la dimensión planeación de la gestión Administrativa, en la cual se encontró una relación altamente significativa (p -valor < 0.01), es decir que existe relación entre satisfacción del usuario y la dimensión planeación de la Gestión Administrativa, hubo una relación baja y directa (0.537), esto se reafirma con la investigación hecha por Carreño (2021), en donde se evidencia que la planificación, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin , es decir a mayor planificación mayor satisfacción, siendo una relación positiva alta. (0.835), pero difiere con con Pérez (2019) en su tesis titulada: Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de tocache, región San Martín. El cual concluyó que respecto a la dimensión planificación y satisfacción de los usuarios, se determinó que tienen una relación significativo negativo considerable al obtener ($\rho = -0,66$).

En lo que respecta a la dimensión organización de la gestión administrativa con su relación con la satisfacción de los usuarios, en la tabla 9 nos muestra la matriz de correlaciones bivariado, en ella se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman y su significancia estadística después de haber sido sometida a la prueba de hipótesis respectiva; la primera columna es la que nos proporciona los resultados necesarios para poder responder a los objetivos planteados y contrastar las hipótesis, en ella se manifiesta la correlación de pares de variables, la variable satisfacción del usuario con la dimensión organización de la gestión administrativa, en la cual se encontró relación altamente significativa (p -valor < 0.01), es decir que existe relación entre satisfacción del usuario y la dimensión organización de la Gestión Administrativa, hubo una relación fuerte y directa (0.723). Desde esta perspectiva, Mendoza (2017) señaló que toda institución requiere de una gestión adecuada de la organización, a fin de orientar el servicio que se brinda a la plena satisfacción de los clientes, más aún, en muchos casos las organizaciones han tomado este desafío como un componente más de las actividades inherentes a la gestión. En esta línea, toda organización debe asumir las acciones necesarias para brindar productos o servicios de calidad que trasciendan las expectativas de los clientes o usuarios, a fin de conseguir su plena satisfacción.

- ✓ Por otro lado, al relacionar a la dimensión dirección de la gestión administrativa respecto a su relación con la satisfacción de los usuarios, la tabla 10 nos muestra la matriz de

correlaciones bivariado, en ella se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman y su significancia estadística después de haber sido sometida a la prueba de hipótesis respectiva; la primera columna es la que nos proporciona los resultados necesarios para poder responder a los objetivos planteados y contrastar las hipótesis, en ella se manifiesta la correlación de pares de variables, la variable satisfacción del usuario con la dimensión dirección de la gestión Administrativa, en la cual se encontró relación altamente significativa ($p\text{-valor} < 0.01$), es decir que existe relación entre satisfacción del usuario y la dimensión dirección de la gestión administrativa, hubo una relación fuerte y directa (0.721). Ahora bien, los resultados obtenidos encuentran su base en los planteamientos realizados por Carreño (2021), quien evidenció que la dimensión dirección de la gestión administrativa, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor dirección mayor satisfacción, siendo una relación positiva alta. (0.788).

Sin embargo, difieren con estos resultados difieren con Goitia (2020), en su tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo”, concluyó la dimensión dirección de la gestión administrativa tiene relación negativa y significativa ($Rho = - ,010$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Por último, al relacionar a la dimensión control de la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios, la tabla 11 nos muestra la matriz de correlaciones bivariado, en ella se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman y su significancia estadística después de haber sido sometida a la prueba de hipótesis respectiva; la primera columna es la que nos proporciona los resultados necesarios para poder responder a los objetivos planteados y contrastar las hipótesis, en ella se manifiesta la correlación de pares de variables, la variable Satisfacción del usuario con la dimensión Control de la Gestión Administrativa, en la cual se encontró relación altamente significativa ($p\text{-valor} < 0.01$), es decir que existe relación entre satisfacción del usuario y la dimensión dirección de la gestión administrativa, hubo una relación fuerte y directa (0.662). Sin embargo, estos considerandos difieren con Chumpitaz (2020), quien indica que la dimensión control de la gestión administrativa si se relaciona con la satisfacción del cliente-socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020, el cual presenta un coeficiente de correlación de 0.226; sin embargo, estas variables presentan una baja correlación.

I.2. Conclusiones

- Se determinó que existe relación altamente significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del usuario en el CAFAE-SE, observándose que el valor del coeficiente de Pearson es $r = 0.984$ presentándose una correlación muy fuerte y directa. Esto nos indica que, en la medida que se administre adecuadamente los procesos de la gestión administrativa, mayor será el nivel de satisfacción de los usuarios dentro de la institución.
- Analizando el Nivel de la gestión administrativa del CAFAE-SE se identificó que el 53.7%, consideran que predomina un nivel bajo, seguido del 30.3% señalan que existe un nivel alto y tan solo un 16% consideran un nivel medio, esto significa que se debe replantear el desarrollo de los procesos de la gestión administrativa, de tal manera que responda de forma efectiva a las necesidades de los usuarios y a las metas planteadas por la institución.
- Del diagnóstico del nivel de Satisfacción de los usuarios del CAFAE-SE se obtuvo que el 53.7% manifestaron que predomina un nivel bajo, seguido del nivel satisfacción alto con un 34.9% y tan solo el 11.4% de nivel medio, estos resultados nos indican que existe la necesidad de mejorar el servicio de atención, dado la importancia que tiene cada uno de los usuarios dentro de la institución, por ser uno de los principales responsables de los ingresos y del desarrollo de la institución.
- Se determinó que existe relación altamente significativa entre la dimensión Planeación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción del usuario en el CAFAE-SE, observándose que el valor del coeficiente de Pearson es $r = 0.537$ presentándose una relación baja y directa, por lo que es necesario que la institución tenga como cultura innovar constantemente la gestión de su planeamiento estratégico para lograr aquellos objetivos que estén orientados a cumplir las prioridades reales de los usuarios.
- Se logró determinar que existe relación altamente significativa entre la dimensión Organización de la Gestión Administrativa y la Satisfacción del usuario en el CAFAE-SE, observándose que el valor del coeficiente de Pearson es $r = 0.723$ presentándose una relación fuerte y directa lo que quiere decir que, se re afirma la asociación que tienen ambas variables, aspecto que evidencia la importancia de la organización de una empresa, para optimizar sus niveles de satisfacción de los usuarios.
- Se determinó que la dimensión Dirección de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del usuario hubo una relación fuerte y directa (0.721), describiendo una relación altamente significativa entre las variables, evidenciando la importancia que tiene una

dirección adecuada dentro de una institución por el impacto que tiene en los clientes internos y externos.

- Se determinó que la dimensión Control de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del usuario hubo una relación fuerte y directa (0.662), apreciándose una relación altamente significativa entre las variables, resaltando el rol que juega el control, para verificar el cumplimiento de lo planeado y ejecutado para realizar una adecuada retroalimentación que incida en la mejora de la satisfacción de los usuarios.

I.3. Recomendaciones

- Se recomienda mantener como política y estrategia general la constante mejora e innovación en la Gestión Administrativa como herramienta fundamental para lograr el incremento de los niveles de Satisfacción del usuario.
- Se recomienda a la Gerencia General realizar un diagnóstico situacional de los procesos de gestión interna en todas las unidades de gestión, con el fin de realizar una retroalimentación oportuna con el objetivo de mejorar y agilizar los procesos administrativos y ello repercuta en la satisfacción de los usuarios.
- De igual manera, dado que existe una relación directa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, se recomienda realizar un seguimiento constante a través de un monitoreo interno que permita evaluar cómo se vienen desarrollando los componentes, organización, dirección y control, a fin de potenciar cada una de estas dimensiones en aras de lograr que la gestión administrativa responda de manera eficaz y eficiente a los objetivos institucionales y, por ende, se vea plasmado en la satisfacción de sus usuarios.
- Por otro lado, se recomienda que el servicio que brinda el CAFAE-SE sea descentralizado, aperturándose inicialmente dos oficinas de atención al usuario, tanto en el cono norte como en el cono sur, de tal manera que la atención sea más eficiente y personalizada; a fin de que se pueda atender los requerimientos de los usuarios insitu.
- Se recomienda, incorporar asesorías personalizadas dirigidos a los colaboradores, de tal manera que puedan optimizar su productividad y aumentar la competitividad en todas sus unidades de gestión, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que brindan actualmente, de manera que ello repercuta tanto en incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios como en el nivel de percepción de su gestión administrativa.

Lista de referencias

Libros:

1. Alcaide, J. (2010). Fidelización de clientes. Madrid, España: ESIC Editorial.
2. Arellano, R. (2000). Marketing Enfoque América Latina México: Mc Graw Hill.
3. Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Caracas, Venezuela: Epistemes.
4. Argyris, C (2009). Conocimiento para la acción, una guía para superar los obstáculos del cambio de la organización. Ediciones Granica S.A- Buenos Aires.
5. Ávila, A. (2014). El uso de los tics en el entorno de la nueva gestión pública mexicana México. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v11n24/v11n24a14.pdf>
6. Bateman, T, y Snell, S. (2001). Administración: Una ventaja competitiva. México: McGraw Hill.
7. Beetrack.com. (2016). Los desafíos en la gestión de clientes y cómo resolverlos. Obtenido del Portal web y blog. [Acceso el 14.01.2021]. <https://www.beetrack.com/es/blog/desafios-en-la-gestion-de-clientes-y-como-resolverlos>
8. Blas, P (2014). Diccionario de administración y finanzas. Recuperado: <https://books.google.com.pe/books?id=8q0KBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
9. Calix, M. (julio de 2011). Obtenido de gestión administrativa: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.pe/p/contenidos.html>
10. Campos, S & Loza, P (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
11. Castillo, V (2013). Teorías de las organizaciones. D.F., México. Trillas.
12. Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la Administración. México: Editorial Mexicana.
13. Chiavenato, I. (2010). Introducción a la teoría de la administración novaciones de la administración, 7ma edición México, D.F: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>.
14. Chiavenato. (2006). Introducción a la teoría general de la Administración. México: Editorial Mexicana.
15. Cottle, D. (1991). El servicio centrado en el cliente: cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios. España: Ediciones Díaz de Santos.

16. Crosby, Philip B.; "La organización permanece exitosa"; Editorial McGraw-Hill; México, 1988.
17. Don Hellriegel, Jackson, S. y Slocum J. (2009). Administración, un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores S.A. de CV.
18. Fajardo, C (2005). Evolución del pensamiento gerencial. Universidad Nacional de Colombia.
19. Fayol, H. (1971). Administración industrial y general. 1ª. Ed. en español. México: Editorial Herrero Hermanos, S.A
20. Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J., & Bryant, B. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18. doi:10.2307/1251898
21. Griffiths, J., Johnson, F. and Hartley, R.J. (2007) User Satisfaction as a Measure of System Performance. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39, 142-152
22. Gronroos, (1994). Gestión y marketing del servicio
23. Harrington, J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. Colombia: Mc-Graw Hill.
24. Hernández, P. (2006) El usuario de la información en servicios bibliotecarios. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico
25. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (5ª Ed.). (2010). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana.
26. Hitt, M., Black, J. y Porter L. (2006). Administración. México: Pearson Educación de México S.A de CV.
27. Hoffman D. y Bateson J. (2012). Marketing de servicios. México: Cengage Learning Editores S.A. de CV.
28. James R. Evans y William M. Lindsay. (2005) Administración y control de la calidad.
29. Juran J. (2007) Análisis Y Planeación De La Calidad. Método Juran Quinta edición: Mc Graw Hill.
30. Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de CV.
31. Koontz, Harold (1994). Administración, Una perspectiva global, México. McGraw Hill
32. Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson. Obtenido de *Dirección de Marketing*
33. León, L (2009). Satisfacción del consumidor. El Cid Editor | apuntes.
34. Lovelock C. y Wirtz J. (2015). Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia. México: Pearson Educación de México S.A. de CV.
35. Medina, A., Ávila A. (2002). Evolución de la teoría administrativa una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicología*, volumen (19), 262-272. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>

36. Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Recuperado en: <https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614>
37. Molina, H & Enocalca, J (2020). Análisis multivariante de la influencia en la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al usuario de la municipalidad provincial Chuquito-Juli-2018. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14784/Molina_Hugo_Alca_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Nejati, M (2008) Service quality at University of Tehran Central Library. Library Management.
39. Olvera, I. y Scherer, O. (2009). El cliente y la calidad en el servicio. México D.F., México: Trillas.
40. Parasuman, Zeithman y Berry (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, España: Díaz de Santos.
41. Pérez (2019) gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de tocache, San Martin.
42. Pérez-Carballo Veiga. (2008). *Control de la gestión empresarial*: Madrid, España: ESIC Editorial.
43. Reglamento Interno del CAFAE-SE y SUB CAF AES de los Trabajadores del Sector Educación.
44. Rojas Rodríguez, Mayra (2017). el sistema social organización: una propuesta de análisis teórico social. Revista de ciencias sociales de la Universidad Iberoamericana, volumen (XII), pp. 78-99. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211053791005.pdf>
45. Schein E (1965). *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
46. Schermerhorn J. (2003). *Administración*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
47. Schiffman L, y Lazar L. (2006). *Comportamiento del Consumidor*. Séptima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
48. Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Publicaciones Universidad de Alicante.
49. Tse, D. & Wilton, P. (1988). Models of Consumer Satisfaction: An Extension. *Journal of Marketing Research*.
50. Vargas M. y Aldana L. (2006). *Calidad y servicios, conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.
51. Vavra T. (2006). Como medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000. Fun. Confemental.
52. Vogt, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

53. Waterman, Robert. (1998) *Cómo mantener la excelencia (La renovación, clave para mantener la ventaja competitiva)*. Editorial Norma, Bogotá, Colombia.
54. Zeithaml V. y Bitner M. (2002). *Marketing de servicios*. México: Litográfica Ingramex.

Apéndice

ANEXO N°1: Cuestionario sobre Gestión administrativa

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación. Por ello se pide su colaboración eligiendo y marcando con "X" la respuesta que mejor exprese su percepción.

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni acuerdo ni desacuerdo
(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

PLANIFICACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.Existen políticas de atención al usuario					
2.¿La visión y misión del CAFAE-SE son coherentes con la realidad de la institución?					
3.De existir quejas y reclamos: ¿CAFAE-SE lo soluciona de manera oportuna?					
ORGANIZACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4 ¿Se aprecia coordinación entre las diversas áreas del CAFAE-SE para una gestión orientada al usuario?					
5.El CAFAE-SE cuenta con un croquis de distribución de oficinas que permita al usuario guiarse rápidamente.					
6. ¿Los trabajadores del CAFAE-SE, demuestran responsabilidad en su desempeño de atención al usuario					
7. El CAFAE-SE cuenta con una zona de atención preferencial a las personas mayores, con hijos pequeños y discapacitados					
DIRECCION	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8. CAFAE brinda al usuario algún tipo de estímulo por su fidelidad					
9.El CAFAE-SE le brinda un medio informático para realizar el seguimiento de su trámite					
10.¿CAFAE-SE se preocupa por satisfacer las necesidades de sus usuarios?					
CONTROL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11.¿Considera usted que los trabajadores del CAFAE-SE brindan un servicio de calidad al usuario?					
12.¿Considera que el nivel de desempeño del CAFAE-SE es el más óptimo?					

Autor: Polanco Rodríguez Evelyn

ANEXO N°2: Cuestionario sobre Satisfacción al usuario

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación. Por ello se pide su colaboración eligiendo y marcando con "X" la respuesta que mejor exprese su percepción.

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El personal del CAFAE-SE se comunica con usted con un lenguaje entendible?					
2. El personal del CAFAE-SE muestra habilidades y preparación para resolver los reclamos de los usuarios					
TANGIBLES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3. Considera usted que el CAFAE-SE cuenta con equipos modernos en sus áreas administrativas.					
4 ¿Considera Ud. que en CAFAE-SE existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?					
5. Considera usted que CAFAE-SE posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.					
CONFIABILIDAD	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6. Considera usted que los trabajadores del CAFAE-SE tienen una actitud amable con el usuario.					
7. Considera que los servicios que brinda el CAFAE-SE son de calidad					
8. Considera que en el CAFAE-SE los servicios que brindan se encuentran siempre disponibles					
EMPATIA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9. Según su percepción, cree usted que el trabajador administrativo tiene amabilidad con los usuarios.					
10. Considera usted que la atención personalizada es la adecuada para el usuario					
11. Considera usted que la amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?					

Autor: Polanco Rodríguez Evelyn

ANEXO N°3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: EVELYN POLANCO RODRIGUEZ				
TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CAFAE SECTOR EDUCACIÓN, 2021				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General: - ¿En que medida se relaciona la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021?	1. Objetivo General: - Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021.	1. Hipótesis General: - Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021.	Variable X - Gestión administrativa	1. Tipo de Investigación Cuantitativa, porque utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. 2. Nivel de Investigación De acuerdo al estudio que la investigación reúne es Correlacional y Descriptivo. 3. Método: Básica 4. Diseño de la Investigación: No experimental, de corte transversal . 5. Marco Muestral: Registro de planillas y remuneraciones de los trabajadores de la Ugel 03-Breña, 2021 que reciben prestaciones del CAFAE-SE. 6. Población: Trabajadores de la Ugel 03- Breña, 2021 que reciben servicios del CAFAE-SE. 7. Muestra: 175 Trabajadores de la Ugel 03- Breña, 2021 que reciben servicios del CAFAE-SE. 8. Técnicas: - Las técnicas que se utilizarán son las encuestas. 9. Instrumentos: Se aplicó 2 cuestionarios: el primero para medir la Gestión administrativa. la cual constó de 12 preguntas y el segundo para medir la Satisfacción del usuario , el cual constó de 11 preguntas y fueron medidas en escala de likert del 1 al 5. 10. Indicadores <u>Gestión administrativa</u> - Planeación (MOF-Reglamento interno-Toma de decisiones) - Organización (Estructura de organización-Distribución de oficinas-Atención preferencial) - Control (Liderazgo-Comunicación-Motivación) Dirección(Calidad de servicio-Nivel de desempeño-supervisión) <u>Satisfacción del usuario</u> Capacidad de respuesta (Atención de reclamos y consultas) - Tangible (condición de instalaciones) Confiabilidad (Información precisa-Efectividad del servicio) (Amabilidad-Atención personalizadas)
2. Problemas Específicos: - En que medida se relaciona la dimensión planeación de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021. - En que medida se relaciona la dimensión organización de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021. - En que medida se relaciona la dimensión de la dirección de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021. - En que medida se relaciona la dimensión control de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021.	2. Objetivos Específicos - Determinar la relación de la dimensión planeación de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021. - Determinar la relación de la dimensión organización de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios CAFAE Sector Educación, 2021. - Determinar la relación de la dimensión dirección de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021. - Determinar la relación de la dimensión control de la Gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021.	2. Hipótesis Específicas - Existe relación significativa entre la dimensión planeación de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021. - Existe relación significativa entre la dimensión organización de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021. - Existe relación significativa entre la dimensión dirección de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021. - Existe relación significativa entre la dimensión control de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021.	Variable Y - Satisfacción del usuario	

ANEXO N°4

ANÁLISIS DE DOCUMENTAL

Mediante el análisis documental nos permitió seleccionar información relevante de la institución, las cuales aportan contenido importante para conocer el rubro de la institución y ampliar nuestro conocimiento al respecto.

1. Misión

Brindar asistencia y estímulo a los trabajadores del sector educación y sus familias.

“Para ello nos comprometemos a brindar un óptimo servicio a nuestros usuarios para brindar asistencia y estímulo a los trabajadores del sector educación y sus familias, en la satisfacción de sus necesidades personales y profesionales para mejorar su calidad de vida”.

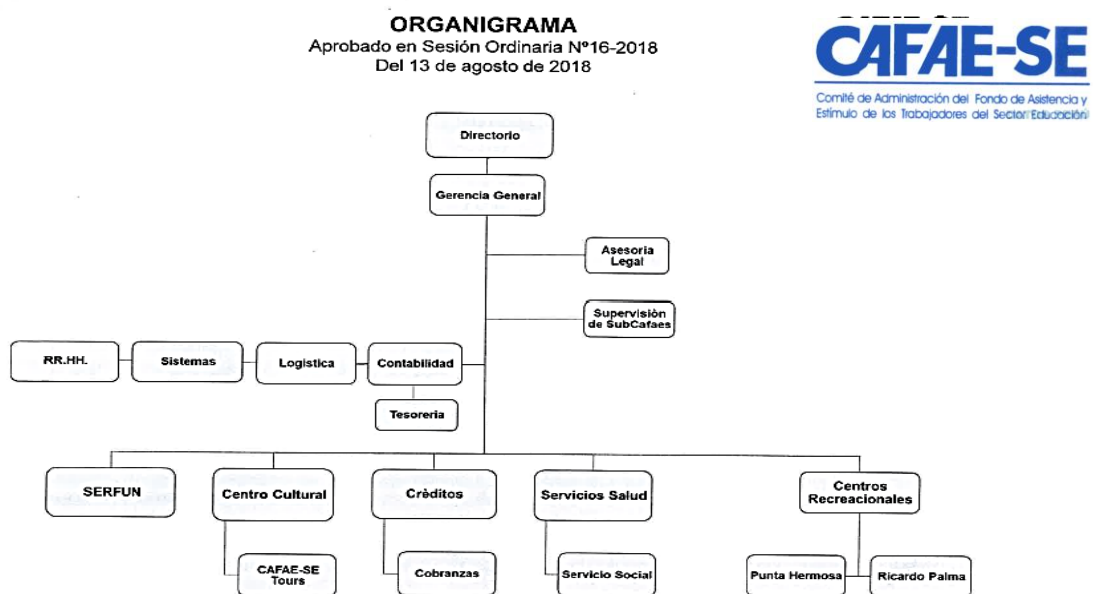
2. Visión

Ser la institución modelo de asistencia y estímulo para los trabajadores del sector educación y sus familias.

3. Valores

- Efectividad
- Honradez
- Lealtad
- Respeto

4. Organigrama del CAFAE-SE



FUENTE: MOF del CAFAE-SE

5. Directorio CAFAE-SE

El CAFAE-SE, tendrán un Directorio integrado por seis representantes de la Alta Dirección del MINEDU y 6 representantes de los Trabajadores del Sector Educación.

➤ **Representantes de la Alta Dirección**

1. Luis Humberto Ñañez Aldaz
2. María Cecilia Rodríguez Cuba
3. Nora Delgado Díaz
4. Hugo Reynaga Muñoz
5. Maribel Giovana Aguilar Huaco
6. Max Ever Ponce Soldevilla

➤ **Representantes de los Trabajadores del Sector Educación**

1. Mercedes Merci Isidoro Oré
2. Jorge Augusto Villa García Ángeles
3. Julio Roberto Cárdenas Guzmán
4. Juan Henry Toledo De Paz
5. Luz Bertha Rodríguez Benavidez
6. Ermenegildo Anampa Huayhuapuma

➤ **Gerente General**

Esteban Francisco Vargas de la Gala.

Tipos de CAFAES

Según el Ministerio de Economía y Finanzas existen 93 CAFAES de entidades públicas:

RELACION DE CAFAES QUE PRESENTARON RENDICIONES DE CUENTAS					
CUENTA GENERAL DE LA REPUBLICA 2017					
N°	Código Sicon	GOBIERNO CENTRAL	N°	Código Sicon	UNIVERSIDADES PÚBLICAS
1	8157	MINISTERIO DE ENERGIAS Y MINAS			... sigue
2	8022	MINISTERIO DE LA PRODUCCION	51	8257	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
3	8057	MINISTERIO DE JUSTICIA	52	8258	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
4	8273	PODER JUDICIAL	53	8259	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA
5	8009	MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO	54	8260	UNIVERSIDAD NAC. SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
6	8176	MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO	55	8261	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
7	8011	MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS	56	8263	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA
8	8021	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	57	8266	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
9	8077	MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	58	8267	UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
10	8180	PRESIDENCIA DE CONSEJO DE MINISTROS	59	8262	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MOLINA
11	8274	MINISTERIO DEL AMBIENTE	60	8215	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
12	8005	MINISTERIO DEL INTERIOR	61	8220	UNIVERSIDAD NAC. JOSE FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
13	8023	MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO	62	8264	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
14	8128	MINISTERIO DE AGRICULTURA	63	8217	UNIVERSIDAD NAC. DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMAN Y VALLE
15	8030	MINISTERIO DE CULTURA	64	8265	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
16	8042	MINISTERIO PUBLICO	65	8219	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
17	8165	MINISTERIO DE DEFENSA			
18	8161	MINISTERIO DE EDUCACION			
19	8148	MINISTERIO DE SALUD			
20	8039	MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES			
		INSTITUCIONES PUBLICAS DESCENTRALIZADAS			
21	8080	AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL			
22	8172	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN			
23	8162	BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ			
24	8025	DESPACHO PRESIDENCIAL			
25	8121	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL - INDECI			
26	8184	INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS-INEN			
27	8029	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA			
28	8010	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD			
29	8013	INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO			
30	8150	INSTITUTO PERUANO DE DEPORTES			
31	8006	SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA			
32	8278	Serv. Nac. de Capacit. para la Ind. de la Construcción - SENCICO			
		UNIVERSIDADES PÚBLICAS			
33	8038	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARCOS			
34	8073	UNIVERS. NACIONAL DE CAJAMARCA			
35	8084	UNIVERS. NACIONAL HERMILO VALDIZAN			
36	8087	UNIVERS. NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO			
37	8099	UNIVERS. NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO			
38	8123	UNIVERS. NACIONAL DE UCAYALI			
39	8126	UNIVERS. NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO			
					GOBIERNOS REGIONALES DEL DEPARTAMENTO
			66	8209	GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS
			67	8200	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
			68	8142	GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
			69	8130	GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
			70	8134	GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
			71	8156	GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
			72	8139	GOBIERNO REGIONAL DEL CUZCO
			73	8135	GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA
			74	8138	GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO
			75	8091	GOBIERNO REGIONAL DE ICA
			76	8141	GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN
			77	8132	GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD
			78	8137	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
			79	8167	GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
			80	8119	GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
			81	8007	GOBIERNO REGIONAL DE PASCO
			82	8159	GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
			83	8140	GOBIERNO REGIONAL DE PUNO
			84	8136	GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
			85	8133	GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN
			86	8125	GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
			87	8075	GOBIERNO REGIONAL DEL DEPARTAMENTO DE LIMA
			88	8064	GOBIERNO REGIONAL DE LA PROV. CONSTITUC. CALLAO
			89	8222	GOBIERNO MUNICIPAL PROVINCIAL DE LIMA

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (MEF) (2017). Comité de Administración de Fondos de Asistencia y Estímulo - CAFAE - Tomo 2 – Anexo IV. (P. 713).
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/2017/CAFAE2017_tomo2.pdf.

https://www.gob.pe/busquedas?institucion=mef&sheet=2&sort_by=none&term=CAFAE

NORMATIVA DEL CAFAE-SE

CREACIÓN DEL CAFAE:

➤ **Decreto Supremo N° 029-81-ED, Art 11**

Se faculta al Ministerio de Educación a dictar las normas y procedimientos para la conformación de Comités de Administración de los Fondos de asistencia y Estimulo, de acuerdo a la naturaleza y funciones propias de dicho ministerio.

➤ **Resolución Ministerial N° 067-87-ED, Art 1**

Se establece la conformación de CAFAE y SUB CAFAES.

➤ **Resolución Ministerial N° 169-98-ED, 1998, Art 1**

Se aprueba el Reglamento Interno de CAFAE-SE y SUB CAFAES.

➤ **Resolución Ministerial N° 621-98-ED, 1998**

Se aprueba la denominación de CAFAE-SE.

➤ **Decreto Supremo N° 004-SC-67**

Las multas por inconcurrencias o retrasos servirán para constituir un fondo de Asistencia y Estimulo.

“Mensualmente se aplicarán sanciones en forma de multas a los servidores que habitualmente dejaren de concurrir a llegaren retrasados injustificadamente a sus labores. Las multas constituirán un fondo especial intangible, que se destinara exclusivamente a asistencia y premio de estímulo al servidor público”.

➤ **Decreto Supremo N° 006-75-PM/INAP, Art 7**

Se fijan Normas generales a las que deben de sujetarse todos los Organismos del Sector Público Nacional para la aplicación de los Fondos de asistencia y Estimulo que cada uno de ellos debe constituir sobre la base de los descuentos por tardanzas e inasistencias y multas impuestas a sus trabajadores.

➤ **Naturaleza del CAFAE Y SUB CAFAES**

La directiva N°001-2002-SUNARP/SN de la Superintendencia Nacional de los Registros Público, aprobada por la resolución N°015-2002-SUNARP/ SN establece los criterios para la inscripción de los CAFAE, señala que éstos “se constituyen cada dos años por Resolución Titular de Pliego; es decir, tienen una duración bianual, transcurrido el cual se extinguen, siendo necesario un nuevo acto constitutivo cada vez que transcurra el plazo aullido, lo cual hace de

los CAFAE organizaciones de naturaleza peculiar que se constituye y se extinguen cada dos años”.

Asimismo, La Directiva citada indica que “los CAFAE son organizaciones peculiares que no constituyen, en estricto, personas jurídicas y por tanto no cuentan con un Estatuto, sino con un reglamento interno.

ANEXO N° 5: VALIDACION DE EXPERTOS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS
DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
DIONICIO ROSADO DEIVY YOSIP	DOCENTE – UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	MATRIZ DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DE L CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EVELYN POLANCO RODRIGUEZ
Título del estudio: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL CAFAE SECTOR EDUCACIÓN, 2021.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA		
			1	2	3	4	5	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Manual de organización y funciones (MOF)					X				X			X			X			X			X			X			X			X		
		Reglamento interno					X											X			X			X			X			X			X	
		Toma de decisiones					X											X			X			X			X			X			X	

ORGANIZACIÓN	Estructura de organización	4. ¿Se aprecia coordinación entre las diversas áreas del CAFAE-SE para una gestión orientada al usuario?				X						X					X						X
	Responsabilidad	5. ¿Los trabajadores del CAFAE-SE, demuestran responsabilidad en su desempeño de atención al usuario				X							X				X						X
	Distribución de oficinas	6. El CAFAE-SE cuenta con un croquis de distribución de oficinas que permita al usuario guiarse rápidamente.				X							X				X						X
	Atención preferencial	7. El CAFAE-SE cuenta con una zona de atención preferencial a las personas mayores, con hijos pequeños y discapacitados				X							X				X						X
DIRECCIÓN	Liderazgo	8. CAFAE brinda al usuario algún tipo de estímulo por su fidelidad				X							X				X					X	
	Comunicación	9. El CAFAE-SE le brinda un medio				X							X				X					X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 01 / 01 / 2022	45648576	 	Magister en finanzas corporativas
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Grado académico del evaluador

Experiencia del validador:

- Catedrático en la Universidad nacional de Trujillo (UNT)- Ingeniero estadístico- Maestro en finanzas corporativas-Miembro del Comité de Calidad de la Carrera profesional de Estadística - UNT, 17 de setiembre de 2018- Reconocimiento a nombre del Colegio de estadísticos – Región la Libertad, por su labor impecable, trascendente, valioso e importante como profesional de la estadística, Trujillo 05 de diciembre del 2021 y Consultor de proyectos en la empresa MACHFREE, desde 01 de febrero al 31 de Julio del 2017.

ARTÍCULOS EN REVISTA CIENTÍFICA

- Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la Universidad nacional de Trujillo, 2021
Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 2021; 5 (6)
- La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de una universidad pública: 2018
Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 2021; 5 (6)

Experiencia del validador

- Catedrático en la Universidad nacional de Trujillo (UNT) -Doctor en Ciencias del desarrollo social- Maestro en Ciencias con mención en estadística - Coordinador del área de gestión de calidad y estudios de mercado.


ARTÍCULO EN REVISTA CIENTÍFICA

- La influencia del modelo de aseguramiento de la calidad en la gestión educativa de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2019.
Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 2021; 5 (6) 24

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

- Auditoría de calidad en la gestión pública (diciembre 2020)
- Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Salaverry, 2017 (enero 2017)

	Comprensión de necesidades	8.Considera que en el CAFAE-SE los servicios que brindan se encuentran siempre disponibles					X									X			X			X								X
EMPATÍA	Amabilidad	9.Según su percepción, cree usted que el trabajador administrativo tiene amabilidad con los usuarios					X									X			X			X								X
	Atención personalizada	10.Considera usted que la atención personalizada es la adecuada para el usuario					X									X			X			X								X
		11.Considera usted que la amabilidad es considerada uno					X									X			X			X								X
																	X			X			X							

<p>Trujillo 12 / 02 / 2022</p>	<p>189195941</p>		<p>Doctor en Ciencias del Desarrollo social</p>
<p>Lugar y fecha</p>	<p>DNI. N°</p>	<p>Firma y sello del experto</p>	<p>Grado académico del evaluador</p>