



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO, EN  
UNA DEPENDENCIA PÚBLICA, LIMA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Ivan Oscar Cruz Toribio

Asesora:

Mg. Magnolia Jesús Dusek Paz

<https://orcid.org/0000-0002-0727-4667>

Lima - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

<b>Presidente (a) del Jurado</b>	<b>ROSSMERY ALBARRAN TAYPE</b>	<b>45809977</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

<b>Miembro del Jurado</b>	<b>ANGELA MAZA CHUMPITAZ</b>	<b>40935708</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

<b>Miembro del Jurado</b>	<b>CESAR FLORES ROSALES</b>	<b>08203692</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

## Tesis VF

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.utc.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>www.fundacionkoinonia.com.ve</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.enamm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.utelesup.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>moam.info</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>biblioteca.icap.ac.cr</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO VALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática .....	12
1.2 Formulación del Problema .....	16
1.3 Justificación.....	27
Justificación Metodológica .....	27
Justificación Práctica.....	28
1.4 Investigaciones Previas .....	16
Antecedentes Internacionales.....	16
Antecedentes Nacionales .....	19
1.5 Marco Teórico.....	22
1.6 Objetivos .....	28
1.6.1. Objetivo general.....	28
1.6.2. Objetivos específicos .....	28
1.7 Hipótesis.....	28
1.7.1. Hipótesis general .....	28
1.7.2. Hipótesis específicas.....	29
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>30</b>
2.1. Enfoque de la Investigación .....	30
2.2. Tipo de la Investigación .....	30
2.3. Nivel de Investigación.....	31
2.4. Diseño de Investigación .....	31

2.5. Operacionalización de variables .....	32
2.6. Población.....	34
2.7. Muestra.....	34
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	34
2.8.1. Técnica e instrumentos de recolección.....	34
2.8.2. Análisis de Datos.....	35
2.9. Validez y confiabilidad del Instrumento .....	36
2.10. Perspectiva de Análisis de Datos .....	38
2.11. Aspectos Éticos de la Investigación.....	38
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
3.1 Estadística Descriptiva .....	39
3.2 Tablas agrupadas .....	50
3.3 Contrastación de hipótesis .....	53
3.4 Prueba de normalidad.....	53
3.5 Prueba de Hipótesis General .....	54
3.6 Hipótesis específicas .....	56
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
4.1 Discusión.....	60
4.1.1 Objetivo General.....	60
4.1.2 Objetivo Especifico .....	63
4.1.3 Limitaciones .....	71
4.2 Conclusiones .....	72
4.3 Recomendaciones.....	73
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables.....	32
<b>Tabla 2</b> Validez de los cuestionarios .....	36
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad de cuestionario de gestión administrativa .....	36
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad de cuestionario de satisfacción del cliente interno.....	37
<b>Tabla 5</b> Intervalo de coeficiente Alfa de Cronbach.....	37
<b>Tabla 6</b> Tabla cruzada Gestión Administrativa *Grado instrucción .....	50
<b>Tabla 7</b> Tabla cruzada Satisfacción del cliente interno *Género .....	51
<b>Tabla 8</b> Tabla cruzada Satisfacción del cliente interno *Edades .....	52
<b>Tabla 9</b> Prueba de normalidad .....	53
<b>Tabla 10</b> Grado de relación según el coeficiente de correlación .....	54
<b>Tabla 11</b> Correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción cliente interno .....	55
<b>Tabla 12</b> Correlación entre planeación y satisfacción del cliente interno.....	56
<b>Tabla 13</b> Correlación entre organización y satisfacción del cliente interno .....	57
<b>Tabla 14</b> Correlación entre dirección y satisfacción del cliente interno .....	58
<b>Tabla 15</b> Correlación entre control y satisfacción del cliente interno.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Género de los encuestados .....	39
<b>Figura 2.</b> Edades de los participantes .....	40
<b>Figura 3.</b> Grado de instrucción de los encuestados .....	41
<b>Figura 4.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión 1: Planeación .....	42
<b>Figura 5.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión 1: Organización .....	43
<b>Figura 6.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión 1: Dirección .....	44
<b>Figura 7.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión 1: Control.....	45
<b>Figura 8.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión 1: Factores higiénicos.....	46
<b>Figura 9.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión 2: Factores motivacionales.....	48

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021. Se trabajó bajo el diseño no experimental, fue una investigación de nivel correlacional con corte transversal dentro del enfoque cuantitativo. Como población de estudio se consideró un total de 80 trabajadores administrativos, cuyo total fue asumido como la muestra, a quienes mediante el instrumento del cuestionario se recopiló información para cada variable; estos fueron diseñados con escala de Likert, obteniendo una validación del contenido de 0.85 según V de Aiken y un grado de confiabilidad de consistencia interna de 0,950 según Alfa Cronbach.

Se concluyó que existe relación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno en una dependencia pública, lima, 2021, lo que se pudo demostrar con la prueba no paramétrica Rho Spearman con un nivel de significancia 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,802. Esto quiere decir que, cuando se desarrolla adecuadamente la variable gestión administrativa tiene relevancia en la variable satisfacción cliente interno.

**Palabras clave:** gestión administrativa, satisfacción cliente interno, recursos humanos.



## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine how the influence of administrative management is related to internal customer satisfaction, in a Public dependency, Lima, 2021. It was a non-experimental design, a correlational research with a cross-sectional and quantitative approach. A total of 80 administrative workers were considered as the study population, whose total was assumed as the sample, to whom information for each variable was collected through the questionnaire instrument; these were designed with a Likert scale, obtaining a content validation of 0.85 according to Aiken's V and a degree of reliability of internal consistency of 0.950 according to Cronbach's Alpha.

It was concluded that there is a very strong positive relationship between administrative management and internal customer satisfaction in a Public dependency, Lima, 2021, which could be demonstrated with the nonparametric Rho Spearman test with a significance level of 0.000 and a correlation coefficient of 0.802. This means that, when the administrative management variable is adequately developed, it has relevance in the internal customer satisfaction variable.

Key words: administrative management, internal customer satisfaction, human resources.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## REFERENCIAS

- Alvarado, A., & Arguello, N. (2018). Factores higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del estado de Sinaloa. *Ra Ximbai*, 14, 207-222. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/461/46158064013/html/>
- Alvarado, R. (2021). *Clima organizacional y satisfacción del cliente interno de los trabajadores, Grupo ARES - 2020*. Tesis de grado, Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9132/4/IV\\_FCE\\_309\\_TI\\_Alvarado\\_Sanchez\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9132/4/IV_FCE_309_TI_Alvarado_Sanchez_2021.pdf)
- Arias, J., Villasís, K., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Bahoyo – EMSABA E.P.* Tesis de maestría, Universidad técnica de Babahoyo, Babahoyo.
- Carranza, J. (2016). *Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*. Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10981>
- Casaverde, L. (2017). *Relación entre desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas-Región Loreto 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12770/vasquez\\_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12770/vasquez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castillo, M. (2019). *Evaluación de la satisfacción al cliente interno y el clima organizacional en la unidad gestión de servicios generales del área de salud Paraíso Cervantes en el año 2019*. Tesis de maestría , San José. Obtenido de <http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2019/Mar%C3%ADa%20Priscila%20Castillo%20Solano.pdf>
- Cevallos, W. (2016). *Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2014. Propuesta de manual de funciones por competencias*. Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1758/1/T-UTEQ-0031.pdf>
- Chávez, E., & Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 71-106. doi:<http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chávez, O. (2018). *La gestión administrativa enfocada a la formulación de propuestas técnicas y económicas para optimizar los procesos de licitaciones de la empresa Mota-ENGIL Perú S.A*. Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/488/1/CHAVEZ%20MAGHYER%2C%20OSCAR%20ALBERTO.pdf>
- Chiaventato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/0Byf0\\_y6cfszlc2xGaTktMFA0Nmc/edit?resourcekey=0-ohVV3bRLC15\\_F\\_-IdFT7fg](https://drive.google.com/file/d/0Byf0_y6cfszlc2xGaTktMFA0Nmc/edit?resourcekey=0-ohVV3bRLC15_F_-IdFT7fg)
- Cohen, N., & Gomez, G. (2019). *Metodología de la Investigación, ¿Para que?* Buenos Aires.

doi:[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*. Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20operiodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Editorial Etecé. (5 de agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/estadistica-inferencial/>
- Espinoza, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas. Periodo 2014 – 2015. Plan Estratégico*. Tesis de maestría, Universidad Estatal de Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1730/1/T-UTEQ-0019.pdf>
- Galeano, M. (2013). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad EAFIT. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Mar%C3%ADa+Eumelia+Galeano+M.%22&hl=es&sa=X&re\\_dir\\_esc=y#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Mar%C3%ADa+Eumelia+Galeano+M.%22&hl=es&sa=X&re_dir_esc=y#v=onepage&q&f=true)
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología investigación* (sexta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamani, A., & Acuña, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018*. Tesis de grado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10678/ADhuanhe%26asc%20ahw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado, F. (2017). *Diagnóstico de satisfacción de los clientes internos de una empresa de lácteos evaluando la calidad de servicio*. Tesis de grado, Universidad San Ignacio del Loyola. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3298/3/2017\\_Zumaeta-Vega.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3298/3/2017_Zumaeta-Vega.pdf)
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18. doi:<http://doi.org/10.15174.au.2019.2153>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 42-52. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, H. (10 de octubre de 2020). *iartificial.net/*. Obtenido de <https://www.iartificial.net/analisis-predictivo-y-prescriptivo-con-machine-learning/>
- Martínez, R., Tuya, L., & Pérez, A. (2019). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Habana Ciencia Médica*, 1-19. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964. doi:10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may. 947-964
- Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza\\_ba.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3)
- Monroy, A., & Saéz, G. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Lecturas: Educación Física y Deportes*(164), 1-8. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4213508>
- Montagud, N. (2012). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>
- Morales, Á. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1)
- Muntané, R. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLINE*, 33(3). Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Ortega, M. (2015). *Los procesos administrativos y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato*. Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5909>

- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Parra, C., Bayona, J., & Salamanca, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 25-52. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/>
- Pérez, A. (22 de junio de 2015). *CEOLEVEL*. Obtenido de <https://www.ceolevel.com/herzberg>
- Portilla, B. (2018). *Teoría de la Jerarquía de las Necesidades y el Desempeño Laboral de las Personas que Trabajan en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Arequipa*. Tesis de grado. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_02e94d59cb5b371148fe96d7f2f0872d/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_02e94d59cb5b371148fe96d7f2f0872d/Description#tabnav)
- Rejas, D., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa ozonomedica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*, VI(1), 101-123. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1215>
- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes\\_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018*. Tesis de maestría, Universidad Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026\\_10347477\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf)
- Salazar, E., & Salazar, Y. (2016). *Propuesta de mejora del nivel motivacional basado en la teoría ERC para la cadena de Casinos Rico Mac Pato ubicados en el norte del Perú*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1722/1/TL\\_SalazarDavilaEdita\\_SalazarDavilaYulisa.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1722/1/TL_SalazarDavilaEdita_SalazarDavilaYulisa.pdf)
- Sánchez, P. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53257/Sanchez\\_SP\\_H-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53257/Sanchez_SP_H-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schmidt, A., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función del control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PALcgcg-brIJ:https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349/816+&cd=15&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Tórrez, F. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013- 2014*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>

- Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E., & Chang, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Revista de ciencia e investigación*, 4, 36-41. Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75/pdf>
- Universidad Tecnocientífica del Pacífico. (marzo de 2018). Obtenido de <http://tecnocientifica.com.mx/libros/Instrumentos-de-investigaci%C3%B3n-1.pdf>
- Uribe, M. (2021). *Administración estratégica*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=s0cxEAAAQBAJ&pg=PA152&lpg=PA152&dq=Cualquier+sistema+estructurado+de+reglas+y+relaciones+funcionales+dise%C3%B1ado+para+llevar+a+cabo+las+pol%C3%ADticas+empresariales+o,+m%C3%A1s+precisamente,+los+programas+que+tales+p>
- Valeriano Ortíz, L. F. (2012). LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL PERÚ. *Gestion en el Tercer Milenio*, 15(30), 69-64. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v15i30.8802>
- Vásquez, V. (2017). “*Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017*”. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Zumaeta, P. (2017). *Diagnóstico de satisfacción de los clientes internos de una empresa de lácteos evaluando la calidad de servicio*. Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3298/3/2017\\_Zumaeta-Vega.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3298/3/2017_Zumaeta-Vega.pdf)