



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>

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi hijo, el cual me brindo las fuerzas  
necesarias para seguir adelante y culminar la presente investigación de mi  
tesis, dándome ánimos y fortaleza a cada momento con su amor y cariño.

Thiago Gabriel Cruz Mora.

## **AGRADECIMIENTO**

Antes que todo agradezco a Dios, por haberme brindado la fortaleza de no recaer en mis estudios, manteniéndome con el espíritu lleno de anhelos y sueños de poder alcanzar uno de mis objetivos profesionales.

Agradezco de manera muy especial a amiga y compañera Rosa Mora Simeón, quien ha estado conmigo en todo momento, brindándome su tiempo, paciencia y apoyo incondicional para lograr esta meta alcanzada.

Agradezco a toda mi familia por haber cultivado en mí, una voluntad acérrima para alcanzar mis objetivos.

Agradezco mi amigo Héctor por brindarme su apoyo y amistad incondicional, el cual fue participe por este logro alcanzado.

## 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.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

La Gestión Pública se desarrolla en organismos e instituciones estatales, que según su estructura de organización y funciones establecidos, deben procurar atender los requerimientos y expectativas de los ciudadanos y servidores públicos. Sin embargo, en distintas realidades es posible observar problemas de gestión administrativa, en especial, en instituciones públicas.

En Ecuador Ortega (2015) en su investigación a una institución educativa describe la problemática de los procesos administrativos como parte de una estructura administrativa tradicional que no fomenta la participación de sus integrantes, infiere que existe un proceso inadecuado proceso de selección del personal del área; desorganización administrativa que se basa en la inexistencia de manuales de organización y funciones; y una inadecuada cultura organizacional que no es flexible a los cambios que la sociedad estudiantil demanda.

En el mismo país Tubay et al. (2016) determinaron que la gestión administrativa tiene incidencias negativas en la rentabilidad y percepción de la calidad del servicio de los usuarios universitarios. Identificando como uno de los puntos de quiebre a los colaboradores quienes no asumen con compromiso los procesos de capacitación y esto repercute en su desempeño. Afirmando que los procesos administrativos de la institución necesitan ser replanteados en base a criterios de eficiencia y efectividad que logren involucrar a los directivos y guarden relación con los lineamientos de la misión y planeación visionaria de la institucional.

En Perú, Reyes (2020) afirma que las instituciones públicas municipales cuentan con los recursos disponibles, sin embargo, han sido mal empleados y canalizados debido a aspectos como: desvío de políticas, objetivos y metas del instrumento de gestión aprobado; al desatención de normativa interna y, la desinformación para la toma de decisiones en lo

que respecta al área administración, etc. Siguiendo estas ideas, es posible citar a Dulanto (2019) que mencionó que uno de los principales obstáculos para la gestión administrativa es la poca preparación de las autoridades ediles, estos no poseen una preparación idónea para realizar acciones de planificación, organización, dirección y control, todo ello llegando a repercutir en la satisfacción del usuario final.

Asimismo, según Valeriano (2012) señala que los factores de éxito o de fracaso de la gestión administrativa, depende en la calidad e idoneidad del potencial humano, es decir, un funcionario o servidor público debidamente calificado y capacitado, podrá desempeñar sus funciones de manera eficiente; aportando en propuestas de mejoras para el buen desempeño de los procesos funcionales y administrativos en las entidades públicas.

Como se mencionó, una buena gestión administrativa será posible gracias al idóneo desempeño de los colaboradores, lo cual recae en la satisfacción de los mismos dentro de la institución u organización.

Al respecto Cabezas (2015) al analizar la empresa EMSABA, identificaron como causas relacionadas con la insatisfacción laboral, una mala relación laboral entre superiores y subordinados, centralismo en la toma de decisiones, ausencia de planes de capacitación, conflictos laborales, ausencia de políticas motivacionales y inequidad en el reconocimiento y premiación.

En relación a gestión administrativa y satisfacción laboral, Huamani y Ascuña (2019) al analizar una institución pública peruana mencionan que el servicio y la gestión administrativa es criticada y reprochada por los usuarios, debido a las limitadas capacidades profesionales y compromiso de sus funcionario. En la investigación se señala que el nivel de satisfacción laboral de trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa sur se encuentra en el nivel regular con un 82,4% (89 trabajadores), datos que indicarían que los trabajadores no se encuentran completamente satisfechos en su centro laboral.

La presente investigación se desarrolló en torno a las variables de gestión administrativa y satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos de una dependencia pública. Asimismo, es posible señalar problemas vinculados directa o indirectamente con la gestión administrativa:

Parte del personal administrativo no conoce las políticas institucionales ni la problemática que surge dentro de su desempeño. Esto debido a la falta de comunicación y coordinación entre los jefes y sus subordinados de áreas. Esto guarda relación a que no existe mucha difusión de la normativa que rige la administración pública; así como, directivas, normativas y reglamentos internos respecto al cumplimiento de sus labores.

También es constante la rotación del personal encargado del área administrativa. Ya sea por desplazamientos inesperados del personal a otras dependencias o renuncia al cargo, en consecuencia han dejado incumpliendo y retraso en la entrega de información, y asimismo documentos o trabajo pendiente. Esto perjudica en la continuidad de las labores, lo que dificulta la labor de control, ya que nadie da cuenta o asume la responsabilidad de una gestión anterior.

Además, se observa que el personal administrativo no tiene las herramientas adecuadas para el cumplimiento eficiente de sus funciones, por ende, hacen que realicen diversas labores, generando de esta manera deficiencias administrativas. Así como, el retraso en la entrega de información sobre aspectos administrativos para el cumplimiento de disposiciones administrativas, y asimismo errores involuntarios en el registro y entrega de la información (emisión de Resoluciones Administrativas, provisiones de vacaciones y CTS, registro de los periodos vacacionales, registro de pagos indebidos en las planillas, etc.).

Otro aspecto a considerar, es la poca capacidad operativa, lo que no permite continuidad de las labores. Repercutiendo a la gestión administrativa aspectos relacionados al uso de la tecnología, el cual, va de la mano con la ausencia de un sistema de información

integral, lo que no permite tener un control y revisión de los registros, así como no facilita información para generar reportes.

Finalmente, una de las falencias registradas con mayor problema se dan en los procesos de registro manuales, como es el caso del sistema de vacaciones que se ingresa la información en un sistema de personal limitado y obsoleto; dicha información es registrado paralelamente en un formato Excel. Este proceso de información que se registra y se procesa de manera manual, es un punto crítico, ya que tiende a ser vulnerable la información, el cual puede ser manipulado u alterado; y en esa la línea, la pérdida de información por la ausencia de un BACKUP de respaldo.

Como posibles causas de la problemática se podría identificar al limitado presupuesto para su adquisición de un nuevo sistema de gestión de información; poca iniciativa de gestión por parte de los superiores, y la ausencia de un sistema de planificación integral que responda a un diagnóstico situacional actual.

De continuar la problemática respecto a la gestión administrativa es posible llegar a situaciones que generen serios problemas para la Coordinación de Recursos Humanos de una dependencia pública. Tal puede ser el caso de la pérdida del orden y control de información; vulnerabilidad de información y datos; retraso en el cumplimiento de los requerimientos por parte de los servidores; generación de informes y reportes poco confiables con tendencia al error; aumento del riesgo de adulteración o manipulación de información bajo un sistema manual de registro; mal manejo del tiempo de los procesos e incremento en los costes administrativos. Sin dejar de mencionar constantes observaciones por parte de la auditoría externa.

Como posibles medidas de mejora o solución ante la situación problemática de gestión administrativa se menciona: mejorar los canales de comunicación formal entre los jefes y subordinados con la finalidad de socializar oportunamente información relevante para

el desempeño del personal, la rotación del personal debe ser asumida como una medida sana de control interno y debe considerar calificación y evaluación de desempeño y, acentuar las medidas de control interno para evitar mal uso de recursos o fuga de información.

En función a la problemática descrita, surgió la siguiente interrogante de investigación:

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la relación que tiene la planeación con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?
- b) ¿Cuál es la relación que tiene la organización con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?
- c) ¿Cuál es la relación que tiene la dirección con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?
- d) ¿Cuál es la relación que tiene el control con el nivel satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?

## **1.3 Investigaciones Previas**

Estas variables han generado interés por diferentes investigaciones tanto en el ámbito internacional y nacional:

### **Antecedentes Internacionales**

Cabezas (2015) investigó con el objetivo de valorar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA – EP. El estudio de tipo correlacional se



empleó una población muestral de 339 clientes externos, 16 empleados y 2 directivos a estos últimos se les aplicó una entrevista a los demás cuestionarios de encuesta.

Cevallos (2016) planteó como objetivo evaluar la gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense" del Cantón La Maná (Ecuador). La metodología empleada fue descriptiva, analítica y documental para lo cual se consideró necesaria la aplicación de técnicas de investigación como la entrevista y encuesta. Los resultados indican que el 46% del personal no tiene conocimiento respecto a la estructura organizacional y manual de funciones, en ocasiones la institución ha diseñado procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de metas y objetivos los cuales no han sido eficazmente difundidos a todo el personal, la Cooperativa utiliza el marketing para promocionar y difundir a la comunidad los productos y servicios financieros.

Como principales resultados se encontró ineficiencia en la gestión administrativa, aún persisten los rasgos tradicionales, así como poco desarrollo de habilidades gerenciales. Todo esto con incidencia en la satisfacción y productividad laboral y, finalmente, en la satisfacción del usuario.

Mendoza (2018) realizó investigación con la finalidad de determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador. El estudio fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, siendo una investigación de tipo correlacional de corte transversal. Para la recolección de información se empleó se diseñaron y aplicaron dos cuestionarios uno para cada variable. Los resultados del estudio evidenciaron que existe una correlación positiva muy fuerte estadísticamente significativa de la gestión administrativa, así como de cada una de las dimensiones que la componen sobre a innovación de las empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador, por lo tanto, se confirmaron las hipótesis planteadas.

Por su parte Pacheco et al. (2018) investigaron con la finalidad de analizar la gestión administrativa en las instituciones educativas rurales; considerando dimensiones como enfoque administrativo, nivel de gestión, usos de investigación de operaciones en educación y toma de decisión. Fue una investigación de diseño no experimental de corte transversal, tuvo como población de estudio a 25 instituciones rurales del distrito de Santa Martha a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario, previamente validado por el juicio de expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach. Dentro de los principales resultados destaca que existe moderada presencia en el uso de técnicas de investigación operacional en la gestión administrativa de centros educativos participantes. Además, el 72% de los directores no utilizan soportes para decidir, el 48% no usa referentes teóricos, aunque existen condiciones para adelantar estudios de investigación operacional en cada institución.

Castillo (2019) investigó con la finalidad de evaluar la satisfacción del servicio al cliente interno y el clima organizacional en la Unidad de Gestión de Servicios Generales del Área de Salud Paraíso Cervantes en el año 2019. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo; siendo una investigación de diseño no experimental de tipo correlacional. Para la recolección de información se recurrió a la técnica de la entrevista para ello se aplicaron dos cuestionarios que fueron aplicados para los funcionarios de la Unidad de Gestión de Servicios Generales, y otro para los clientes. Las conclusiones, indican con respecto a las evaluaciones de la satisfacción de los clientes internos de la Unidad Gestión de Servicios Generales, coinciden en que la calificación del servicio de limpieza es satisfactoria, pero no la ideal y que esto debe mejorar. Y en cuanto a clima laboral percibido por los funcionarios de la Unidad Gestión de Servicios Generales fue evaluado en términos generales y los resultados indican que existen aspectos que requieren ser mejorados al interior de la Unidad.

## **Antecedentes Nacionales**

Carranza (2016) realizó investigación con el objetivo de determinar si existe relación entre la medición del nivel de satisfacción del cliente interno con la gestión logística de una empresa de la ciudad Cajamarca, año 2015. Se trató de una investigación aplicada de tipo correccional bajo el diseño no experimental. La población estuvo conformada por 303 colaboradores pertenecientes a las áreas de administración (7), almacén (4), equipos (48), mina (216), perforación (14), planeamiento (7) y seguridad (7). Entre las técnicas empleadas está, la encuesta con el cuestionario dirigido a los clientes internos para conocer su percepción sobre la variable gestión logística. También se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad para conocer las opiniones del personal sobre el área de logística. Finalmente, se empleó la técnica del registro de información para procesar data del registro de compras del área de almacén. La principal conclusión, indica que si existe una relación de la gestión logística a través del diagnóstico logístico que describe las principales actividades del proceso y la satisfacción del cliente interno; el cual de acuerdo a los resultados generales indica un 52.3% de insatisfacción contra un 47.7% de satisfacción por parte del cliente interno.

El estudio realizado por Hurtado (2017) en la ciudad de Lima tuvo como objetivo determinar si existe relación significativa entre la calidad de servicio que el área de materiales brinda y la satisfacción de los clientes internos de la empresa de lácteos empleando la metodología Servqual. La investigación fue de diseño no experimental de tipo correlacional, como parte de la metodología se empleó la técnica de la encuesta, para lo cual se diseñó un cuestionario en base a las dimensiones del modelo de calidad de servicio Servqual. Como una de las principales conclusiones en la evaluación, se visualizó que las dimensiones con menor puntaje las cuales afectan a la satisfacción de los clientes internos, son la Capacidad de Respuesta y la Seguridad, que dentro de un enfoque de proceso es

llamado "cuellos de botella", que viene hacer básicamente los limitantes para llegar al objetivo que este caso de estudio es la satisfacción de los clientes internos.

Vásquez (2017) en la ciudad de Tarapoto realizó investigación con la finalidad de establecer la relación entre desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de RED de Salud Alto Amazonas – Región Loreto -Perú. La investigación se trabajó bajo el método cuantitativo; el tipo de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal de diseño no experimental. Se considero a la población como la muestra constituida por 81 trabajadores; a quienes se le aplicó dos instrumentos elaborados por el autor, el mismo que fue validado por criterio de jueces. Una de sus conclusiones señala que el nivel de Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017, está en nivel Medio con 50.62%, lo que indica que los sentimientos y emociones son regulares entre los empleados, y como estos ven su trabajo. Está relacionada con la actitud relativamente afectiva, o un sentimiento de mediano agrado hacia su labor.

Morales (2017) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Se realizó un estudio de tipo correlacional con diseño no experimental de enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por el total de 90 trabajadores municipales, uso de la técnica de la encuesta por medio de dos cuestionarios debidamente validados y sometidos a la prueba de la confiabilidad estadística. La principal conclusión indica que existe una relación positiva débil respecto a la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios.

Zumaeta (2017) al desarrollar su investigación se planteó como objetivo determinar si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes internos del área de materiales de una empresa de lácteos. Fue un estudio correlacional, que

diseñó dos instrumentos de cuestionario bajo los lineamientos del modelo de medición de calidad de servicio Servqual con 18 y 12 ítems respectivamente. La población estuvo conformada por 150 colaboradores con funciones de supervisión, jefes de marca, analistas, compradores y almaceneros. Mediante fórmula de muestra se determinó la cantidad de 108 personas. Llegando a la conclusión general que la calidad de servicio que el área de Materiales brinda, está relacionada significativamente con la satisfacción de los clientes internos de la empresa de lácteos.

Dulanto (2019) por medio de su investigación pretendió determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. Se diseñó un cuestionario con 32 ítems medidos con la escala Likert, la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Chancay. Como principal conclusión se tuvo que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, en el periodo 2018.

Sánchez (2021) realizó investigación con el objetivo de poder determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020. El estudio fue de tipo básico de nivel correlacional con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 32 colaboradores administrativos a quienes se les aplicó un cuestionario online de 30 preguntas previamente validado y sometido a la confiabilidad estadística mediante alfa de Cronbach. Según resultados de 0.442 en Rho de Spearman se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio; es decir, en la medida que la gestión por procesos mejore lo mismo sucederá con la gestión administrativa.

Rejas y Napán (2021) plantearon como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Ozonomedica en el distrito de la Molina (Perú). La investigación fue de diseño no experimental, de tipo correlacional-descriptivo de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Tuvo como población a 100 trabajadores de atención al público, la muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de las diferentes áreas de servicio de la empresa. Los resultados indicaron una relación positiva alta moderada, con un Rho Spearman ( $r_s=0,735$ ), llegando a determinar que existe una relación significativa entre las variables, donde a mayor clima organización, mayor será la satisfacción del cliente.

Alvarado (2021) en su investigación tuvo por objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de la empresa Grupo Ares. El estudio fue de alcance descriptivo - correlacional, para la muestra se consideró a 58 trabajadores de la empresa Grupo Ares, y mediante la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario se recopiló la información sobre las variables. La principal conclusión fue que existe relación directa entre clima organizacional y satisfacción del cliente interno, pues alcanzó un valor del estadístico rho Spearman igual a 0.60, a un nivel de significancia menor de 5 %; con lo cual se detalla que a medida que se mejora el clima organizacional se eleva la satisfacción del cliente dentro de dicha organización.

## **1.4 Marco Teórico**

### **Definición de gestión administrativa**

Según Tórrez (2015) la gestión administrativa es un proceso que consiste en diseñar y generar en el tiempo un entorno propicio para que los trabajadores cumplan eficientemente sus labores buscando el cumplimiento de los objetivos por medio de la ejecución de estrategias empresariales. Para Mendoza (2017) La gestión de la administración es de carácter sintético, que toma en cuenta la concatenación de acciones coherentes como la

planeación, organización, dirección y control, todos en conjunto enfocados al cumplimiento de objetivos institucionales.

### **El proceso administrativo**

En palabras de González et. al (2020) la gestión administrativa es un elemento vital dentro del campo de la administración, es el soporte y sostén, de los últimos siglos, para el desarrollo empresarial desde el punto de vista económico, social y tecnológico. Este proceso está conformado por acciones como planeación, organización, dirección y control.

#### ***Planeación***

La planeación como primera etapa del proceso administrativo, sirve para proyectar el trabajo bajo una visión futurista, en ella se establecen los objetivos, se definen y diseñan las estrategias que permitan el logro de metas. Esta busca la minimización de riesgos y el uso adecuado de los recursos, así como la programación de actividades dentro de plazos previamente definidos (Sánchez, 2021). En cuanto a Koontz et al. (2012) citado en Cevallos (2016) se trata de la fase que compromete el desempeño de cada uno de los colaboradores de la empresa, con respecto a los objetivos y la metodología para lograr llegar a cumplirlos; pues es vital para la gerencia el desarrollo de sus funciones, ya que enmarca misiones y objetivos, es decir, que abre una cantidad de posibilidades y mecanismos para lograr lo que se planea.

#### ***Organización***

Su esencia está en ordenar y estructurar todas aquellas actividades que contribuyan al logro de los objetivos. Para ello se requiere de procesos de comunicación, niveles de autoridad, grado de responsabilidad y rendición de cuentas (Cevallos, 2016). Su utilidad está en llevar a cabo las políticas de la empresa por medio de un sistema estructurado en base a reglas y relaciones funcionales (Uribe, 2021).

### ***Dirección***

Consiste en el cumplimiento de los objetivos mediante el esfuerzo del recurso humano, para ello se requiere de liderazgo en la administración. En este proceso el alcance es a todos los miembros de la empresa, ya que cada uno aporta al logro de las metas. La motivación y la comunicación son dos de las principales categorías que se emplean dentro de este proceso (Espinoza, 2016). Según Chiavenato (1999) citado en Chávez (2018) la dirección puede darse en tres niveles jerárquicos: global que implica la dirección general de la empresa, departamental en relación a la gerencia y, operacional donde están ubicados los supervisores.

### ***Control***

Según Robbins y Coulter (2014) citados en Schmidt, et. al (2018) este proceso se centra en la supervisión de las actividades como medio para garantizar que se realice según lo pensado y corregir posibles desviaciones significativas. En cuanto a Schmidt, et. al (2018) afirman que se trata de un conjunto de sistemas de información que ayudan a realizar seguimiento a los planes en marcha, medir desviaciones, determinar causas y tomar acciones de corrección.

### **Definición de satisfacción del cliente interno**

Centrar los esfuerzos de la empresa para la mejora de la calidad basándose únicamente en información externa, es poco útil y conlleva al fracaso. Ya que hoy en día se aprecia un mayor interés en medir la opinión de los trabajadores; encontrándose relación entre la satisfacción del cliente interno (empleado) y la eficacia en el servicio al cliente externo. La satisfacción es un elemento de medición que debe ser constante en las empresas porque aporta a gestionar talento humano eficaz, con actitud proactividad y satisfecho con sus funciones; por consiguiente, esto se reflejará en la productividad (Casaverde, 2017).



Por su parte, Huamani y Ascuña (2019) en referencia a la satisfacción del trabajador señalaron que esto tiene que ver con aspectos actitudinales que son expresadas por el empleado en base a cómo se siente con las condiciones en las que realiza sus funciones, las relaciones con su empleador y compañeros, en cuanto a autonomía y responsabilidad que amerita su rol, su acción participativa en la toma de decisiones y, cómo la empresa llega a cubrir sus necesidades personales.

Para Marín y Placencia (2017) se trata de una condición emocional positiva que deviene de la percepción subjetiva de la experiencia del individuo en su centro laboral, en referencia a la evaluación final de las funciones que cada trabajador quiere cumplir y lo que llega a desempeñar. Parra et. al (2018) la satisfacción se produce de manera interna como externa y ha sido motivo de estudio a lo largo de los años, al fin de lograr un desarrollo humano confortable.

## **Teorías que explican la satisfacción laboral**

### **Teoría Bifactorial de Herzberg**

Según Lam (2011) citado por Parra et. al (2018) la teoría bifactorial de Herzberg, parte de los lineamientos básicos de la teoría de Maslow, quien planteó que las necesidades se subdividen en dos niveles: el nivel bajo, donde entran a tallar las necesidades fisiológicas (descanso, alimentación y sexo) y las de seguridad (física, empleo, salud, familiar y moral); y, el nivel alto, que abarca las necesidades sociales (afecto, amistad), estima (respeto, éxito, confianza) y autorrealización.

Herzberg en 1962 sugirió que la motivación se sub divide en factores higiénicos y factores motivacionales. Estos últimos, genera satisfacción interna al individuo. Están vinculados con incentivar al individuo a un proceso persona – organización. Siendo los factores motivaciones aspectos relacionados con el logro, reconocimiento, el trabajo, la responsabilidad (Parra et. al, 2018). Pérez (2015) mencionó que estos factores ayudan a

augmentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Sobre esto Madero (2019) señaló que los factores motivacionales están relacionados con la actividad laboral en sí, cuya ausencia no genera insatisfacción, pero que su presencia puede aportar a llevar a un estado de realización, plenitud, ideal a la persona lo que la motiva a realizar sus tareas.

En cuanto a los **factores higiénicos**, cuya denominación es porque son condiciones mínimas indispensables, están referidos a aspectos del entorno, su presencia no representa plena satisfacción, pero su ausencia si tiene que ver con la insatisfacción (Madero, 2019).

Por su parte, Marín y Placencia (2017) mencionaron que los factores higiénicos están referidos a las condiciones del ambiente que rodea al trabajador. Contempla aspectos como administración, políticas, supervisión, relaciones interpersonales, sueldo, condiciones físicas de trabajo; todos ellos de alcance de la empresa por medio la relación laboral.

Según Velásquez (2013) citado en Alvarado y Arguello (2018) existe diferencias entre los factores motivacionales e higiénicos es similar a lo que la psicología denomina factores intrínsecos y extrínsecos. Los primeros forman parte de las actividades laborales, mientras que los factores motivacionales son recompensas externas que son valoradas fuera del centro de trabajo, brinda poca satisfacción durante el desarrollo del trabajo, como podría ser el caso del sueldo.

### **Teoría ERC de Alderfer**

Teoría propuesta por Clayton Alderfer en 1969 en consecuencia, de la teoría de las necesidades de Maslow crea la teoría ERC (Existencia, Relación y Crecimiento). El autor propone que hay tres grupos de necesidades básicas a diferencia de las cinco propuestas en la teoría de las jerarquías de las necesidades. Él agrupa a las necesidades fisiológicas y de seguridad dentro de su teoría y las denominadas como necesidades de existencia; todas ellas referidas a requerimientos básicos para la existencia. En cuanto a las necesidades sociales

las nombra como necesidades de relación y están referidas al deseo constante del ser humano de mantener relaciones interpersonales. Finalmente, la necesidad del crecimiento, en relación al deseo intrínseco del desarrollo personal, las que vendrían a ser la autorrealización y estima dentro de la teoría de Maslow (Monroy & Saéz, 2012).

Para Salazar y Salazar (2016) el planteamiento de Alderfer consiste en la posibilidad de la presencia de dos o más necesidades simultáneas, en referencia a la flexibilidad de las necesidades; no existe la condición de la culminación de una para el inicio de otra. Además, si las necesidades superiores no están satisfechas, existirá mayor deseo de atender a las inferiores.

### **1.5 Justificación**

Revisados los antecedentes sobre el tema, es necesario mencionar que, de acuerdo a la investigación realizada, demuestra que existe relevancia de la influencia de la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno, el cual está ampliamente justificada desde diversos aspectos:

#### **Justificación Teórica**

La importancia de la investigación desde el aspecto teórico es que permite ampliar el marco conceptual con respecto a las variables gestión administrativa y satisfacción del cliente interno mediante la revisión, sistematización y construcción de definiciones de las mismas. Se pretende que mediante el desarrollo de la tesis se aporte al desarrollo del algún aspecto de la ciencia mediante la descripción y medición de hechos que, por el momento, no son muy difundidos en el ámbito académico.

#### **Justificación Metodológica**

Desde la perspectiva metodológica su aporte se fundamenta en la construcción y validación de instrumentos de medición sobre las variables, los cuales pueden ser de utilidad para futuras investigaciones y llegar a estandarizarse.

## **Justificación Práctica**

De acuerdo al presente trabajo de investigación se puede indicar que de manera práctica el aporte está en la utilidad del conocimiento adquirido para el desarrollo de las propuestas que permitirán cambiar o mejorar la realidad de la situación problemática estudiada. En primera instancia la información obtenida en la investigación será de utilidad para el diseño de propuestas de mejora a la dependencia pública; sin dejar de lado que esta experiencia se puede extrapolar en otras instancias públicas peruanas.

### **1.6 Objetivos**

#### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.

#### **1.6.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar cuál es la relación que tiene la planeación con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.
- b) Determinar cuál es la relación que tiene la organización con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.
- c) Determinar cuál es la relación que tiene la dirección con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.
- d) Determinar cuál es la relación que tiene el control con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.

### **1.7 Hipótesis**

#### **1.7.1. Hipótesis general**

La gestión administrativa se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.

### **1.7.2. Hipótesis específicas**

- a) La planeación se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.
- b) La organización se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.
- c) La dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.
- d) El control se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para la presente investigación se empleó el enfoque cuantitativo como un estudio básico de nivel correlacional, y de diseño no experimental de corte transversal; asimismo, se empleó la encuesta a través del cuestionario mediante las redes sociales, con una duración de no mayor a 15 días. Esto permitirá medir las variables e incrementar el conocimiento científico y teórico de la gestión administrativa y satisfacción cliente interno, con la finalidad de generar alternativas de solución.

### 2.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque considerado para esta investigación es el **cuantitativo**, el cual según Galeano (2013) busca descubrir leyes o principios generales, y hace uso de sistemas estadísticos de muestreo que cuantitativamente sean representativos de poblaciones más amplias. Con el objetivo de generalizar a grupos amplios de la población, y los instrumentos de recolección de información son aplicados de forma estandarizada.

La presente investigación tuvo este enfoque porque busco medir las variables gestión administrativa y satisfacción del cliente interno por medio del **instrumento cuestionario de encuesta** cuyos resultados fueron analizados mediante un software estadístico SPSS.

### 2.2. Tipo de la Investigación

Esta investigación se enmarca dentro del tipo **básica** que según Muntané (2010) es también llamada pura, teórica o dogmática. Su finalidad es incrementar conocimiento sobre fenómenos y hechos observables, pero sin contrastarlo con ningún caso práctico.

Por lo tanto, esta investigación es básica por que busca incrementar el conocimiento científico y la teoría sobre las variables gestión administrativa y satisfacción cliente interno, sin necesidad que represente un cambio práctico en la realidad. En el desarrollo se pueden generar alternativas de solución; que dependerá de la institución participante en el estudio (dependencia pública) tomarlas en cuenta y adoptar el cambio.

### 2.3. Nivel de Investigación

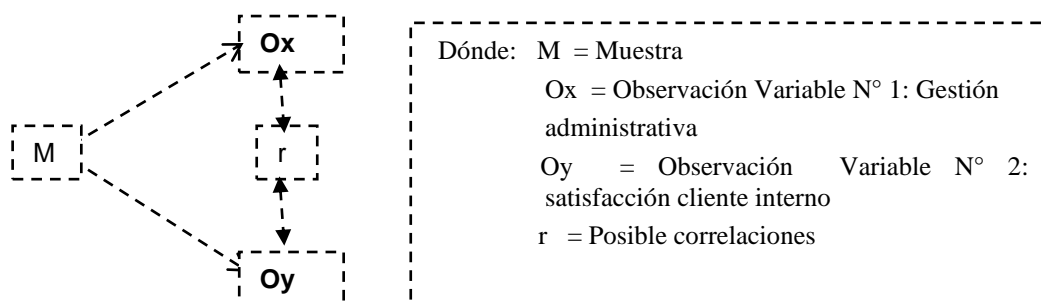
La presente investigación es de **nivel Correlacional** que según Hernández et al. (2014) se trata de estudios que buscan encontrar la relación o asociación entre dos o más variables. Para ello es necesario la medición de cada una de éstas y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.

En el caso este estudio se buscó medir la relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción cliente interno desde un punto de vista informativo, no se pretendió profundizar en la identificación de causas y consecuencias de la relación.

### 2.4. Diseño de Investigación

La presente investigación es de diseño **no experimental**, puesto que no existió manipulación de las variables. El investigador observa los fenómenos o hechos tal como se dan en la realidad para después analizarlos. Asimismo, esta investigación presenta un corte transversal debido a que la información es recaudada en un solo momento. Además, su finalidad es describir y analizar la incidencia de las variables (Hernández et al. 2014).

#### Diagrama:



## 2.5. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	La gestión administrativa es de carácter sintético, al concatenar acciones coherentes del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar, todo ello orientado al logro de los objetivos organizacionales (Mendoza, 2017).	Para poder medir la gestión administrativa, se tuvo que tener en cuenta un conjunto de procesos, que van desde la planeación, la organización, dirección y control. Respecto a la medición sobre la variable, se presenta 4 dimensiones de las cuales se miden los niveles y cantidades de cada una de ellas, a través de un instrumento cuantitativo por medio de un cuestionario estructurado de 20 preguntas trabajadas bajo la escala de Likert.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de conocimiento de objetivos del área.</li> <li>• Nivel de participación en la implementación de estrategias.</li> <li>• Manejo de tiempos.</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de organización institucional.</li> <li>• Nivel de autoridad y responsabilidad de las jefaturas.</li> <li>• Cantidad de tareas asignadas.</li> <li>• Perfil de puesto del área.</li> <li>• Disposición de recursos para cumplimiento de funciones.</li> <li>• Nivel de coordinación entre áreas.</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de liderazgo.</li> <li>• Nivel de comunicación.</li> <li>• Nivel de motivación.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Reconocimiento laboral.</li> <li>• Presencia de procesos de capacitación</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencia de los procesos de monitoreo.</li> </ul>	



				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de evaluación de desempeño.</li> <li>• Acciones de mejora continua.</li> </ul>	
Satisfacción cliente interno	Se trata de una condición emocional positiva que deviene de la percepción subjetiva de la experiencia del individuo en su centro laboral, en referencia a la evaluación final de las funciones que cada trabajador quiere cumplir y lo que llega a desempeñar (Marin y Placencia, 2017).	La variable satisfacción del cliente interno se mide en niveles, a través de 02 dimensiones; siendo los factores higiénicos y factores motivacionales. Para la recopilación de la información sobre la variable, se recopiló por medio de un cuestionario estructurado de 20 preguntas trabajadas bajo la escala de Likert.	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción con el sueldo.</li> <li>• Beneficios empresariales.</li> <li>• Condiciones de equipos e instalaciones de trabajo.</li> <li>• Exigencias del puesto de trabajo.</li> <li>• Política de supervisión.</li> <li>• Estabilidad laboral.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Definición de funciones del puesto.</li> <li>• Estatus institucional.</li> </ul>	Ordinal
			Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo estimulante.</li> <li>• Desarrollo profesional.</li> <li>• Capacidad de decisión.</li> <li>• Consideración a opiniones u aportes.</li> <li>• Reconocimiento de logros.</li> <li>• Satisfacción con procesos de feedback.</li> </ul>	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

## 2.6. Población

Según Arias et al. (2016), la población, es un conjunto de casos finitos y accesibles, que formará el referente para determinar la muestra.

En la presente investigación considerará una población finita, puesto que se conoce el número exacto de elementos que constituyen el estudio el cual está conformado por 80 colaboradores entre servidores y responsables de áreas administrativas de una dependencia pública.

## 2.7. Muestra

Para el estudio se aplicará una muestra censal para la recopilación de datos; es decir, se aplicará el instrumento del cuestionario a todos los integrantes de la población de 80 colaboradores de las áreas de la Coordinación de Recursos Humanos de una dependencia pública. Esto implica que, toda población es parte de una muestra (Cohen & Gomez, 2019); asimismo, se precisa que la presente técnica del muestreo está en base a la **población censal**.

En este contexto, según Hernández et (2014), menciona que el censo poblacional es el número elemento sobre el que se pretende generalizar los resultados.

## 2.8. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.8.1. Técnica e instrumentos de recolección

Las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos empleados para obtener información sobre las variables (Hernández et al., 2014).

Uno de las técnicas de investigación es la encuesta, la cual tiene por finalidad medir las características de la población mediante el recojo de datos, obtenidos a partir de las respuestas de los encuestados (Montagud, 2012).

En la investigación se empleará la técnica de la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario, que será diseñado en base a preguntas estructuradas cerradas que guardarán relación con los objetivos de la investigación.

Para el diseño y desarrollo de la presente investigación, se tuvo en cuenta el siguiente procedimiento de recolección de datos:

Investigación en **fuentes secundarias** como repositorios universitarios, bases de datos de revistas científicas. Se seleccionaron tesis y artículos que fueron seleccionados bajo criterios de selección como la antigüedad del documento, presencia de las variables de estudio y confiabilidad de la base de datos.

Para obtener información de las **fuentes primarias**, se diseñará y empleará el cuestionario de encuesta que será sometido a la validación de expertos y confiabilidad estadística. La difusión y aplicación del cuestionario, será enviado por medios digitales, como mensajería personal (correo electrónico), redes sociales (Facebook) y mensajería instantánea (WhatsApp), teniendo una duración no mayor a 15 días de recolección de datos. Para el procesamiento de la data se empleará el software estadístico SPSS. Finalmente, se construirán las conclusiones y recomendaciones.

### **2.8.2. Análisis de Datos**

De acuerdo Hernández et al. (2014), refiere que el procedimiento del análisis cuantitativo de los datos recopilados se desarrolla sobre su matriz, utilizando un sistema de cómputo de programación. Siendo así, en la presente investigación se ha utilizado un programa estadístico llamado SPSS.

Por consiguiente, en el proceso de la recopilación y análisis de datos, se ha tenido en cuenta los resultados obtenidos del cuestionario, esto según su validez del instrumento del Coeficiente V de Aiken; y asimismo la confiabilidad de la información según resultados

obtenidos del coeficiente del Alfa de Cronbach, respecto a las variables de la gestión administrativa y satisfacción del cliente interno.

## 2.9. Validez y confiabilidad del Instrumento

Respecto a la validez, esta se define como el grado en que el instrumento mide la variable. Para medir la validez se suele recurrir al juicio de expertos que se entiende como la opinión de personas reconocidas en el manejo del tema y pueden dar fe de su trayectoria por medio de evidencias, valoraciones e información (Universidad Tecnocientífica del Pacífico, 2018).

En cuanto a la confiabilidad es el grado en que la aplicación repetida del instrumento en el individuo produce resultados homogéneos (Hernández et al.,2014). Para esta investigación se considerará el método del coeficiente de alfa Cronbach.

Para efectos de validez del contenido de los cuestionarios de recolección de información, se consultó y solicitó el visto bueno de expertos en el tema.

**Tabla 2**

### *Validez de los cuestionarios*

<b>Variables</b>	<b>Promedio</b>	<b>Condición</b>
Gestión Administrativa	0.84	Válido
Satisfacción del Cliente Interno	0.86	Válido

Fuente: Elaboración propia según cuadro de V de AIKEN.

El presente resultado muestra la validez del cuestionario, los cuales fueron evaluados por 3 especialistas y/o expertos en las variables seleccionadas. Siendo: Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente Interno, resultando válidas para su aplicación.

**Tabla 3**
***Confiabilidad del cuestionario de Gestión Administrativa***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,950</b>	<b>15</b>

Fuente: Elaboración propia en base al sistema IBM SPSS.

De acuerdo a los resultados del coeficiente del Alfa de Cronbach es de 0,950; los cuales fueron procesados en el software IBM SPSS. La muestra evidencia que tiene un alto nivel de confiabilidad del 95% para el cuestionario de Gestión Administrativa.

**Tabla 4**
***Confiabilidad del cuestionario de la Satisfacción del Cliente Interno***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,951</b>	<b>15</b>

Fuente: Elaboración propia en base al sistema IBM SPSS.

De acuerdo a los resultados del coeficiente del Alfa de Cronbach es de 0,951; los cuales fueron procesados en el software IBM SPSS. La muestra evidencia que tiene un alto nivel de confiabilidad del 95% para el cuestionario de la Satisfacción del Cliente Interno.

**Tabla 5**
***Coefficiente de Alfa de Cronbach***

<b>Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración de los ítems</b>
[ 0;0,5[	Inaceptable
[ 0,5; 0,6[	Pobre
[ 0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chávez y Rodríguez (2018)

## 2.10. Perspectiva de Análisis de Datos

El análisis de datos se realizará desde dos perspectivas:

El *análisis descriptivo* describe lo que ha pasado en base a la estadística, gráficas, tablas e informes (Martínez, 2020).

Y para el *análisis de las hipótesis* se realizará mediante estadística inferencial que según Editorial Etecé (2021) es la rama de la estadística encargada de las deducciones, es decir, llegar a conclusiones o tendencias a partir de los resultados de una muestra.

Para el estudio se empleó la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman, que según este coeficiente mide el grado de asociatividad entre dos variables, pero no el nivel de concordancia. Se recomienda su uso cuando los datos son valores extremos, para su medición utiliza rangos, número de orden de cada grupo de estudio (Martínez, et. al, 2019).

## 2.11. Aspectos Éticos de la Investigación

La presente investigación, ha considerado información y aspectos relevantes de portales académicos para redactar el presente trabajo; respetando la propiedad intelectual de dichos autores, citándolos debidamente según las recomendaciones de las normas de redacción del Manual de Publicaciones APA; manteniendo la veracidad de la información sin realizar modificaciones o interpretaciones parciales. Las personas participantes del estudio, serán debidamente informadas y con su autorización se aplicará el cuestionario de manera reservada.

Finalmente, la información obtenida producto de la investigación, no fue tergiversado, el mismo que será usada únicamente con fines académicos.

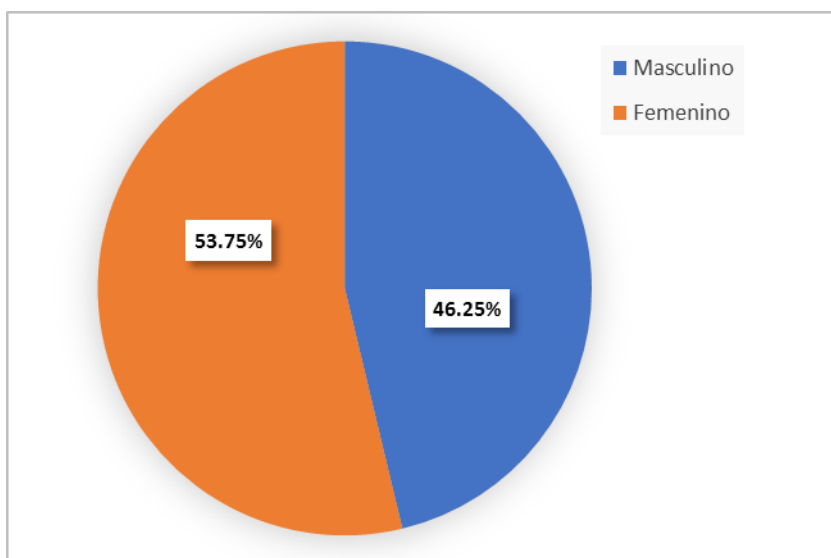
## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Estadística Descriptiva

Los resultados obtenidos están basados en la recopilación de datos de una muestra censal de 80 colaboradores de la Coordinación de Recursos Humanos; aplicando el instrumento del cuestionario. Estos resultados nos permitirán determinar ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?

#### Caracterización de la muestra

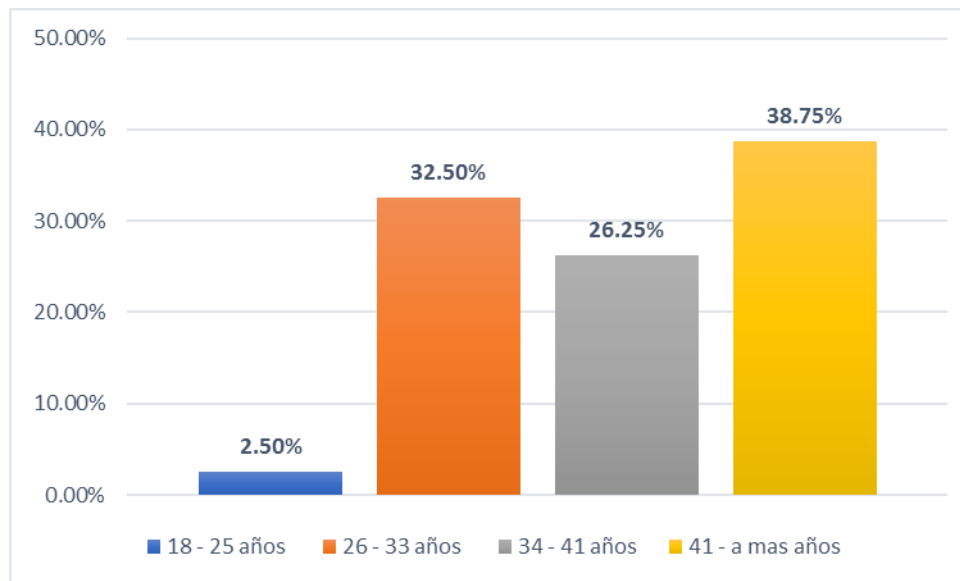
**Figura 1.** Género de los encuestados



Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 1, se puede observar que el 53,75% de los encuestados son mujeres, y el 46,25% son hombres.

**Figura 2.** Edades de los encuestados

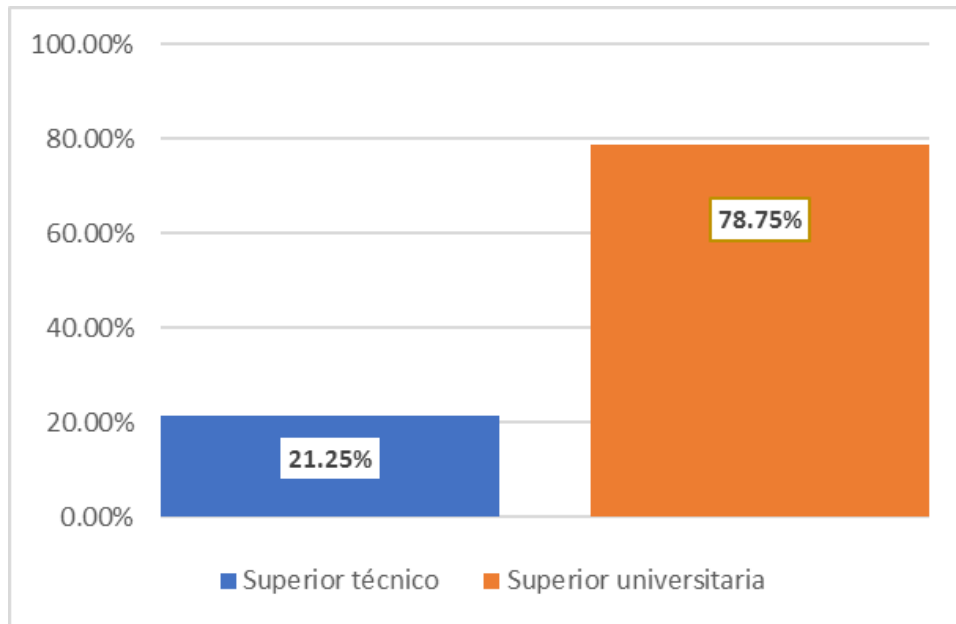


Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 2, se puede observar que el 38,75% de los encuestados se ubican en un rango de edad de 41 a más años, mientras que solo el 2.50% se encuentran en el rango de 18 a 25 años.



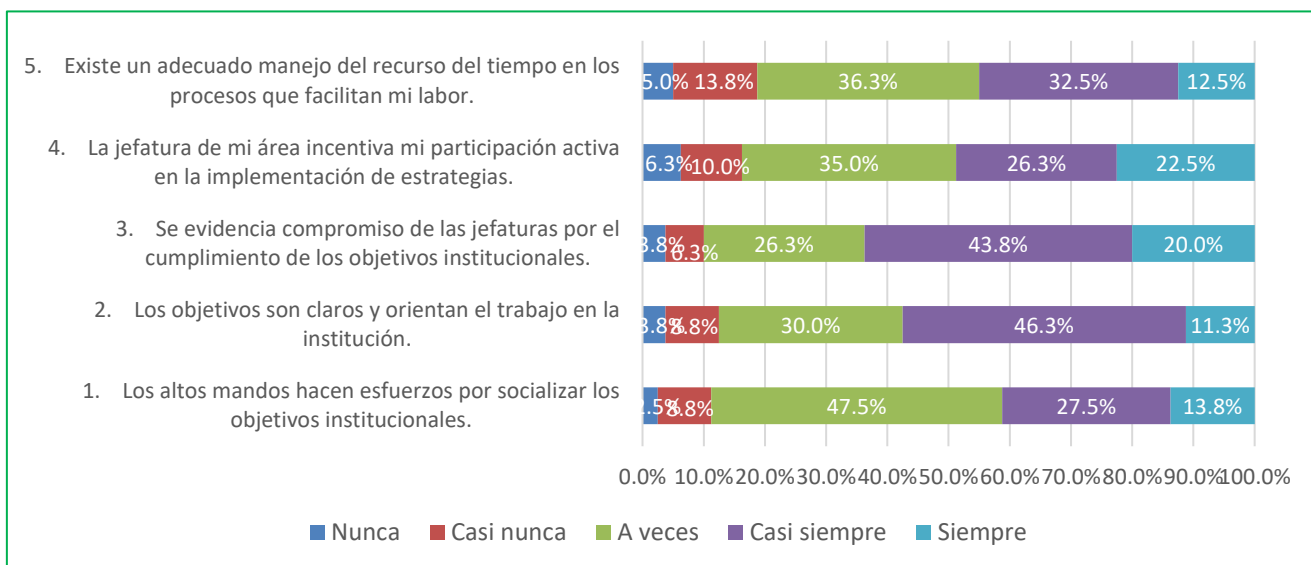
**Figura 3.** Grado de instrucción de los encuestados



Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 3, se puede observar que el 78,75% de los encuestados tienen una instrucción superior universitaria, mientras que el 21,25% tiene un nivel superior técnico.

**Representación Descriptiva de la Dimensión 1 – Planeación**

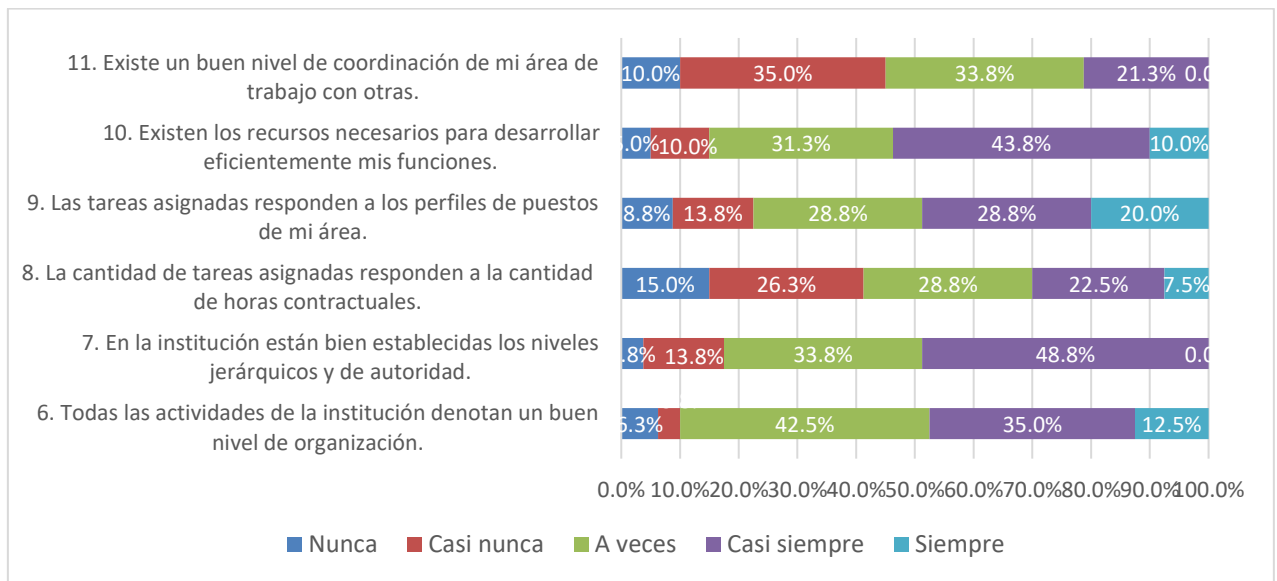


**Figura 4.** Estadísticos descriptivos de la dimensión 1: Planeación

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 4, se puede apreciar que para la pregunta número uno, el 47,5% de los encuestados señaló que “a veces” se da el hecho. En cuanto a la II, III, IV pregunta la escala se orienta a “casi siempre” con el 46,3%, el 43,8%, y el 26,3% respectivamente. Para el interrogante número cinco el 36,3% indicó la escala “A veces”. En estas primeras cinco preguntas existe la tendencia a responder bajo las escalas de “A veces” y “Casi siempre” esto puede sugerir que los encuestados no tienen un amplio conocimiento y participación sobre los lineamientos estratégicos de la planificación en la institución; podría tratarse de información y participación parcial en el proceso de planificación. En términos generales la respuesta es positiva por parte de los encuestados, ya que porcentajes no mayores a 13.8% han respondido “Nunca” o “Casi nunca”. Es decir, los jefes del área en estudio muestran interés por difundir y hacer partícipe a los colaboradores en el proceso de la planeación y, esto forma parte del interés de los encuestados.

**Representación Descriptiva de la Dimensión 2 – Organización**

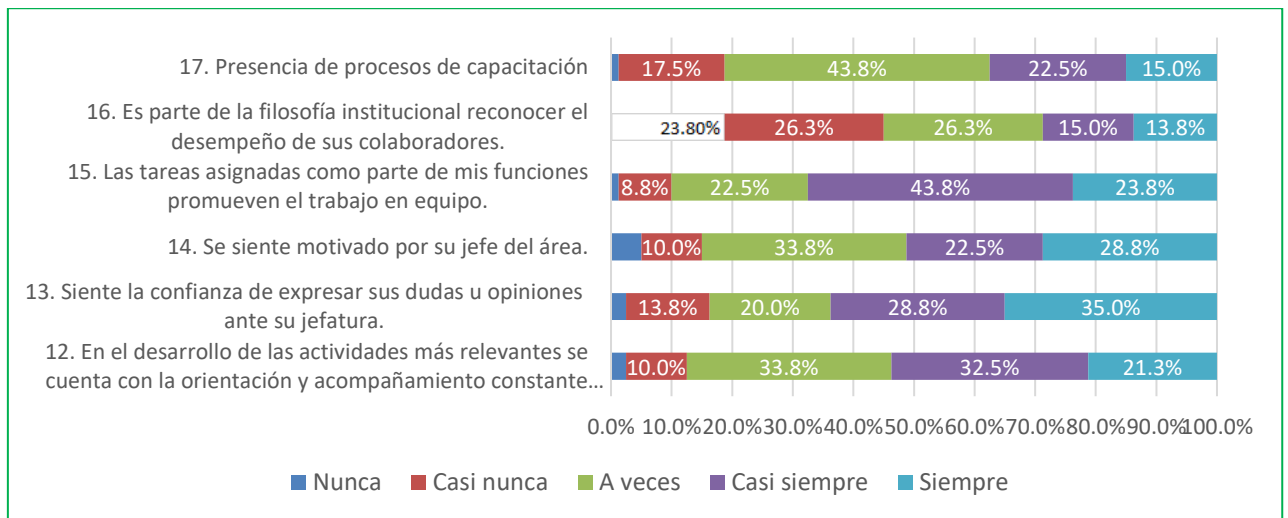


**Figura 5.** Estadísticos descriptivos de la dimensión 2: Organización

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 5, se muestra que el 42,5% de los encuestados señalaron la escala “A veces” para la pregunta seis; mientras que el 48,8% señaló “Casi siempre” para la siguiente interrogante. En el caso de la pregunta número ocho la escala fue “A veces” con el 28,8%, la pregunta sucesiva obtuvo el 28,8% en las escalas “A veces” y “Casi siempre”. Finalmente, el 43,8 % con escala “Casi siempre” y 35,0% con escala “Casi nunca” en la pregunta número diez y once respectivamente. En estas preguntas la tendencia está dividida por igual para las escalas “A veces” y “Casi siempre”, los encuestados refieren que los aspectos de organización son positivos; a excepción de temas relacionados con coordinación entre áreas, ésta pregunta obtuvo un 35% en la escala “Casi nunca” a esto se suma un 10% que indicó “Nunca” llegando a un 35% de encuestados que señalan un aspecto por mejorar en la institución. En esta dimensión según los aspectos analizados es notorio que los encuestados evalúan positivamente la coordinación entre áreas, presencia de recursos, nivel de organización de la institución, lo cual es considerable ya que aportan al desempeño laboral, favoreciendo directamente en la satisfacción del cliente externo.

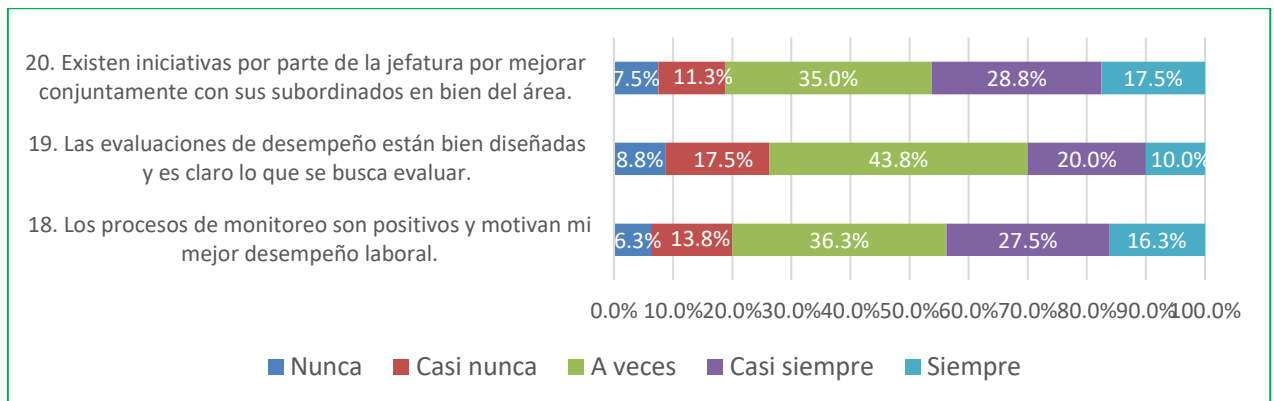
**Representación Descriptiva de la Dimensión 3 – Dirección**



**Figura 6.** Estadísticos descriptivos de la dimensión 3: Dirección  
Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 6, las preguntas doce, catorce, dieciséis y diecisiete obtuvieron la escala “A veces” con el 33,8%, 33,8%, 26,3% y 43,8% respectivamente. Mientras que las preguntas trece y quince obtuvieron resultados en la escala “Siempre” con el 35,0% y 23,8% en ese orden. Dadas las respuestas de esta dimensión, es posible señalar que es “A veces” la escala con mayores porcentajes, pero que la tendencia es una mejor escala, ya que “Casi siempre” y “Siempre” cuentan con porcentajes representativos que van del 13,8% al 43,8%. Es importante mencionar que, si bien la tendencia es positiva, es notorio el 50,1% que suman las escalas de “Nunca” y “Casi nunca” referido al aspecto de reconocimiento del desempeño laboral; siendo este un aspecto por mejorar. En esta dimensión se evaluaron temas que son tendencia en la gestión administrativa como la motivación laboral, fortalecimiento de capacidades (capacitación), supervisión y monitoreo. Y los resultados fueron favorables, esto significa que la gestión de la institución en estudio está realizando por el camino correcto su trabajo.

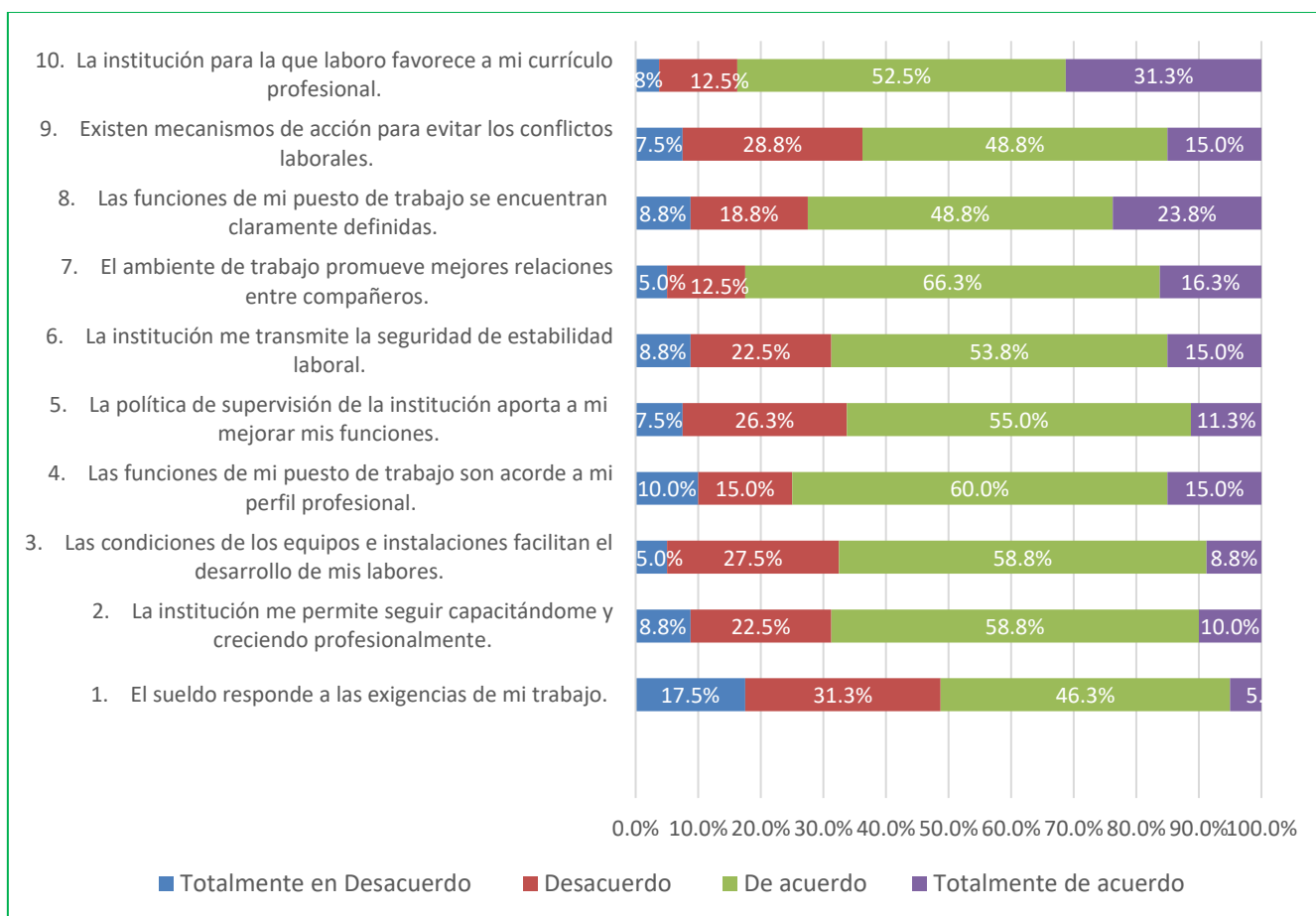
**Representación Descriptiva de la Dimensión 4 – Control**



**Figura 7.** Estadísticos descriptivos de la dimensión 4: Control  
Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 7, las respuestas con mayor porcentaje coincidieron en la escala “A veces” con cantidades como el 36,3% para la pregunta dieciocho, el 43,8% para pregunta diecinueve y el 35,5% para la pregunta veinte. Es importante señalar que de las interrogantes destaca la referida a la presencia de iniciativas por parte de la jefatura con participación de los colaboradores; existe un total de 46.3% de encuestados que respondieron entre la escala de “Casi siempre” y “Siempre”, lo cual es positivo para la institución. Lo que si amerita mayor atención es el aspecto relacionado con la evaluación del desempeño, específicamente el diseño de los instrumentos; el 43,8% considera que esto ocurre “A veces”, es decir no están debidamente convencidos que se esté desarrollando de la mejor manera el proceso de evaluación. En relación al contexto laboral actual existe malestar por los colaboradores sobre las formas y procesos de control, en estos resultados se expresan temas que ameritan revisión por parte de la institución si es que desea mejorar la percepción de sus colaboradores, bajo la perspectiva de la mejora continua.

**Representación Descriptiva de la Dimensión 1 – Factores Higiénicos**

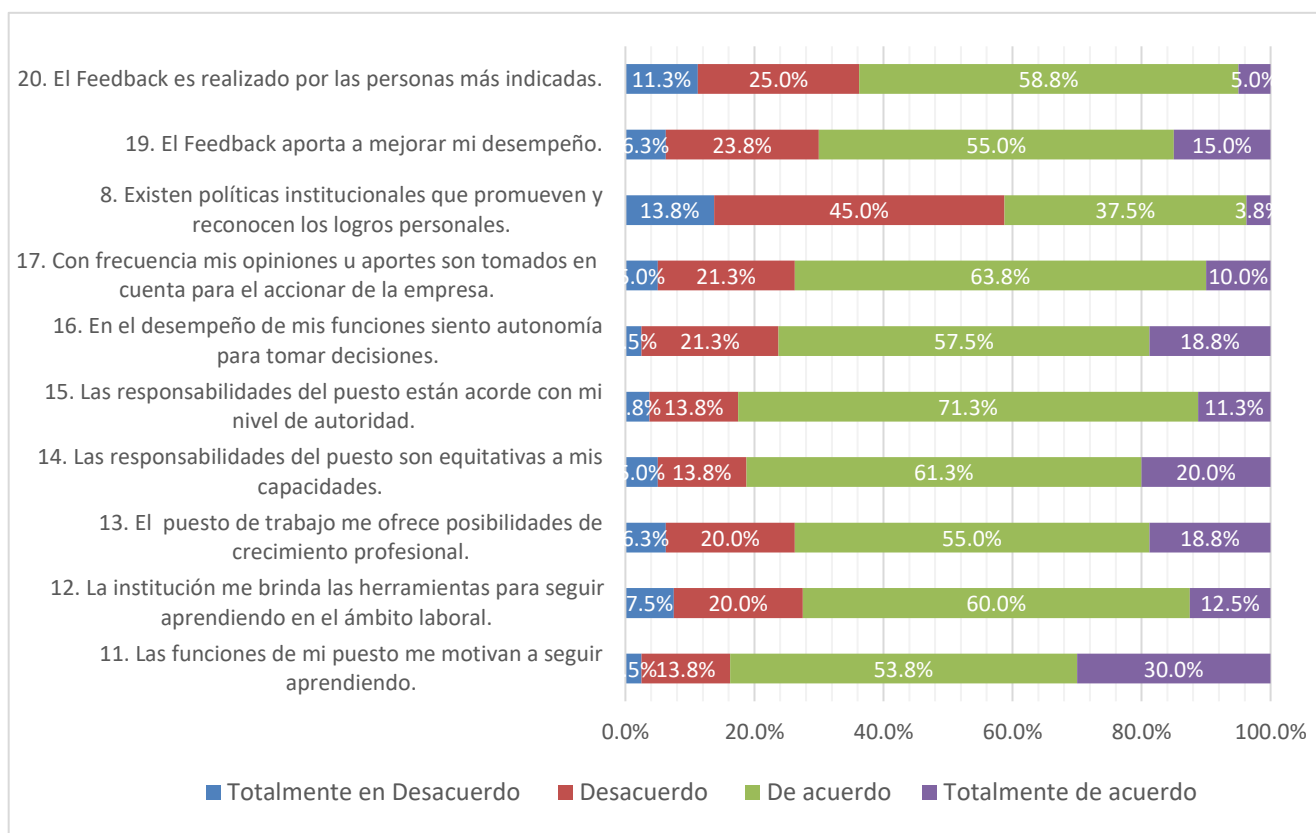


**Figura 8.** Estadísticos descriptivos de la dimensión 1: Factores higiénicos  
Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 8, es posible observar que todas las preguntas tuvieron porcentajes más altos en la escala “De acuerdo”, en el orden del uno al diez se obtuvieron cantidades como: 46,3%; 58,8%; 58,8%; 60,0%; 55,0%; 53,8%; 66,3%; 48,8%; 48,8% y 52,5%. Siendo para la pregunta número siete la aprobación total del 82,6% entre las escalas “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” con el 66,3% y el 16,3% respectivamente. Según los resultados también es posible observar que aspectos como el sueldo generan insatisfacción, esto es expresado por un total del 48,8% de encuestados que marcaron las escalas “Totalmente desacuerdo” y “Desacuerdo”. Tomando en cuenta que éste es un gran motivador para el trabajador podría presentarse problemas relacionados con la capacidad de respuesta en el desempeño, y repercutiría en el servicio percibido por el cliente. Un II

motivo de insatisfacción es lo referido a la existencia de mecanismos para evitar conflictos laborales; existe un total de 36.3% que considera que no son los más apropiados. Finalmente, otro aspecto cuestionado por los colaboradores es las condiciones de los equipos e instalaciones; existe un 32.5% que no se encuentra satisfecho. Ante todo, esto se observa una ligera tendencia negativa en la satisfacción laboral.

### Representación Descriptiva de la Dimensión 2 – Factores Motivacionales



**Figura 9.** Estadísticos descriptivos de la dimensión 2: Factores motivacionales  
Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 9, es posible observar que, en su gran mayoría, las respuestas se inclinan hacia la escala “De acuerdo” tanto para las preguntas del once al veinte, con excepción del número dieciocho cuya escala es “Desacuerdo” en un 45,5%. Es importante destacar que la pregunta número once tuvo una aprobación 83,8% con escalas “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” con el 53,8% y el 30% respectivamente. Dentro de los aspectos de la dimensión factores motivacionales con menor satisfacción por los colaboradores están los relacionados al Feedback; un total de 36.5% considera que el proceso no es desarrollado por las personas indicadas. Además, existe un total de 30.1% que no considera que éste aporte a mejorar su desempeño. Podemos notar que los resultados guardan relación como un primer hecho está que el proceso no estaría siendo



desarrollado por las personas indicadas, seguido los colaboradores consideran que no suma a su desempeño. La sumatoria de porcentajes de insatisfacción sobre este aspecto llega al 66.6%, por ello se considera un aspecto por mejorar, ya que podría continuar la tendencia negativa en los niveles de satisfacción.

### 3.2 Tablas agrupadas

**Tabla 6**

*Tabla cruzada  $\Sigma$  de la variable de Gestión Administrativa (Agrupada)\*Grado instrucción*

		$\Sigma$ de la variable de Gestión Administrativa (Agrupada)				
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL	
Grado instrucción	Superior técnico	Recuento	2	0	15	17
		% del total	2,5%	0,0%	18,8%	21,3%
	Superior universitaria	Recuento	14	10	39	63
		% del total	17,5%	12,5%	48,8%	78,8%
Total		Recuento	16	10	54	80
		% del total	20,0%	12,5%	67,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 6, es posible apreciar que los encuestados predominantemente están en un nivel alto con respecto a la gestión administrativa; de las cuales tiene mayor índice de porcentaje la formación superior universitaria con 48,8%.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada  $\Sigma$  de la variable de Satisfacción del cliente interno (Agrupada)\*Género de los encuestados*

		$\Sigma$ de la variable de Satisfacción del cliente				
		interno (Agrupada)			TOTAL	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Género de los encuestados	Masculino	Recuento	8	19	10	37
		% del total	10,0%	23,8%	12,5%	46,3%
	Femenino	Recuento	7	27	9	43
		% del total	8,8%	33,8%	11,3%	53,8%
Total		Recuento	15	46	19	80
		% del total	18,8%	57,5%	23,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 7, se muestra que, en su mayoría, los encuestados se encuentran satisfechos en un nivel medio; destacando el género femenino con el 33,8%. En el caso del nivel alto los porcentajes no exceden al 12,5% obtenido por el género masculino.

**Tabla 8**
*Tabla cruzada  $\Sigma$  de la variable de Satisfacción del cliente interno (Agrupada)\*Edades*

		$\Sigma$ de la variable de Satisfacción del cliente interno			TOTAL	
		(Agrupada)				
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Edades	18 - 25 años	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	26 – 33 años	Recuento	2	19	5	26
		% del total	2,5%	23,8%	6,3%	32,5%
	34 – 41 años	Recuento	6	9	6	21
		% del total	7,5%	11,3%	7,5%	26,3%
	41 – a más años	Recuento	7	16	8	31
		% del total	8,8%	20,0%	10,0%	38,8%
	Total	Recuento	15	46	19	80
		% del total	18,8%	57,5%	23,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 8, se aprecia que, en su mayoría, el 57,5% están medianamente satisfechos con la institución. Destacando con un 23,8% las edades de 26 a 33 años. En cuanto a los que están altamente satisfechos son un escaso 10% pertenecientes a las edades de 41 años a más.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

### 3.4 Prueba de normalidad

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PLANEACIÓN	,100	80	,046	,965	80	,026
ORGANIZACIÓN	,088	80	,200*	,978	80	,195
DIRECCIÓN	,094	80	,075	,979	80	,212
CONTROL	,117	80	,008	,965	80	,026
Σ de la variable de Gestión Administrativa	,056	80	<b>,200*</b>	,983	80	,349
FACTORES HIGIENICOS	,113	80	,013	,954	80	,006
FACTORES MOTIVACIONALES	,158	80	,000	,962	80	,017
Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno	,120	80	<b>,006</b>	,961	80	,016

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 9, según el análisis de significancia de Kolmogorov-Smirnov se obtuvo la significancia 0,200, para la variable de gestión administrativa, y 0,006 para el caso de la variable satisfacción del cliente interno. Dichos resultados muestran datos dispersos representando una divergencia, por lo tanto, no es posible asumir normalidad ante ello, se trabajará con el estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

### 3.5 Prueba de Hipótesis General

**Ho:** La gestión administrativa NO se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

**Ha:** La gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

**Criterio de aceptabilidad:**

Si la sig.  $< 0.05$ , se acepta la Ha, es decir que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno.

Para determinar si es positiva o negativa, y la magnitud de dicha relación, se analiza el coeficiente que nos arroja el software estadístico.

**Tabla 10**

*Grado de relación según el coeficiente de correlación*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 A -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 A -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 A -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 A - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a – 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

**Tabla 11**

*Correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción cliente interno*

<b>Correlaciones</b>				
			Σ de la variable de Gestión Administrativa	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Σ de la variable de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 11, según resultados de significancia se acepta la hipótesis alterna, es decir si existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno. Además, el coeficiente 0.802 indica una relación positiva muy fuerte. Esto quiere decir, que cuando se gestiona adecuadamente la variable 1 tiene relevancia en la variable 2 y viceversa.

### 3.6 Hipótesis específicas

#### Prueba de Hipótesis Específica 1

**Ho:** La planeación NO se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

**Ha:** La planeación se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

#### Criterio de aceptabilidad:

Si la sig. < 0.05, se acepta la Ha, es decir que la planeación se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno.

Para determinar si es positiva o negativa, y la magnitud de dicha relación, se analiza el coeficiente que nos arroja el software estadístico.

**Tabla 12**

*Correlación entre planeación y satisfacción del cliente interno*

<b>Correlaciones</b>			
		PLANEACIÓN	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,652**
		N	,000
		80	80
Rho de Spearman	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		80	80

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

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 12, según resultados de significancia se acepta la hipótesis alterna, es decir si existe relación entre la planeación y la satisfacción del cliente interno. Además, el coeficiente 0.652 indica una relación positiva considerable. Esto quiere decir, que cuando se gestiona adecuadamente la dimensión 1 tiene relevancia en la variable 2.



## Prueba de Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>:** La organización NO se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

**H<sub>a</sub>:** La organización se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

### Criterio de aceptabilidad:

Si la sig. < 0.05, se acepta la H<sub>a</sub>, es decir que la organización se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno.

Para determinar si es positiva o negativa, y la magnitud de dicha relación, se analiza el coeficiente que nos arroja el software estadístico.

### Tabla 13

*Correlación entre organización y satisfacción del cliente interno*

<b>Correlaciones</b>			
		ORGANIZACIÓN	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,717**
		N	80
Rho de Spearman	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,717**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 13, según resultados de significancia se acepta la hipótesis alterna, es decir si existe relación entre la organización y la satisfacción del cliente interno. Además, el coeficiente 0.717 indica una relación positiva considerable. Esto quiere decir, que cuando se gestiona adecuadamente la dimensión 2 tiene relevancia en la variable 2.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>:** La dirección NO se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la coordinación de recursos humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

**H<sub>a</sub>:** La dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

#### Criterio de aceptabilidad:

Si la sig. < 0.05, se acepta la H<sub>a</sub>, es decir que la dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno.

Para determinar si es positiva o negativa, y la magnitud de dicha relación, se analiza el coeficiente que nos arroja el software estadístico.

**Tabla 14**

*Correlación entre dirección y satisfacción del cliente interno*

<b>Correlaciones</b>				
		DIRECCIÓN		
		Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno		
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 14, según resultados de significancia se acepta la hipótesis alterna, es decir si existe relación entre la dirección y la satisfacción del cliente interno. Además, el coeficiente 0.783 indica una relación positiva muy fuerte. Esto quiere decir, que cuando se gestiona adecuadamente la dimensión 3 tiene relevancia en la variable 2.

### Prueba de Hipótesis Específica 4

**H<sub>0</sub>:** El control NO se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

**H<sub>a</sub>:** El control se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno de la Coordinación de Recursos Humanos, de una dependencia pública, Lima, 2021.

**Criterio de aceptabilidad:**

Si la sig. < 0.05, se acepta la H<sub>a</sub>, es decir que el control se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno.

Para determinar si es positiva o negativa, y la magnitud de dicha relación, se analiza el coeficiente que nos arroja el software estadístico.

**Tabla 15**

*Correlación entre control y satisfacción del cliente interno*

<b>Correlaciones</b>			
		Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno	
		CONTROL	
Rho de	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	80
Spearman	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,740**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la tabla 15, según resultados de significancia se acepta la hipótesis alterna, es decir si existe relación entre el control y la satisfacción del cliente interno. Además, el coeficiente 0,740 indica una relación positiva muy fuerte. Esto quiere decir, que cuando se gestiona adecuadamente la dimensión 4 tiene relevancia en la variable 2.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En este capítulo se presenta la discusión de los resultados que serán analizados con información de trabajos previos por medio de la comprobación de bases teóricas de las variables de gestión administrativa y satisfacción cliente interno. Esto de acuerdo a las hipótesis planteadas.

#### **Interpretación comparativa de los resultados:**

##### 4.1.1 Objetivo General

Se **determinó** que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Spearman = 0.802), esto quiere decir que un adecuado manejo de la gestión administrativa provoca satisfacción en los colaboradores; si bien la relación es positiva y fuerte, en la presentación de resultados descriptivos fue posible observar aspectos por mejorar en ambas variables. Para el caso de la gestión administrativa en las dimensiones dirección y control el reconocimiento laboral y la evaluación de desempeño, respectivamente. En cuanto a la satisfacción del cliente interno para la dimensión factores higiénicos temas relacionados al sueldo, existencia de mecanismos de resolución de conflictos laborales, condiciones físicas y equipamiento. Y para factores motivacionales fueron los relacionados con quiénes y cómo se realiza el proceso de Feedback los que generan insatisfacción en los colaboradores.

Estos resultados tienen **coincidencia** con los presentados por Cabezas (2015) quien corroboró la hipótesis que la gestión administrativa contribuye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (Ecuador) EMSABA – EP ( $p_{\text{valor}} = 0,000$ ). Dentro de sus conclusiones, el investigador señala que producto de la ausencia de estrategias administrativas existe

insatisfacción de los empleados respecto al sistema de evaluación interna; tema que coincide con nuestros resultados que señalan insatisfacción en la evaluación de desempeño. En un aspecto que **no existe coincidencia** es la presencia y consistencia de procesos de capacitación en el estudio se menciona descontinuada; y este hecho se convierte en un agente de desmotivación laboral, lo cual no sucede en nuestro caso.

Otro estudio que muestra **similitud** con el nuestro es el de Zumaeta (2017) que en su investigación determinó que existe relación significativa entre la calidad de servicio del área de materiales y la satisfacción del cliente interno ( $p\_valor = 0,000$ ). Este estudio demuestra que la variable satisfacción del cliente interno tiene transcendencia en la medición de distintos aspectos de la empresa, entre ellos la calidad de servicio y para nuestro caso la gestión administrativa. Una de las **principales diferencias** entre ambos estudios es la construcción de instrumentos de recolección de información, el investigador adecuó las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía del modelo SERVQUAL para medir satisfacción de cliente interno; en nuestro caso se trabajó con los factores higiénicos y factores motivacionales de la teoría de Herzberg, pero a la vez se encuentra similitud, ya que ambos se enfocan en aspectos internos y externos adecuados para medir la satisfacción laboral.

Es importante mencionar que se encuentra **coincidencia** con la investigación de Carranza (2017) quién concluyó que existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno ( $significancia = 0000 < 0.05$ ;  $Pearson = 0.715$ ). El estudio no cuenta con las dos variables de nuestra investigación, pero midió la satisfacción laboral desde un área en específico y determinó que existe relación positiva directa. A pesar, de señalar como parte de sus resultados un índice de insatisfacción del 52.3% lo cual **no coincide** con los de esta tesis. Es interesante mencionar que el investigador contemplo dimensiones como atención personalizada, eficiencia y confianza, infraestructura, control

de existencias, aprovisionamiento y, almacenaje. Todas acondicionadas de las dimensiones del modelo Servqual. Con este estudio son dos antecedentes que han intentado acondicionar las dimensiones de este modelo de medición de calidad de servicio del cliente externo para medir la satisfacción del cliente interno, lo cual puede ser considerado como un aporte y una invitación para otras investigaciones.

Es preciso señalar que las investigaciones participantes en esta parte de la discusión pertenecen a distintos contextos. Cabezas (2015) trabajó en una institución pública municipal ecuatoriana, Zumaeta (2017) y Carranza (2017) realizaron investigación en el sector privado en empresas peruanas de lácteos y minería, respectivamente. Y, en nuestro caso se trató de una institución pública de orden jurídico. Revisados los estudios, es posible afirmar que la variable gestión administrativa y satisfacción del cliente interno son extrapolables en distintas realidades y espacios de tiempo.

En concordancia con la teoría se trae a colación lo mencionado por Torrez (2015) en lo referente a que la gestión administrativa es un proceso que consiste en diseñar y mantener un entorno en que los trabajadores puedan desempeñarse eficientemente, se expuesto por medio de la investigación que los colaboradores requieren de lineamientos claros en planificación, organización, dirección y control para poder desempeñarse y esto repercute en su satisfacción. Además, también es posible ratificar la presencia de factores motivacionales internos y externos que así sean denominados bajo distintas teorías, se requiere su presencia para lograr la satisfacción de los colaboradores. Tal como lo mencionó Chiavenato (2009) citado en Reyes (2016), los factores motivaciones producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Con lo que coincide la teoría de Existencia, Relación y Crecimiento- ERC de Alderfer al afirmar la presencia de necesidades simultáneas (superiores – inferiores) en los colaboradores,

que bajo el análisis se refieren a los factores higiénicos y factores motivaciones propuestos por Herzberg. Es oportuno revisar con qué otras teorías se relaciona los factores de la satisfacción laboral.

#### 4.1.2 Objetivo Especifico

**En el objetivo específico 1**, se logró determinar que la planeación se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021 (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Spearman = 0.652), esto quiere decir que, sí en la institución trabaja bien los aspectos de planificación esto favorece los niveles de satisfacción de los colaboradores, ya que según resultados existe una correlación positiva considerable. Lo cual es coherente, ya que en este primer proceso administrativo se definen las líneas del desempeño. Además, se genera la información necesaria para el accionar de los colaboradores; es el caso de los objetivos y estrategias. Dentro de los resultados descriptivos la tendencia es positiva, pero existen porcentajes que se inclinan hacia la insatisfacción o inconformidad expresados en la escala “A veces”, siendo aspectos por mejorar los relacionados con conocimiento y participación sobre los lineamientos estratégicos de la planificación en la institución.

Comparando nuestros resultados con los de Mendoza (2018) **coincidimos** en la confirmación la hipótesis específica, el investigador determinó que la planeación administrativa incide en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Chi cuadrado). En este estudio se observa la relación entre planeación e innovación, para nuestro caso la relación es planeación y satisfacción. Si bien los enfoques y propósitos de ambos estudios son distintos, es preciso mencionar que se confirma la importancia del proceso administrativo de la planeación. Además, dentro de los datos descriptivos se señala problemas relacionados con ausencia de misión, visión y objetivos. En nuestro caso, según lo

investigado, existen lineamientos de planificación, el aspecto de mejora está en la participación de los colaboradores en la formulación y su debida socialización.

También se cita a Pacheco (2016) que realizó investigación en instituciones educativas públicas sobre la gestión administrativa e identificó que el proceso de planificación es desarrollado de manera empírica por los rectores que tanto para proyectar el año escolar, calcular la deserción de escolares e incluso para elaborar el presupuesto (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Spearman = 0.552). Según resultados del antecedente es posible afirmar que no existe coincidencia con nuestro estudio, pero fue traído a colación porque se trata de una institución pública colombiana, colocando en evidencia los problemas de gestión pública existentes en distintos países Sudamericanos.

Los estudios revisados no solo difieren entre ellos en los resultados, sino en los contextos en que se desarrollaron. Para el caso de Mendoza (2018) trabajó con las microempresas comerciales del país Ecuador. Y Pacheco (2016) investigó en instituciones educativas de Colombia, podemos ver que se trata de espacios geográficos y sectores diferentes. A pesar que ambas investigaciones revisaron la misma variable (gestión administrativa) el propósito fue distinto, pero todos consideraron al proceso de la planeación como parte de su análisis. Ante esto es posible afirmar que se puede generalizar la teoría sobre la dimensión planeación en distintos contextos y espacios de tiempo.

Dentro del marco conceptual se define a planificación como un proceso que define las pautas del trabajo en la empresa mediante el establecimiento de objetivos y la implementación de estrategias (Sánchez, 2021). Lo cual consideramos correcto, ya que en el estudio fue posible conocer que se requiere de lineamientos de planificación para gestionar y esto repercute en la empresa. Tal como lo señaló Morales (2017) al afirmar que en la planificación se define el comportamiento deseado de los colaboradores con



respecto a los objetivos y metas organizacionales. Sería importante ampliar el estudio de la dimensión al nivel de la planificación estratégica, eso daría un mayor alcance de cómo debería ser la gestión administrativa para lograr la competitividad.

**Para el caso del objetivo específico 2**, se logró determinar que la organización se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021 (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Spearman = 0.717), esto manifiesta una relación positiva considerable entre el proceso de organización y la satisfacción de los colaboradores. Si tomamos en cuenta que se trata de temas como división de tareas, definición de jerarquías, nivel de coordinación y designación de recursos, todas condiciones tangibles e intangibles que se ofrece al colaborador y que, gracias a ellas, es posible un buen desempeño. En el análisis descriptivo la valoración tiene tendencia positiva con la escala “Casi siempre”, pero existen ítems que van de la escala “Nunca” a “A veces”; entre ellos la cantidad de horas trabajadas en relación a las horas contratadas y el nivel de coordinación entre áreas, dos de las principales observaciones de los encuestados con respecto a la gestión administrativa.

Sobre la dimensión organización, se cita a Dulanto (2019) que confirmó su hipótesis específica que señala que la organización en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, determinando una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman 0.548). Este resultado **coincide parcialmente** con el nuestro, ya que en esta tesis se trabajó la dimensión organización con la variable satisfacción del cliente interno obteniendo un coeficiente de 0.742 con correlación positiva considerable. Al comparar nuestros resultados es posible comprender que la organización cumple un rol importante dentro de la gestión administrativa y esto repercute en la percepción del cliente, ya sea interno o externo.

También es necesario señalar los resultados de Rejas y Napán (2021), quienes al medir organización encontraron, en específico, que existe correlación entre condiciones laborales y satisfacción del cliente (Rho de Spearman 0,67). Sobre este aspecto la teoría de Herzberg lo considera dentro de los factores higiénicos, los cuales fueron desarrollados como ítems dentro de nuestro cuestionario.

Por su parte, Sánchez (2021) evaluó la gestión administrativa, señala que los servidores administrativos califican en un nivel medio la dimensión organización 46,88% (Rho = 0,611,  $p = 0,000$ ). Este estudio es importante para nuestros resultados porque se realizó en una institución pública peruana y trabajo las mismas dimensiones para la variable gestión. Y, además, confirma la relación de la dimensión organización con una II variable.

Finalmente, Vásquez (2017) señala una relación de reciprocidad entre la satisfacción del cliente interno y la satisfacción del externo. (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Spearman = 0.601) Dentro de su análisis determina que los trabajadores que están mediamente satisfechos no tienden a mejorar su desempeño y presentan mayor dificultad en la parte operativa. Esto en relación con nuestros resultados **coinciden parcialmente** al confirmar la hipótesis general que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno y viceversa. Se demuestra que nuestra II variable es ajustable y medible con otras. Y, su importancia dentro del concepto de empresa.

Es posible afirmar que los cuatro estudios revisados difieren del contexto. Dulanto (2019) y Sánchez (2021) hicieron investigación en el sector público municipal, Vásquez (2017) trabajó en una dirección regional de salud y Rejas y Napán (2021) en el sector privado de salud. Todos llegaron a conclusiones directa o indirectamente respecto a la dimensión organización, es decir todos contemplaron a la gestión administrativa como un

conjunto de procesos entre ellos la organización. Frente a ello, es posible afirmar que el concepto organización es extrapolable y su teoría es generalizable en distintas realidades.

La teoría señala que la organización es básicamente un proceso de ordenar y estructurar actividades (Cevallos, 2016), producto de la investigación es posible decir que, se trata de un definir los recursos necesarios para el correcto desempeño de los colaboradores. Este proceso administrativo se encuentra muy vinculado con la satisfacción laboral, ya que tiene mayor incidencia en la parte operativa de la empresa. Sería oportuno revisar el concepto de la organización desde el sentido del cumplimiento de la normativa desde su percepción, estos presentes en documentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

**Mientras que, para el tercer objetivo específico 3**, se determinó que la dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021 (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Spearman = 0.783), esto quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte. Lo cual es evidente, ya que la dirección es la responsable de las acciones de gestión en la institución. La importancia del proceso de dirección está en ejercer liderazgo en las tareas del grupo humano con la finalidad de formar equipos de trabajo que ejerzan sinergia y aporten en el cumplimiento de los objetivos institucionales. En concordancia, es posible decir que, parte del trabajo de la dirección es generar mecanismos y condiciones de satisfacción para sus colaboradores, bajo la premisa que debe ejercer liderazgo y motivar para el buen desempeño de sus subordinados. Sobre los resultados se debe mencionar que, si bien la tendencia es positiva, es notorio el 50.1% que suman las escalas de "Nunca" y "Casi nunca" referido al aspecto de reconocimiento del desempeño laboral; siendo este un aspecto por mejorar.

Para la comparación de nuestros resultados sobre la variable satisfacción de cliente interno se identificaron estudios relacionados con las dimensiones, es el caso de Rejas y Napán (2021) que concluyó que el 57.5% de los encuestados indicaron que casi siempre se sienten motivados con respecto a la organización y sus funciones realizadas dentro de su centro de labores. Encontró una relación positiva moderada entre el clima y la satisfacción del cliente (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Pearson = 0.680). Anotando que un buen ambiente genera satisfacción en el colaborador y esto repercute en la percepción de satisfacción del cliente. En relación a nuestros resultados se identificó un total de 51,3 % “Casi siempre” y “Siempre” se siente motivado por su jefe de área en este aspecto encontramos **coincidencia** con el estudio citado.

Por su parte, Alvarado (2021) en su investigación encontró como uno de los principales motivadores de la satisfacción laboral al sistema de reconocimiento y recompensas (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Pearson = 0.331). **Caso contrario** en nuestra investigación el 50.1% de los encuestados no se encuentran satisfechos con el sistema de reconocimiento de la institución de estudio.

Tanto el estudio de Rejas y Napán (2021) y el de Alvarado (2021) fueron desarrollados en el sector privado, pero rubros distintos salud y minería, respectivamente. Lo interesante está en revisar cómo ambos han logrado analizar a la dirección desde distintas perspectivas, pero llegan a concluir que, se debe motivar y generar condiciones propicias para los trabajadores, con lo cual nosotros coincidimos, demostrándose que es posible analizar la teoría en investigaciones de distintos rubros y contexto.

Sobre la dirección se ha escrito y sugerido en distintas investigaciones. Producto de la investigación podemos decir que, nos encontramos de acuerdo con Espinoza (2016) cuando señalar que éste es un proceso con y para el recurso humano, y que debe manejarse mediante el liderazgo y la motivación. Sería recomendable revisar el tema de tipos de

liderazgo en relación con la gestión administrativa, se podría obtener resultados interesantes sobre gestión. Y aspectos de mejora para generar mayor satisfacción en el cliente interno.

**Finalmente, la sobre objetivo específico 4**, se afirmó que el control se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021 (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Pearson = 0.740), esto quiere decir existe una relación positiva considerable entre el proceso del control y la satisfacción del colaborador. Como se sabe, una de las funciones de la administración es controlar los recursos de la institución; siendo uno el recurso humano. A quienes, mediante mecanismos de supervisión y monitoreo se evalúa el progreso y resultados de su desempeño. Como parte del análisis descriptivo se consultó sobre los procesos de monitoreo, iniciativas de mejora conjuntas entre directivos y colaboradores y, finalmente, evaluación de desempeño. Sobre esto último, existe la tendencia a la insatisfacción con escala “A veces”.

Sobre la dimensión control Dulanto (2019) concluyó que el control en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay (Rho de Spearman es 0.475) con un índice de correlación directo y bajo. En el estudio encontramos **coincidencia** con la comprobación de la hipótesis y por tratarse de una institución pública, como es nuestro caso. Al igual que otros estudios, el investigador consideró medir la gestión administrativa con la calidad de servicio. Ante ello, afirmamos que esta variable es compleja y de gran alcance en el contexto empresarial.

Siguiendo la revisión de otros estudios, Cevallos (2016) determinó que el control tiene incidencia en los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Chi cuadrado). Como uno de sus principales resultados que el 37% del personal está poco de acuerdo con los parámetros que se han

establecido para evaluar el desempeño. Determinó que dicha evaluación ha sido elaborada de forma improvisada a través de indicadores de gestión tradicionales, cuyo método no tiene establecido un formato único ni parámetros adicionales que permitan evaluar con mayor precisión la productividad del personal. **La coincidencia** con el estudio es que los participantes en nuestra investigación no se encuentran plenamente satisfechos, consideran que los procesos de evaluación no están bien diseñados y no queda claro que se desea evaluar. Según ambos resultados para los colaboradores es importante cómo y con qué se mide su desempeño. Sucede que muchas veces las empresas asumen un sistema de evaluación de manera perpetua y no actualizan sus indicadores de medición, generando incomodidad e insatisfacción en los trabajadores.

Las investigaciones de Dulanto (2019) y Cevallos (2016) fueron realizadas en realidades distintas Perú y Ecuador, respectivamente. Pero ambas, contemplaron en su estudio a la dimensión del control, al igual que nosotros. Se pudo encontrar que uno de los principales cuellos de botellas en el tema es el sistema de evaluación de desempeño. Así como, estas investigaciones existen otras enfocadas en temas relacionados al control, eso nos hace reflexionar sobre la adaptabilidad y alcance de la teoría del concepto en distintos campos de investigación.

En el marco conceptual sobre control se define como un proceso para verificar la situación real de la organización (Ortega, 2015), producto de la investigación es posible agregar que no solo basta con definir mecanismos de control, sino es necesario actualizarlos, realizar con las personas, recursos y tiempo necesarios. El control es visto para el colaborador como un proceso poco amigable e indeseado. Y, no es comprendido en cabalidad que su función es corregir y evitar que sucedan los errores. Además, es un mecanismo de mejora continua en la empresa. Ante ello, futuras investigaciones podrían centrar su atención en cómo se ejerce el control y cómo se relaciona con la satisfacción

del colaborador. Se sugiere como posibles variables de estudio al desempeño laboral y la gestión administrativa con la intención de conocer si la gestión no está generando obstáculos en el desempeño laboral.

#### **4.1.3 Limitaciones**

En la presente investigación se tuvo como principales dificultades, la obtención de recolección de datos, ya que fue complicado convencer a los encuestados que la información que llenarían es de total reserva; por otra parte, se tuvo como limitaciones una escasa cantidad de material que contemplara a las dos variables de estudio juntas; y otra de ellas se debió a que la mayoría de estudios revisados son de tipo descriptivo, por lo que no presentan la parte de estadística inferencial; y asimismo, gran parte de los estudios se encuentran con acceso restringido, por lo que conseguir información abierta se volvió complicado, a pesar de las limitaciones se logró completar el estudio con información verídica y completa.

#### **Implicancias**

##### **Teórica**

la presente investigación aborda información relevante respecto a la implicancia que tiene la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno; variables importantes que permite conocer y analizar cómo se relaciona entre ellas. En ese sentido, esta investigación establece un referente para las investigaciones futuras para este rubro del Sector Público; el cual, puede aportar información teórica sobre las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.

##### **Práctica**

Los resultados obtenidos permitirán a las entidades públicas a mejorar su comunicación y coordinación entre las áreas y colaboradores, puesto que podrá analizar la relación que existe entre ellas, identificando su problemática para su mejora continua.

## Metodológica

La metodología usada en la presente investigación se aplicó con la finalidad de cumplir con el objetivo general. El enfoque de la investigación es cuantitativo como un estudio básico de nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal; el cual permite medir las variables e incrementar el conocimiento científico y teórico de la gestión administrativa y satisfacción cliente interno, con la finalidad de generar alternativas de solución.

### 4.2 Conclusiones

En el objetivo general se determinó 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 de la gestión administrativa tiene relevancia en la variable satisfacción cliente interno.

**Respecto al primer objetivo específico**, se comprobó que la planeación se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021. Mediante un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación 0,652 según datos obtenidos de la prueba de Rho Spearman. Esto quiere decir que, a mejor nivel de planificación, se logra mayor satisfacción en el cliente interno.

**Respecto al segundo objetivo específico**, se estableció que la organización se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021, demostrada a través de una prueba de Spearman con un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,717, lo que indica que la organización es relevante para generar satisfacción en el cliente interno.



**Respecto al tercer objetivo específico**, se estableció que la dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021, corroborada en el resultado de la prueba de Rho Spearman con un nivel de significancia de 0,000 y coeficiente positivo de 0,783, lo cual indica que la dirección tiene injerencia en la satisfacción del cliente interno.

**Respecto al cuarto objetivo específico**, se demostró que el control se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021, mediante la prueba de Rho Spearman con significancia de 0,000 y coeficiente 0,740, lo que expresa que el control forma parte de los indicadores de medición para la satisfacción del cliente interno.

#### **4.3 Recomendaciones**

En base a los resultados de la investigación se generan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda realizar un estudio a mayor profundidad para explicar la relación de causalidad entre la gestión administrativa y satisfacción del cliente interno en el sector público peruano, con la finalidad de obtener resultados más concretos e identificar posibles variables complementarias.

1. Se recomienda diseñar un nuevo estudio que tome en cuenta variables transversales a las estudiadas, como puede ser el caso de gestión administrativa y desempeño laboral en el contexto virtual o Satisfacción cliente interno y control administrativo.
2. Se recomienda generar mecanismos de socialización de los lineamientos estratégicos de la institución, con la finalidad de informar e involucrar activamente a los colaboradores en la realización de los objetivos.

3. Se recomienda generar programas de inducción sobre las áreas y sus funciones, para mejorar el nivel de coordinación y respuesta entre áreas de trabajo, y no generar incomodidad o retraso en el desempeño del colaborador.
4. Se recomienda desarrollar un sistema de reconocimiento en base al desempeño del colaborador, esto repercutirá en su satisfacción personal. Además, se fortalecerá el sentido de compromiso con la institución repercutiendo en la satisfacción del cliente final.

## 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-ohVV3bRRLC15\\_F\\_-IdFT7fg](https://drive.google.com/file/d/0Byf0_y6cfszlc2xGaTktMFA0Nmc/edit?resourcekey=0-ohVV3bRRLC15_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)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.	¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?	Determinar cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.	La gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.	Gestión administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de conocimiento de objetivos del área.</li> <li>Nivel de participación en la implementación de estrategias.</li> <li>Manejo de tiempos.</li> </ul>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de Investigación:</b> Básica  <b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental de tipo transversal  <b>Población:</b> 80 colaboradores de una dependencia pública.  <b>Muestra:</b>
					Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de organización institucional.</li> <li>Nivel de autoridad y responsabilidad de las jefaturas.</li> <li>Cantidad de tareas asignadas.</li> <li>Perfil de puesto del área.</li> <li>Disposición de recursos para cumplimiento de funciones.</li> <li>Nivel de coordinación entre áreas.</li> </ul>	
					Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de liderazgo.</li> <li>Nivel de comunicación.</li> <li>Nivel de motivación.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>Reconocimiento laboral.</li> <li>Presencia de procesos de capacitación</li> </ul>	
					Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencia de los procesos de monitoreo.</li> <li>Procesos de evaluación de desempeño.</li> <li>Acciones de mejora continua.</li> </ul>	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Satisfacción del cliente interno	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción con el sueldo.</li> <li>• Beneficios empresariales.</li> <li>• Condiciones de equipos e instalaciones de trabajo.</li> <li>• Exigencias del puesto de trabajo.</li> <li>• Política de supervisión.</li> <li>• Estabilidad laboral.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Definición de funciones del puesto.</li> <li>• Estatus institucional.</li> </ul>	80 colaboradores de la Coordinación de Recursos Humanos (Muestra censal)  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<p>¿Cuál es la relación que tiene la planeación con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que tiene la organización con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?</p>	<p>Determinar cuál es la relación que tiene la planeación con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación que tiene la organización con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.</p>	<p>La planeación se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.</p> <p>La organización se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021..</p>		Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo estimulante.</li> <li>• Desarrollo profesional.</li> <li>• Capacidad de decisión.</li> <li>• Consideración a opiniones u aportes.</li> <li>• Reconocimiento de logros.</li> <li>• Satisfacción con procesos de feedback.</li> </ul>	

	<p>¿Cuál es la relación que tiene la dirección con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que tiene el control con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021?</p>	<p>Determinar cuál es la relación que tiene la dirección con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación que tiene el control con el nivel de satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.</p>	<p>La dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.</p> <p>El control se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.</p>				
--	---	---	---	--	--	--	--

**Anexo 2.** Instrumentos de recolección de datos**CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El presente cuestionario es una de los instrumentos de recolección de información de la investigación que tiene como objetivo determinar cómo se relaciona La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.

Solicitamos su participación para dar respuesta de forma sincera a las siguientes preguntas, agradecemos su contribución a esta investigación cuyo único fin es el académico. Para dar respuesta a las interrogantes emplearemos la siguiente escala de Likert

<b>N.º</b>	<b>Escala</b>
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

**DATOS GENERALES:**

Marque con una “X” la casilla que corresponda.

**Sexo:** Femenino ( )                      Masculino ( )

**Rango de edad:**

- a) 18- 25 años
- b) 26 – 33 años
- c) 34 – 41 años
- d) 41 – a más años

**Grado instrucción:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior técnico
- d) Superior universitaria

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuesta				
				1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Planeación</b>	Nivel de conocimiento de objetivos del área.	1. Los altos mandos hacen esfuerzos por socializar los objetivos institucionales.					
			2. Los objetivos son claros y orientan el trabajo en la institución.					
			3. Se evidencia compromiso de las jefaturas por el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
		Nivel de participación en la implementación de estrategias	4. La jefatura de mi área incentiva mi participación activa en la implementación de estrategias.					
		Manejo de los tiempos	5. Existe un adecuado manejo del recurso del tiempo en los procesos que facilitan mi labor.					
	<b>Organización</b>	Nivel de organización institucional.	6. Todas las actividades de la institución denotan un buen nivel de organización.					
		Nivel de autoridad y responsabilidad de las jefaturas.	7. En la institución están bien establecidas los niveles jerárquicos y de autoridad.					
		Cantidad de tareas asignadas.	8. La cantidad de tareas asignadas responden a la cantidad de horas contractuales.					
		Perfil del puesto del área.	9. Las tareas asignadas responden a los perfiles de puestos de mi área.					

		Disposición de recursos para cumplimiento de funciones.	10. Existen los recursos necesarios para desarrollar eficientemente mis funciones.					
		Nivel de coordinación entre áreas.	11. Existe un buen nivel de coordinación de mi área de trabajo con otras.					
	<b>Dirección</b>	Actividades de liderazgo.	12. En el desarrollo de las actividades más relevantes se cuenta con la orientación y acompañamiento constante de la jefatura del área.					
		Nivel de comunicación.	13. Siente la confianza de expresar sus dudas u opiniones ante su jefatura.					
		Nivel de motivación.	14. Se siente motivado por su jefe del área.					
		Trabajo en equipo.	15. Las tareas asignadas como parte de mis funciones promueven el trabajo en equipo.					
		Reconocimiento laboral.	16. Es parte de la filosofía institucional reconocer el desempeño de sus colaboradores.					
		Presencia de procesos de capacitación	17. Presencia de procesos de capacitación					
	<b>Control</b>	Incidencia de los procesos de monitoreo.	18. Los procesos de monitoreo son positivos y motivan mi mejor desempeño laboral.					
		Procesos de evaluación de desempeño.	19. Las evaluaciones de desempeño están bien diseñadas y es claro lo que se busca evaluar.					
		Acciones de mejora continua.	20. Existen iniciativas por parte de la jefatura por mejorar conjuntamente con sus subordinados en bien del área.					



## CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

El presente cuestionario es una de los instrumentos de recolección de información de la investigación que tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente interno, en una dependencia pública, Lima, 2021.

Solicitamos su participación para dar respuesta de forma sincera a las siguientes preguntas, agradecemos su contribución a esta investigación cuyo único fin es el académico. Para dar respuesta a las interrogantes emplearemos la siguiente escala de Likert:

N.º	Escala
1	Totalmente desacuerdo
2	Desacuerdo
3	De acuerdo
4	Totalmente de acuerdo

### DATOS GENERALES:

Marque con una “X” la casilla que corresponda.

**Sexo:** Femenino ( )

Masculino ( )

### Rango de edad:

- e) 18- 25 años
- f) 26 – 33 años
- g) 34 – 41 años
- h) 41 – a más años

### Grado instrucción:

- e) Primaria
- f) Secundaria
- g) Superior técnico
- h) Superior universitaria

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuesta			
				1	2	3	4
<b>SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO</b>	<b>Factores higiénicos</b>	Nivel de satisfacción con el sueldo.	1. El sueldo responde a las exigencias de mi trabajo.				
		Beneficios empresariales.	2. La institución me permite seguir capacitándome y creciendo profesionalmente.				
		Condiciones de equipos e instalaciones de trabajo.	3. Las condiciones de los equipos e instalaciones facilitan el desarrollo de mis labores.				
		Exigencias del puesto de trabajo.	4. Las funciones de mi puesto de trabajo son acordes a mi perfil profesional.				
		Política de supervisión.	5. La política de supervisión de la institución aporta a mi mejorar mis funciones.				
		Estabilidad laboral.	6. La institución me transmite la seguridad de estabilidad laboral.				
		Relaciones interpersonales.	7. El ambiente de trabajo promueve mejores relaciones entre compañeros.				
		Definición de funciones del puesto	8. Las funciones de mi puesto de trabajo se encuentran claramente definidas.				
		Relaciones interpersonales	9. Existen mecanismos de acción para evitar los conflictos laborales.				
		Estatus institucional	10. La institución para la que laboro favorece a mi currículo profesional.				
		Trabajo estimulante	11. Las funciones de mi puesto me motivan a seguir aprendiendo.				

<b>Factores motivacionales</b>	Trabajo estimulante	12. La institución me brinda las herramientas para seguir aprendiendo en el ámbito laboral.				
	Trabajo estimulante	13. El puesto de trabajo me ofrece posibilidades de crecimiento profesional.				
	Desarrollo profesional.	14. Las responsabilidades del puesto son equitativas a mis capacidades.				
	Desarrollo profesional.	15. Las responsabilidades del puesto están acordes con mi nivel de autoridad.				
	Capacidad de decisión	16. En el desempeño de mis funciones siento autonomía para tomar decisiones.				
	Consideración de opiniones u aportes.	17. Con frecuencia mis opiniones u aportes son tomados en cuenta para el accionar de la empresa.				
	Reconocimiento de logros.	18. Existen políticas institucionales que promueven y reconocen los logros personales.				
	Satisfacción con procesos de feedback	19. El Feedback aporta a mejorar mi desempeño.				
	Satisfacción con procesos de feedback	20. El Feedback es realizado por las personas más indicadas.				

### Anexo 3. Validación de juicio de expertos

#### Especialista/Experto 01: Mg. Jorge Alberto Vargas Merino

De IVAN OSCAR CRUZ TORIBIO  
Para JORGE ALBERTO VARGAS MERINO  
Cc  
Cco  
Enviado miércoles 8 de septiembre de 2021 11:44  
Asunto REVISION DE LA INFORMACION DE VALIDACION  
Documento adjunto [Instrumentos\\_tesis\\_gestión administrativa.docx](#)

Buenos días,

Estimado profesor, mediante la presente estoy remitiendo la información respecto a la MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN, MATRIZ DE CONSISTENCIA Y FORMATO DE VALIDEZ para cada variable para su revisión respectiva; asimismo por favor pudiera remitir los contactos posibles de los profesores para que puedan validar mi instrumento.

Saludos, gracias

Atte,

IVAN CRUZ TORIBIO

De JORGE ALBERTO VARGAS MERINO  
Para IVAN OSCAR CRUZ TORIBIO  
Cc  
Enviado jueves 9 de septiembre de 2021 20:34  
Asunto Re:Re:Re:REVISION DE LA INFORMACION DE VALIDACION  
Documento adjunto [Instrumentos\\_tesis\\_gestión administrativa\\_OK.pdf](#)

Estimado Iván,

Remito la validación, a djunto tu formato firmado. ya tienes una primera validación, te faltan 2. Te adjunto algunos correos de docentes que pueden validarte

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la **Gestión Administrativa**. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

Nombre y Apellido	VARGAS MERINO JORGE ALBERTO		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	+ 10		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	+10		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

**III. Criterios de Calificación**

**a) Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 1), “relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

**b) Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 1), "coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

### c) Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
<b>Planeación</b>														
1	Los altos mandos hacen esfuerzos por socializar los objetivos institucionales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Los objetivos son claros y orientan el trabajo en la institución.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se evidencia compromiso de las jefaturas por el cumplimiento de los objetivos institucionales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	La jefatura de mi área incentiva mi participación activa en la implementación de estrategias.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Existe un adecuado manejo del recurso del tiempo en los procesos que facilitan mi labor.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Organización</b>														
1	Todas las actividades de la institución denotan un buen nivel de organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	En la institución están bien establecidas los niveles jerárquicos y de autoridad.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	La cantidad de tareas asignadas responden a la cantidad de horas contractuales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las tareas asignadas responden a los perfiles de puestos de mi área.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Existen los recursos necesarios para desarrollar eficientemente mis funciones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Existe un buen nivel de coordinación de mi área de trabajo con otras.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Dirección</b>														
1	En el desarrollo de las actividades más relevantes se cuenta con la orientación y acompañamiento constante de la jefatura del área.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Siente la confianza de expresar sus dudas u opiniones ante su jefatura.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se siente motivado por su jefe del área.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las tareas asignadas como parte de mis funciones promueven el trabajo en equipo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Es parte de la filosofía institucional reconocer el desempeño de sus colaboradores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Presencia de procesos de capacitación	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Control</b>														
1	Los procesos de monitoreo son positivos y motivan mi mejor desempeño laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Las evaluaciones de desempeño están bien diseñadas y es claro lo que se busca evaluar.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Existen iniciativas por parte de la jefatura por mejorar conjuntamente con sus subordinados en bien del área.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO



Activar Wind  
FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 41843715

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la **satisfacción del cliente interno**. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**IV. Datos Generales**

Nombre y Apellido	VARGAS MERINO JORGE ALBERTO		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	+ 10		
Grado académico:	Bachiller	Magister <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social <input checked="" type="checkbox"/>
	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	+10		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas <input checked="" type="checkbox"/>

**V. Breve explicación del constructo**

La interacción entre los departamentos o servicios crea “clientes internos” en la organización. El “cliente interno” puede definirse como un miembro, departamento o servicio de la propia organización que espera que otro miembro de la misma organización proporcione productos o servicios que a su vez se utilizan para crear un entregable para el “cliente externo”.

**VI. Criterios de Calificación**

**d) Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 1), “relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3



### e) **Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar satisfacción del cliente interno (puntaje 1), "coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

### f) **Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3).

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS		Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
<b>Factores higiénicos</b>														
1	El sueldo responde a las exigencias de mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	La institución me permite seguir capacitándome y creciendo profesionalmente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Las condiciones de los equipos e instalaciones facilitan el desarrollo de mis labores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las funciones de mi puesto de trabajo son acorde a mi perfil profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	La política de supervisión de la institución aporta a mi mejorar mis funciones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	La institución me transmite la seguridad de estabilidad laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	El ambiente de trabajo promueve mejores relaciones entre compañeros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Las funciones de mi puesto de trabajo se encuentran claramente definidas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Existen mecanismos de acción para evitar los conflictos laborales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	La institución para la que laboro favorece a mi currículo profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Factores motivacionales</b>														
1	Las funciones de mi puesto me motivan a seguir aprendiendo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	La institución me brinda las herramientas para seguir aprendiendo en el ámbito laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	El puesto de trabajo me ofrece posibilidades de crecimiento profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las responsabilidades del puesto son equitativas a mis capacidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Las responsabilidades del puesto están acorde con mi nivel de autoridad.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	En el desempeño de mis funciones siento autonomía para tomar decisiones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Con frecuencia mis opiniones u aportes son tomados en cuenta para el accionar de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Existen políticas institucionales que promueven y reconocen los logros personales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	El Feedback aporta a mejorar mi desempeño.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	El Feedback es realizado por las personas más indicadas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO



**Especialista/Experto 02: Dra. Judith Estefany Araujo García****VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS DE ESTUDIO**

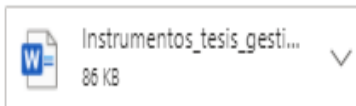
3



Ivan Oscar Cruz Toribio

Vie 10/09/2021 15:11

Para: Judith Estefany Araujo Garcia



Estimada profesora Judith:

Es un gusto en saludarla, como le había mencionado en su oportunidad, me encuentro en la culminación de mi carrera profesional de Administración, mediante el cual estoy realizando mi tesis titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD EJECUTORA N°003 – PODER JUDICIAL DEL PERÚ, 2021", es por ello que recurro a su persona solicitando su apoyo para su validación del presente instrumento, los cuales fueron estructurado según las variables determinadas, esto aplicadas al sector Público; encontrándose así cada instrumento alineados a los objetivos de nuestro estudio, el mismo que será aplicada a nuestra población total (servidores del poder judicial de lima). Para ello adjunto al presente documento conteniendo lo siguiente:

1. Matriz de operacionalización
2. Matriz de consistencia
- Cuestionario Para La Variable Gestión Administrativa.
- Cuestionario para la variable satisfacción del Cliente Interno.
3. Matriz de validación
- Formato de validez basada en el contenido: Cuestionario de Gestión Administrativa
- Formato de validez basada en el contenido: Cuestionario de Satisfacción del Cliente Interno

Esperando su cooperación, agradezco de antemano su apoyo incondicional.

Saludos,

Activar Windows

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la Gestión Administrativa. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

Nombre y Apellido	Judith Estefany Araujo Garcia		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	8 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	8 años		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

**III. Criterios de Calificación**

**a) Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 1), “relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

### b) Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 1), "coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

### c) Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
<b>Planeación</b>														
1	Los altos mandos hacen esfuerzos por socializar los objetivos institucionales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Observación: la escala de evaluación es de 1 a 3 (no coordina con valores de tabla inferior)
2	Los objetivos son claros y orientan el trabajo en la institución.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se evidencia compromiso de las jefaturas por el cumplimiento de los objetivos institucionales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	La jefatura de mi área incentiva mi participación activa en la implementación de estrategias.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Existe un adecuado manejo del recurso del tiempo en los procesos que facilitan mi labor.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Organización</b>														
1	Todas las actividades de la institución denotan un buen nivel de organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	En la institución están bien establecidas los niveles jerárquicos y de autoridad.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	La cantidad de tareas asignadas responden a la cantidad de horas contractuales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las tareas asignadas responden a los perfiles de puestos de mi área.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Existen los recursos necesarios para desarrollar eficientemente mis funciones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Existe un buen nivel de coordinación de mi área de trabajo con otras.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Dirección</b>														
1	En el desarrollo de las actividades más relevantes se cuenta con la orientación y acompañamiento constante de la jefatura del área.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Siente la confianza de expresar sus dudas u opiniones ante su jefatura.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se siente motivado por su jefe del área.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las tareas asignadas como parte de mis funciones promueven el trabajo en equipo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Es parte de la filosofía institucional reconocer el desempeño de sus colaboradores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Presencia de procesos de capacitación	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Control</b>														
1	Los procesos de monitoreo son positivos y motivan mi mejor desempeño laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Las evaluaciones de desempeño están bien diseñadas y es claro lo que se busca evaluar.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Existen iniciativas por parte de la jefatura por mejorar conjuntamente con sus subordinados en bien del área.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
---	---	---	---

Activar Wind  
Ir a Configuració



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 42887489

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la satisfacción del cliente interno. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

Nombre y Apellido	Judith Estefany Araujo Garcia		
Sexo:	Varón	<b>Mujer</b>	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	<b>8 años</b>		
Grado académico:	Bachiller	Magister	<b>Doctor</b>
Área de formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	<b>8 años</b>		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	<b>5 a 10 años</b>	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

La interacción entre los departamentos o servicios crea “clientes internos” en la organización. El “cliente interno” puede definirse como un miembro, departamento o servicio de la propia organización que espera que otro miembro de la misma organización proporcione productos o servicios que a su vez se utilizan para crear un entregable para el “cliente externo”.

**III. Criterios de Calificación**

**a) Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 1), “relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

**b) Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar satisfacción del cliente interno (puntaje 1), "coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

**c) Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3).

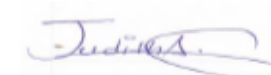
<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3



ITEMS		Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
<b>Factores higiénicos</b>														
1	El sueldo responde a las exigencias de mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Observación: la escala de evaluación es de 1 a 3 (no coordina con valores de tabla inferior)
2	La institución me permite seguir capacitándome y creciendo profesionalmente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Las condiciones de los equipos e instalaciones facilitan el desarrollo de mis labores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las funciones de mi puesto de trabajo son acorde a mi perfil profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	La política de supervisión de la institución aporta a mi mejorar mis funciones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	La institución me transmite la seguridad de estabilidad laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	El ambiente de trabajo promueve mejores relaciones entre compañeros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Las funciones de mi puesto de trabajo se encuentran claramente definidas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Existen mecanismos de acción para evitar los conflictos laborales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	La institución para la que laboro favorece a mi currículo profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Factores motivacionales</b>														
1	Las funciones de mi puesto me motivan a seguir aprendiendo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	La institución me brinda las herramientas para seguir aprendiendo en el ámbito laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	El puesto de trabajo me ofrece posibilidades de crecimiento profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las responsabilidades del puesto son equitativas a mis capacidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Las responsabilidades del puesto están acorde con mi nivel de autoridad.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	En el desempeño de mis funciones siento autonomía para tomar decisiones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Con frecuencia mis opiniones u aportes son tomados en cuenta para el accionar de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Existen políticas institucionales que promueven y reconocen los logros personales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	El Feedback aporta a mejorar mi desempeño.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	El Feedback es realizado por las personas más indicadas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 42887489

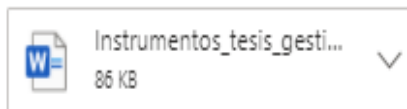
Activar Wind  
Ir a Configuración

**Especialista/Experto 03: Mg. Christian Armando Liza Chiba**

Ivan Oscar Cruz Toribio

Vie 10/09/2021 15:16

Para: perudigital1@gmail.com



Estimado profesor:

Es un gusto en saludarlo, como le había mencionado en su oportunidad, me encuentro en la culminación de mi carrera profesional de Administración, mediante el cual estoy realizando mi tesis titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD EJECUTORA N°003 – PODER JUDICIAL DEL PERÚ, 2021", es por ello que recorro a su persona solicitando su apoyo para su validación del presente instrumento, los cuales fueron estructurado según las variables determinadas, esto aplicadas al sector Público; encontrándose así cada instrumento alineados a los objetivos de nuestro estudio, el mismo que será aplicada a nuestra población total (servidores del poder judicial de lima). Para ello adjunto al presente documento conteniendo lo siguiente:

1. Matriz de operacionalización
2. Matriz de consistencia
  - Cuestionario Para La Variable Gestión Administrativa.
  - Cuestionario para la variable satisfacción del Cliente Interno.
3. Matriz de validación
  - Formato de validez basada en el contenido: Cuestionario de Gestión Administrativa
  - Formato de validez basada en el contenido: Cuestionario de Satisfacción del Cliente Interno

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la Gestión Administrativa. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

Nombre y Apellido	Christian Armando Liza Chiba		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	10 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor
Área de formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Independiente	
Áreas de experiencia profesional	10 años		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años <input checked="" type="checkbox"/>	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

**III. Criterios de Calificación**

**a) Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 1), “relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la Gestión Administrativa” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

## b) Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 1), "coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la Gestión Administrativa" (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

## c) Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS		Relevancia	Coherente	Claridad	Sugerencias
<b>Planeación</b>					
1	Los altos mandos hacen esfuerzos por socializar los objetivos institucionales.	0	1	2	
2	Los objetivos son claros y orientan el trabajo en la institución.	0	1	2	
3	Se evidencia compromiso de las jefaturas por el cumplimiento de los objetivos institucionales.	0	1	2	
4	La jefatura de mi área incentiva mi participación activa en la implementación de estrategias.	0	1	2	
5	Existe un adecuado manejo del recurso del tiempo en los procesos que facilitan mi labor.	0	1	2	
<b>Organización</b>					
1	Todas las actividades de la institución denotan un buen nivel de organización.	0	1	2	
2	En la institución están bien establecidas los niveles jerárquicos y de autoridad.	0	1	2	
3	La cantidad de tareas asignadas responden a la cantidad de horas contractuales.	0	1	2	
4	Las tareas asignadas responden a los perfiles de puestos de mi área.	0	1	2	
5	Existen los recursos necesarios para desarrollar eficientemente mis funciones.	0	1	2	
6	Existe un buen nivel de coordinación de mi área de trabajo con otras.	0	1	2	3
<b>Dirección</b>					
1	En el desarrollo de las actividades más relevantes se cuenta con la orientación y acompañamiento constante de la jefatura del área.	0	1	2	3
2	Siente la confianza de expresar sus dudas u opiniones ante su jefatura.	0	1	2	
3	Se siente motivado por su jefe del área.	0	1	2	
4	Las tareas asignadas como parte de mis funciones promueven el trabajo en equipo.	0	1	2	3
5	Es parte de la filosofía institucional reconocer el desempeño de sus colaboradores.	0	1	2	3
6	Presencia de procesos de capacitación	0	1	2	
<b>Control</b>					
1	Los procesos de monitoreo son positivos y motivan mi mejor desempeño laboral.	0	1	2	
2	Las evaluaciones de desempeño están bien diseñadas y es claro lo que se busca evaluar.	0	1	2	
3	Existen iniciativas por parte de la jefatura por mejorar conjuntamente con sus subordinados en bien del área.	0	1	2	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 09993620

Activo

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la satisfacción del cliente interno. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

Nombre y Apellido	Christian Armando Liza Chiba		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	10 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor
Área de formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Independiente	
Áreas de experiencia profesional	10 años		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años <input checked="" type="checkbox"/>	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

La interacción entre los departamentos o servicios crea “clientes internos” en la organización. El “cliente interno” puede definirse como un miembro, departamento o servicio de la propia organización que espera que otro miembro de la misma organización proporcione productos o servicios que a su vez se utilizan para crear un entregable para el “cliente externo”.

**III. Criterios de Calificación**

**a) Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 1), “relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la satisfacción del cliente interno” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

## b) Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar satisfacción del cliente interno (puntaje 1), "coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la satisfacción del cliente interno (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

## c) Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3).

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencias
<b>Factores higiénicos</b>														
1	El sueldo responde a las exigencias de mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	La institución me permite seguir capacitándome y creciendo profesionalmente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Las condiciones de los equipos e instalaciones facilitan el desarrollo de mis labores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las funciones de mi puesto de trabajo son acorde a mi perfil profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	La política de supervisión de la institución aporta a mi mejorar mis funciones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	La institución me transmite la seguridad de estabilidad laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	El ambiente de trabajo promueve mejores relaciones entre compañeros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Las funciones de mi puesto de trabajo se encuentran claramente definidas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Existen mecanismos de acción para evitar los conflictos laborales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	La institución para la que laboro favorece a mi currículo profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Factores motivacionales</b>														
1	Las funciones de mi puesto me motivan a seguir aprendiendo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	La institución me brinda las herramientas para seguir aprendiendo en el ámbito laboral.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	El puesto de trabajo me ofrece posibilidades de crecimiento profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Las responsabilidades del puesto son equitativas a mis capacidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Las responsabilidades del puesto están acorde con mi nivel de autoridad.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	En el desempeño de mis funciones siento autonomía para tomar decisiones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Con frecuencia mis opiniones u aportes son tomados en cuenta para el accionar de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Existen políticas institucionales que promueven y reconocen los logros personales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	El Feedback aporta a mejorar mi desempeño.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	El Feedback es realizado por las personas más indicadas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 09993620

Activar Windo  
Ir a Configuración



**Anexo 4. Coeficiente V de Aiken - Validez del Instrumento 1 – Gestión Administrativa**


CUESTIONARIO 1		Juez 1			Juez 2			Juez 3			RESUMEN-TOTAL			Total	V de AIKEN	Condición
		rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar			
1	Los altos mandos hacen esfuerzos por socializar los objetivos institucionales.	2	2	2	3	3	3	2	3	3	7	8	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
2	Los objetivos son claros y orientan el trabajo en la institución.	2	2	2	2	3	3	3	3	3	7	8	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
3	Se evidencia compromiso de las jefaturas por el cumplimiento de los objetivos institucionales.	2	2	2	3	3	3	2	3	3	7	8	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
4	La jefatura de mi área incentiva mi participación activa en la implementación de estrategias.	2	2	2	2	3	2	2	3	3	6	8	7	21	<b>0.78</b>	<b>Valido</b>
5	Existe un adecuado manejo del recurso del tiempo en los procesos que facilitan mi labor.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
1	Todas las actividades de la institución denotan un buen nivel de organización.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	<b>0.81</b>	<b>Valido</b>
2	En la institución están bien establecidas los niveles jerárquicos y de autoridad.	2	2	2	3	3	3	3	2	3	8	7	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
3	La cantidad de tareas asignadas responden a la cantidad de horas contractuales.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
4	Las tareas asignadas responden a los perfiles de puestos de mi área.	2	2	2	3	3	3	3	2	3	8	7	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
5	Existen los recursos necesarios para desarrollar eficientemente mis funciones.	2	2	2	3	3	3	3	2	3	8	7	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
6	Existe un buen nivel de coordinación de mi área de trabajo con otras.	2	2	2	3	3	3	3	2	2	8	7	7	22	<b>0.81</b>	<b>Valido</b>
1	En el desarrollo de las actividades más relevantes se cuenta con la orientación y acompañamiento constante de la jefatura del área.	2	2	2	3	2	2	3	3	2	8	7	6	21	<b>0.78</b>	<b>Valido</b>
2	Siente la confianza de expresar sus dudas u opiniones ante su jefatura.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
3	Se siente motivado por su jefe del área.	2	2	2	2	3	3	3	3	3	7	8	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>

4	Las tareas asignadas como parte de mis funciones promueven el trabajo en equipo.	2	2	2	2	3	3	3	3	2	7	8	7	22	<b>0.81</b>	<b>Valido</b>
5	Es parte de la filosofía institucional reconocer el desempeño de sus colaboradores.	2	2	2	2	3	3	3	3	2	7	8	7	22	<b>0.81</b>	<b>Valido</b>
6	Presencia de procesos de capacitación	2	2	2	2	3	3	3	2	3	7	7	8	22	<b>0.81</b>	<b>Valido</b>
1	Los procesos de monitoreo son positivos y motivan mi mejor desempeño laboral.	2	2	2	3	3	2	3	3	3	8	8	7	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
2	Las evaluaciones de desempeño están bien diseñadas y es claro lo que se busca evaluar.	2	2	2	3	2	3	3	3	3	8	7	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
3	Existen iniciativas por parte de la jefatura por mejorar conjuntamente con sus subordinados en bien del área.	2	2	2	3	2	3	3	3	3	8	7	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
														<b>0.84</b>	<b>Valido</b>	

**Anexo 5. Coeficiente V de Aiken - Validez del Instrumento 2 – Satisfacción del cliente interno**

CUESTIONARIO 2		Juez 1			Juez 2			Juez 3			RESUMEN-TOTAL			Total	V de AIKEN	Condición
		rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar	rel	coh	clar			
1	El sueldo responde a las exigencias de mi trabajo.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
2	La institución me permite seguir capacitándome y creciendo profesionalmente.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
3	Las condiciones de los equipos e instalaciones facilitan el desarrollo de mis labores.	2	2	2	3	3	3	3	3	2	8	8	7	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
4	Las funciones de mi puesto de trabajo son acordes a mi perfil profesional.	2	2	2	2	3	3	3	3	2	7	8	7	22	<b>0.81</b>	<b>Valido</b>
5	La política de supervisión de la institución aporta a mi mejorar mis funciones.	2	2	2	2	2	2	3	3	3	7	7	7	21	<b>0.78</b>	<b>Valido</b>
6	La institución me transmite la seguridad de estabilidad laboral.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
7	El ambiente de trabajo promueve mejores relaciones entre compañeros.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
8	Las funciones de mi puesto de trabajo se encuentran claramente definidas.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
9	Existen mecanismos de acción para evitar los conflictos laborales.	2	2	2	3	3	3	3	3	2	8	8	7	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
10	La institución para la que laboro favorece a mi currículo profesional.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
11	Las funciones de mi puesto me motivan a seguir aprendiendo.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
12	La institución me brinda las herramientas para seguir aprendiendo en el ámbito laboral.	2	2	2	2	3	3	3	2	3	7	7	8	22	<b>0.81</b>	<b>Valido</b>
13	El puesto de trabajo me ofrece posibilidades de crecimiento profesional.	2	2	2	3	3	3	3	2	3	8	7	8	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
14	Las responsabilidades del puesto son equitativas a mis capacidades.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
15	Las responsabilidades del puesto están acordes con mi nivel de autoridad.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
16	En el desempeño de mis funciones siento autonomía para tomar decisiones.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
17	Con frecuencia mis opiniones u aportes son tomados en cuenta para el accionar de la empresa.	2	2	2	2	3	3	3	2	3	7	7	8	22	<b>0.81</b>	<b>Valido</b>
18	Existen políticas institucionales que promueven y reconocen los logros personales.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	<b>0.89</b>	<b>Valido</b>
19	El Feedback aporta a mejorar mi desempeño.	2	2	2	3	3	3	3	3	2	8	8	7	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
20	El Feedback es realizado por las personas más indicadas.	2	2	2	3	3	3	3	3	2	8	8	7	23	<b>0.85</b>	<b>Valido</b>
														<b>0.86</b>	<b>Valido</b>	

## Anexo 6. Aplicación del Cuestionario - Instrumento



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO  
DE LA COORDINACIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS**

Solicitamos su participación para dar respuesta de forma sincera a las siguientes preguntas, agradecemos su contribución a esta investigación cuyo único fin es el académico. Para dar respuesta a las interrogantes emplearemos la siguiente escala de Likert.

**Link del cuestionario en línea:**

<https://forms.gle/uxiSkECkejxJ1Jwx9>

**Anexo 07: Encuesta piloto a 15 personas**

Nº	Genero	Edad	Grado instrucción	P1	P2	P3	P4	P5	Suma V1.D1	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Suma V1.D2	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Suma V1.D3	P18	P19	P20	Suma V1.D4	Σ de la variable de Gestión Administrativa
1	1	3	4	3	4	5	3	4	19	3	4	2	1	2	3	15	3	4	3	3	1	3	17	2	2	5	9	60
2	2	2	4	4	3	4	3	3	17	3	5	4	4	4	3	23	5	5	4	4	2	4	24	3	2	3	8	72
3	2	3	3	3	3	3	2	2	13	3	4	1	3	3	4	18	3	3	2	4	1	2	15	3	1	3	7	53
4	1	2	4	3	4	4	4	3	18	3	4	2	3	3	3	18	3	4	4	4	2	3	20	3	2	3	8	64
5	2	4	4	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	4	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	97
6	2	2	4	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	3	22	3	2	3	3	1	3	15	2	3	3	8	60
7	2	3	3	4	4	4	3	2	17	4	4	2	4	4	4	22	4	2	2	4	2	3	17	4	4	4	12	68
8	1	2	4	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	5	2	3	25	3	3	4	10	83
9	2	2	4	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	5	26	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	15	90
10	2	2	4	3	3	4	5	4	19	4	5	3	3	3	4	22	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	11	75
11	2	2	3	4	4	4	5	3	20	3	5	2	4	4	4	22	4	4	3	4	5	3	23	4	3	3	10	75
12	1	4	4	3	4	4	1	2	14	3	5	1	4	3	3	19	4	5	3	3	3	3	21	3	2	2	7	61
13	1	3	4	3	4	4	4	3	18	3	3	2	3	3	3	17	2	2	4	4	1	3	16	3	3	1	7	58
14	1	3	4	3	2	2	3	3	13	3	4	2	3	2	3	17	2	2	2	2	1	2	11	2	2	3	7	48
15	1	2	3	4	5	5	4	3	21	4	5	3	5	5	5	27	5	5	5	5	2	4	26	5	5	5	15	89

Nº	Genero	Edad	Grado instrucción	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Suma V2.D1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Suma V2.D2	Σ de la variable de Satisfacción del cliente interno	
1	1	3	4	1	3	2	1	3	2	3	3	2	4	24	4	3	3	2	2	2	1	2	3	2	24	48	
2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	29	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	31	60	
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	26	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	25	51	
4	1	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	55	
5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	78	
6	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	27	55	
7	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	31	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	30	61	
8	1	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	29	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	33	62	
9	2	2	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	73	
10	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	63	
11	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	61	
12	1	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	25	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	30	55	
13	1	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	23	48	
14	1	3	4	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	18	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	16	34	
15	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	35	70

## Anexo 08: Confiabilidad – Alfa de Cronbach

### Cuestionario de Gestión Administrativa

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
Los altos mandos hacen esfuerzos por socializar los objetivos institucionales.	66.67	195.524	.828	.947
Los objetivos son claros y orientan el trabajo en la institución.	66.40	193.829	.674	.948
Se evidencia compromiso de las jefaturas por el cumplimiento de los objetivos institucionales.	66.27	196.067	.628	.948
La jefatura de mi área incentiva mi participación activa en la implementación de estrategias.	66.53	187.410	.645	.948
Existe un adecuado manejo del recurso del tiempo en los procesos que facilitan mi labor.	67.00	195.857	.586	.949
Todas las actividades de la institución denotan un buen nivel de organización.	66.67	194.095	.777	.947
En la institución están bien establecidas los niveles jerárquicos y de autoridad.	65.80	199.743	.593	.949
La cantidad de tareas asignadas responden a la cantidad de horas contractuales.	67.60	193.971	.532	.950
Las tareas asignadas responden a los perfiles de puestos de mi área.	66.60	193.257	.603	.948

Existen los recursos necesarios para desarrollar eficientemente mis funciones.	66.67	192.095	.702	.947
Existe un buen nivel de coordinación de mi área de trabajo con otras.	66.47	192.267	.805	.946
En el desarrollo de las actividades más relevantes se cuenta con la orientación y acompañamiento constante de la jefatura del área.	66.53	187.838	.760	.946
Siente la confianza de expresar sus dudas u opiniones ante su jefatura.	66.47	189.124	.598	.949
Se siente motivado por su jefe del área.	66.60	185.400	.789	.946
Las tareas asignadas como parte de mis funciones promueven el trabajo en equipo.	66.27	189.781	.829	.945
Es parte de la filosofía institucional reconocer el desempeño de sus colaboradores.	67.73	180.781	.660	.949
Presencia de procesos de capacitación	66.87	188.981	.847	.945
Los procesos de monitoreo son positivos y motivan mi mejor desempeño laboral.	66.80	186.029	.820	.945
Las evaluaciones de desempeño están bien diseñadas y es claro lo que se busca evaluar.	67.13	181.838	.790	.946
Existen iniciativas por parte de la jefatura por mejorar conjuntamente con sus subordinados en bien del área.	66.73	190.067	.589	.949

## Anexo 09: Confiabilidad – Alfa de Cronbach

### Cuestionario de Satisfacción del Cliente Interno

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
El sueldo responde a las exigencias de mi trabajo.	56.07	115.924	.221	.955
La institución me permite seguir capacitándome y creciendo profesionalmente.	55.47	110.695	.637	.949
Las condiciones de los equipos e instalaciones facilitan el desarrollo de mis labores.	55.40	107.543	.786	.947
Las funciones de mi puesto de trabajo son acorde a mi perfil profesional.	55.53	109.981	.659	.949
La política de supervisión de la institución aporta a mi mejorar mis funciones.	55.47	110.410	.565	.950
La institución me transmite la seguridad de estabilidad laboral.	55.27	109.781	.622	.949
El ambiente de trabajo promueve mejores relaciones entre compañeros.	55.13	108.410	.727	.948
Las funciones de mi puesto de trabajo se encuentran claramente definidas.	55.20	109.457	.837	.947
Existen mecanismos de acción para evitar los conflictos laborales.	55.53	106.981	.762	.947



La institución para la que laboro favorece a mi currículum profesional.	54.93	114.638	.510	.951
Las funciones de mi puesto me motivan a seguir aprendiendo.	54.93	111.781	.617	.949
La institución me brinda las herramientas para seguir aprendiendo en el ámbito laboral.	55.20	105.600	.851	.946
El puesto de trabajo me ofrece posibilidades de crecimiento profesional.	55.20	104.743	.812	.946
Las responsabilidades del puesto son equitativas a mis capacidades.	55.07	107.495	.754	.947
Las responsabilidades del puesto están acorde con mi nivel de autoridad.	55.13	108.838	.821	.947
En el desempeño de mis funciones siento autonomía para tomar decisiones.	55.33	110.238	.641	.949
Con frecuencia mis opiniones u aportes son tomados en cuenta para el accionar de la empresa.	55.40	110.114	.537	.951
Existen políticas institucionales que promueven y reconocen los logros personales.	56.00	106.571	.641	.950
El Feedback aporta a mejorar mi desempeño.	55.27	103.638	.834	.946
El Feedback es realizado por las personas más indicadas.	55.53	102.552	.943	.944