



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**

(Creada por la Ley N° 25265)



## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

#### **UNIDAD DE POSGRADO**

#### **TESIS**

Ciclo administrativo y satisfacción con el servicio en la

UGEL Satipo – Junín – 2023

#### **LINEA DE INVESTIGACION**

Gestión Organizacional y Talento Humano

#### **PRESENTADO POR:**

Bach. Percy John ASTO ROMERO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**MENCION EN GESTION PÚBLICA**

**HUANCAVELICA – PERU**

**2025**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creado por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huancavelica, a los 06 días del mes de enero a horas 17:30 p.m. del año dos mil veinticinco; se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designado con Resolución Directoral N.º 1301-2024-EPG-R/UNH de fecha 02.09.2024, conformado por los docentes:

**PRESIDENTE:** Mg. Victor Marcelino LOPEZ LINO.  
<https://orcid.org/0000-0003-1638-4662>  
DNI N.º: 20053212.

**SECRETARIO:** Mg. Erick Zenón GUTIERREZ QUISPE.  
<https://orcid.org/0000-0002-3006-4895>  
DNI N.º: 47377193.

**VOCAL:** Mg. Teófilo LEON RIVERA.  
<https://orcid.org/0000-0002-6400-775X>  
DNI N.º: 23452684.

**ASESOR:** Mg. Héctor SEDANO QUISPE.  
<https://orcid.org/0000-0002-0494-9411>  
DNI N.º 40416813.

De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica – Versión 003, aprobado mediante Resolución N° 1068-2024-CU-UNH.

El candidato al GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES; MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA; en cumplimiento de la Resolución Directoral N° 013-2025-EPG-R/UNH, que fija la segunda fecha y hora de sustentación; don PERCY JOHN ASTO ROMERO, identificado con DNI N° 43080578, procedió a sustentar la tesis titulada "CICLO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN LA UGEL SATIPO – JUNIN - 2023"

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando con el calificado:

APROBADO  DESAPROBADO  POR: UNANIMIDAD

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 06 días del mes de enero de 2025.

Mg. Victor Marcelino LOPEZ LINO.  
Presidente del Jurado

Mg. Erick Zenón GUTIERREZ QUISPE.  
Secretario del Jurado

Mg. Teófilo LEON RIVERA  
Vocal del Jurado

Registro N°01-2025

Scanned by TapScanner



UNH

Vicerrectorado de Investigación

Dirección de Innovación y Transferencia tecnológica

Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio



## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Por medio del presente y de acuerdo al siguiente detalle:

- Trabajo de investigación, titulado:  
**"Ciclo administrativo y satisfacción con el servicio en la UGEL Satipo – Junín - 2023"**
- Presentado por:  
**ASTO ROMERO, PERCY JOHN**
- Docente asesor (a):  
**SEDANO QUISPE, HECTOR**
- Para obtener:  
**EI GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO: MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES; MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

La Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio, **certifica que es un trabajo de investigación original**, se encuentra dentro del porcentaje permitido de coincidencia por la Universidad Nacional de Huancavelica.

Por tanto, en cumplimiento del Art.4° del Reglamento del Software Anti plagio de la Universidad Nacional de Huancavelica, se dictamina que el trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio **TURNITIN** (realizado por el docente Asesor), se expide el presente.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
83%	17%

El Certificado se expide el 27 de septiembre de 2024.



Verificar la autenticidad del presente documento en el siguiente QR.

GAM: 00043 - 2024

Scanned by TapScanner

## **Dedicatoria**

-----  
A mis padres, por el apoyo incondicional que me han brindado en todo el transcurso de mi desarrollo profesional, a Dios por haber estado en cada paso que di, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y ser soporte de mis logros obtenidos.

Percy John.

## **Asesor**

Mg. Hector SEDANO QUISPE

DNI. 40416813

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0494-9411>

## Resumen

Esta investigación plantea el problema: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín? El objetivo es determinar dicha relación, considerando una muestra de 251 usuarios de la UGEL y 52 funcionarios de la institución. Para recolectar datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario. Metodológicamente, se trata de una investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. Dada una distribución no normal de los datos, se empleó el coeficiente Rho de Spearman para establecer las correlaciones. Se encontró que entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios, el Rho es 0.432 con  $p = 0.002$ . Además, se observaron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y algunas dimensiones del proceso administrativo: organización (Rho = 0.477,  $p < 0.001$ ), planificación (Rho = 0.363,  $p = 0.009$ ), dirección (Rho = 0.288,  $p = 0.040$ ) y coordinación (Rho = 0.341,  $p = 0.014$ ). No se encontró una correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de control (Rho = 0.015,  $p = 0.919$ ). Esto permitió concluir que la satisfacción de los usuarios guarda relación con varias actividades del proceso administrativo en la UGEL Satipo, aunque no con todas.

**Palabras clave:** Proceso administrativo, satisfacción de usuarios, correlación, planificación, dirección, control.

## ***Abstract***

*This research addresses the problem: ¿What is the relationship between the fulfillment of the administrative process and user satisfaction for those requiring services at UGEL Satipo - Junín? The objective is to determine this relationship, considering a sample of 338 UGEL users and 51 institution officials. Data collection was carried out using a survey technique and a questionnaire as the instrument. Methodologically, it is a basic research study, with a correlational level and a non-experimental design. Given a non-normal data distribution, the Spearman's Rho coefficient was used to establish the correlations. It was found that the Rho between the administrative process and user satisfaction is 0.432 with  $p = 0.002$ . Additionally, significant correlations were observed between user satisfaction and some dimensions of the administrative process: organization (Rho = 0.477,  $p < 0.001$ ), planning (Rho = 0.363,  $p = 0.009$ ), direction (Rho = 0.288,  $p = 0.040$ ), and coordination (Rho = 0.341,  $p = 0.014$ ). No significant correlation was found between user satisfaction and the control dimension (Rho = 0.015,  $p = 0.919$ ). This led to the conclusion that user satisfaction is related to several activities of the administrative process at UGEL Satipo, although not all.*

**Keywords:** *Administrative process, user satisfaction, correlation, planning, direction, control.*

# Índice

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Certificado de similitud.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Asesor.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
Índice.....	viii
Indice de tablas.....	xii
Índice de figuras .....	xiv
Introducción .....	xv
CAPITULO I .....	18
1.1. Planeamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema .....	20
1.2.1. Problemas específicos.....	21
1.3. Objetivos de la investigación .....	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivo específico .....	22
1.4. Justificación.....	22
1.4.1. Justificación metodológica .....	23
1.4.2. Justificación teórica .....	23
1.4.3. Justificación práctica.....	23
1.4.4. Relevancia social .....	24
CAPITULO II .....	25

MARCO TEORICO.....	25
2.1. Antecedentes de la investigación .....	25
2.1.1. Antecedentes en el ámbito internacional.....	25
2.1.2. Antecedentes en el ámbito nacional.....	27
2.1.3. Antecedentes en el ámbito local .....	31
2.2. Bases teóricas .....	33
2.2.1. El ciclo administrativo .....	33
2.2.2. Satisfacción de los usuarios que requieren servicios.....	40
2.3. Formulación de hipótesis .....	45
2.3.1. Hipótesis general.....	45
2.3.2. Hipótesis específicas.....	46
2.4. Definición de términos .....	46
2.5. Identificación de variables .....	50
2.6. Definición operativa de variables.....	52
CAPITULO III.....	55
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....	55
3.1. Tipo de investigación .....	55
3.2. Nivel de investigación.....	55
3.3. Métodos de investigación.....	56
3.3.1. Método general .....	56
3.3.2. Métodos específicos.....	56
3.4. Diseño de investigación .....	57
3.5. Población, muestra y muestreo .....	58
3.5.1. Población .....	58
3.5.2. Muestra .....	59
3.5.3. Muestreo .....	60

3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	60
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	61
3.7.	Técnicas de procesamiento de análisis de datos .....	64
3.7.1.	Procesamiento de datos.....	64
3.7.2.	Análisis de datos .....	64
3.8.	Descripción de la prueba de hipótesis .....	65
3.8.1.	Prueba de normalidad .....	65
3.8.2.	Prueba de hipótesis .....	65
CAPITULO IV.....		67
PRESENTACION DE RESULTADOS .....		67
4.1.	Presentación e interpretación de datos .....	67
4.1.1.	Estadística descriptiva.....	67
4.2.	Proceso de prueba de hipótesis .....	81
4.2.1.	Prueba de normalidad .....	81
4.2.2.	Prueba de hipótesis .....	83
4.3.	Discusión de resultados.....	94
4.3.1.	Presentación de resultados .....	94
4.3.2.	Contrastación de resultados con otras investigaciones .....	95
Conclusiones .....		112
Recomendaciones.....		114
Referencia bibliografía.....		115
Anexos .....		122
Anexo 01: Matriz de consistencia.....		123
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos .....		125
Anexo 03: Ficha de validación por expertos.....		129

Anexo 04: Base de datos .....	132
Evidencias .....	133

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable ciclo administrativo .....	52
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios que requieren servicios.....	54
<b>Tabla 3</b> Tamaño de la población al histórico de atenciones durante los últimos ocho meses. ....	58
<b>Tabla 4</b> Calculo del tamaño de la muestra .....	60
<b>Tabla 5</b> Validez de contenidos del instrumento 1 por parte de jueces expertos.....	62
<b>Tabla 6</b> Validez de contenidos del instrumento 2 por parte de jueces expertos.....	62
<b>Tabla 7</b> Calculo del alfa de Cronbach de los instrumentos para medir cumplimiento del ciclo administrativo. ....	63
<b>Tabla 8</b> Criterios para la prueba de normalidad de datos .....	65
<b>Tabla 9</b> Regla para la prueba de hipótesis general y específicas .....	66
<b>Tabla 10</b> Estadísticos descriptivos para determinar baremos de la variable: Cumplimiento del ciclo administrativo.....	68
<b>Tabla 11</b> Baremación de la variable: Cumplimiento del ciclo administrativo.....	69
<b>Tabla 12</b> Estadísticos descriptivos para determinar baremos de la variable: Satisfacción de usuarios que requieren servicios .....	69
<b>Tabla 13</b> Baremación de la variable: Satisfacción de los usuarios que requieren servicios.....	69
<b>Tabla 14</b> Distribución de frecuencia de la variable: Cumplimiento del ciclo administrativo.....	70
<b>Tabla 15</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de planificación.....	71
<b>Tabla 16</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de organización .....	72
<b>Tabla 17</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de dirección.....	73
<b>Tabla 18</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de coordinación.....	74
<b>Tabla 19</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de control .....	75
<b>Tabla 20</b> Distribución de frecuencia de la variable: satisfacción de los usuarios que requieren servicios .....	76
<b>Tabla 21</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: elementos tangibles .....	77
<b>Tabla 22</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: fiabilidad .....	77

<b>Tabla 23</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: capacidad de respuesta .....	78
<b>Tabla 24</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: seguridad .....	79
<b>Tabla 25</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: empatía .....	80
<b>Tabla 26</b> Prueba de normalidad para ambas variables .....	81
<b>Tabla 27</b> Correlaciones entre variables cumplimiento del ciclo administrativo y satisfacción de los usuarios .....	84
<b>Tabla 28</b> Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de planificación .....	85
<b>Tabla 29</b> Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de organización .....	87
<b>Tabla 30</b> Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de dirección .....	88
<b>Tabla 31</b> Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de coordinación .....	90
<b>Tabla 32</b> Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de control .....	91
<b>Tabla 33</b> Consolidado de la correlación y la significancia de la hipótesis general y de las hipótesis específicas .....	94

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Tendencia en porcentajes de la variable: Cumplimiento del ciclo administrativo.....	70
<b>Figura 2</b> Tendencia en porcentajes de la dimensión: proceso de planificación .....	71
<b>Figura 3</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de organización .....	72
<b>Figura 4</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de dirección .....	73
<b>Figura 5</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de coordinación .....	74
<b>Figura 6</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de control.....	75
<b>Figura 7</b> Distribución de frecuencia de la variable: satisfacción de los usuarios que requieren servicios .....	76
<b>Figura 8</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: elementos tangibles.....	77
<b>Figura 9</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: fiabilidad .....	78
<b>Figura 10</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: capacidad de respuesta.....	78
<b>Figura 11</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: Seguridad .....	79
<b>Figura 12</b> Distribución de frecuencia de la dimensión: empatía.....	80

## Introducción

El proceso administrativo es definido por Chiavenato (2017) como el conjunto de funciones y actividades llevadas a cabo por la administración de una organización para planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar sus recursos con el fin de alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y efectiva; mientras que Parasuraman, et al (1988) definen la satisfacción del usuario como la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido, en comparación con sus expectativas iniciales. Este modelo se basa en cinco dimensiones clave que influyen en la percepción del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Estos dos aspectos son gravitantes en la prestación de servicios, especialmente en el sector público y ha sido ampliamente estudiado en diferentes contextos y tipo de organizaciones, se pueden mencionar (entre otros), los estudios de Barahona y Silva (2018) que analizaron la correlación entre gestión de innovación y satisfacción de usuarios de servicios de recreación; Arriaga (2022) que analizó la correlación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en una UGEL en Ucayali; Arias (2022) que también estudió esta correlación, pero e una UGEL de Ica; Mesía y Pardo (2022) que estudió la correlación entre la planificación estratégica y la satisfacción del usuario en una dirección del Ministerio de Educación de Perú; Macedo (2022) que correlacionó la gestión de servicios públicos y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad distrital y Condori (2021) que correlacionó la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes en una institución educativa de San Borja, Lima.

Con estos aspectos como contexto y referencia, se plantea en la siguiente investigación como problema general la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín? y de manera específica buscó responder a la relación entre las dimensiones planificación, organización, dirección, coordinación y control con la satisfacción de los usuarios en la institución mencionada. Dando lugar a los objetivos: Determinar la relación entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo

– Junín y entre las dimensiones del ciclo administrativo y la satisfacción de los usuarios. Proponiendo como hipótesis que existe correlación positiva y significativa entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de los usuarios que requieren servicios en la UGEL en mención.

Para desarrollar la investigación se consideró una muestra de 251 usuarios de la UGEL y 52 funcionarios de la institución. Para recolectar datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario. Metodológicamente, se trató de una investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. Dada una distribución no normal de los datos, se empleó el coeficiente Rho de Spearman para establecer las correlaciones. Se encontró que entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios, el Rho es 0.432 con  $p = 0.002$ .

Además, se observaron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y algunas dimensiones del proceso administrativo: organización (Rho = 0.477,  $p < 0.001$ ), planificación (Rho = 0.363,  $p = 0.009$ ), dirección (Rho = 0.288,  $p = 0.040$ ) y coordinación (Rho = 0.341,  $p = 0.014$ ). No se encontró una correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de control (Rho = 0.015,  $p = 0.919$ ). Esto permitió concluir que la satisfacción de los usuarios guarda relación con varias actividades del proceso administrativo en la UGEL Satipo, aunque no con todas (específicamente con el proceso de control).

Todos estos aspectos se desarrollaron en el presente informe de acuerdo a la estructura establecida en la Resolución N° 0679-2023-CU-UNH, que establece el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, de la siguiente manera: En el Capítulo I, se presenta planteamiento del problema y objetivos tanto general como específicos y se justifica el estudio. El Capítulo II, contiene antecedentes y bases teóricas, las hipótesis, los términos básicos y la operacionalización de las variables del estudio. El Capítulo III, describe el tipo, nivel, método y diseño empleado según la naturaleza de la investigación. Se identifica la población y se extrae la muestra de estudio, se señalan las técnicas e instrumentos de investigación, y se describen las técnicas de procesamiento y análisis de datos. Además, se establece la prueba de hipótesis.

Finalmente, el Capítulo IV considera el análisis e interpretación de los datos obtenidos a partir de los instrumentos, presentando la distribución de frecuencia de las variables, se determina la normalidad y se presentan los resultados de la prueba no paramétrica (R de Pearson) para comprobar las hipótesis de investigación. Seguidamente, se presenta una discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. Este capítulo muestra los hallazgos del estudio y su relevancia, proporcionando una base para las conclusiones y recomendaciones que se derivan del análisis de los datos.

**El autor**

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planeamiento del problema**

Existe una idea ampliamente compartida en todo el mundo que desde el momento en que Taylor y Fayol (1916) publicaron “Principios de la administración científica: Administración industrial y general, coordinación, control, previsión, organización, mando”, donde planteaban que la función de la administración consistía en una serie de pasos denominados: planeación (trazar el programa de acción), organización (construir estructuras materiales y sociales), dirección (guiar y orientar al personal), coordinación (armonizar los esfuerzos colectivos) y control (verificar que todo suceda de acuerdo a lo planeado) se le otorgó a la administración la categoría de ciencia, de arte y técnica (Drucker; 1993).

Estos pasos han sido adoptados de manera paradigmática en todo tipo de organización, especialmente las instituciones públicas y se ha estudiado ampliamente que pasa si estos pasos fallan, Arriaga (2021), Venturo (2016) o Arias (2022) quienes coinciden en que las consecuencias (aparte del incumplimiento de indicadores internos para medirla) se observará en la satisfacción que expresen los usuarios al recibir bienes o servicios, sea por parte de privados o sea por parte del Estado (público).

Para el caso peruano, en el sector público, se ha promulgado la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658 (Congreso del Perú; 2002) y la Política Nacional de Modernización del Estado, mediante el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM (PCM; 2022), en este último documento se abordan las debilidades en la prestación de servicios por parte del Estado, citando como problema central: Bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público (PCM; 2022, p. 21).

Las causas directas que refieren al ciclo administrativo enunciadas son: i. Limitada capacidad de gestión interna para generar bienes y servicios de calidad y ii. Limitados procesos de seguimiento, evaluación y mejora continúa orientada hacia resultados (PCM; 2022; p. 21). Debido a: la desarticulación entre lo planeado y la asignación de recursos para su ejecución (proceso de planeación); los sistemas administrativos tienen asignaciones innecesarias (organización) y una escasa cultura de seguimiento (dirección) y de evaluación orientados al logro de resultados y mejora continua (control).

Esta problemática se presenta en la UGEL Satipo - Junín, que de acuerdo a la RM-176-2021-MINEDU (MINEDU; 2021) debe garantizar la adecuada prestación del servicio educativo, así como atender los requerimientos que hagan las instituciones de educación en cualquiera que sea su modalidad, así como de la comunidad educativa de acuerdo a disposiciones técnico normativas establecidas por el MINEDU.

Se observaron dificultades en la ejecución de actividades, que en algunos casos adolecen de presupuesto suficiente para su ejecución, en otros casos deben ejecutarse sin estar planificadas y en situaciones más delicadas, se ejecutan las actividades sin tener claro como contribuyen al logro de objetivos, por otra parte, se evidencia el desconocimiento por algunos grupos de personas de los documentos normativos y de gestión.

También se observó que se asignan responsabilidades no acordes al perfil profesional o experticia de la persona, retrasando el cumplimiento de estas; así

mismo, el proceso de comunicación entre las áreas es ineficiente, evidenciado en el retraso de gestión de documentos; otro aspecto observado tiene que ver con el liderazgo que ejerce la dirección, el cual a veces flaquea ante la presión o resistencia de grupos de poder al interior de la institución.

Esta situación viene dificultando la evaluación y toma de medidas para mejorar los procesos, y en este aspecto se observa que no se comparan los logros alcanzados con actividades con objetivos y metas trazados, que deviene de un desempeño ineficiente en algunas áreas, todo esto en un primer momento afecta los principios orientadores de la política de modernización, tales como: orientación al ciudadano; balance entre flexibilidad y control de la gestión y principio de sostenibilidad. (PCM; 2022)

Lastimosamente, la prestación de este tipo de servicios por parte del estado se considera monopólicas, es decir, los usuarios no tienen otra instancia diferente a la Unidad de Gestión Educativa (UGEL) o la Dirección Regional de Educación (DRE) para absolver sus necesidades; por lo tanto, de persistir dichas deficiencias detectadas, la imagen y credibilidad de la UGEL se verá afectada. Esto en términos prácticos tiene fuertes implicaciones, entre otras: disminución de la asignación presupuestal para funcionamiento, racionalización de plazas, contribuir al no logro de metas presupuestales y finalmente avanzar en el proceso de modernización del Estado.

Se denota que no se ha establecido una relación entre la ejecución del ciclo administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo - Junín, de manera que permita emprender medidas que encausen a la institución del cumplimiento de la política nacional de modernización del Estado.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?

### **1.2.1. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?

#### **Problema específico 5**

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.

### **1.3.2. Objetivo específico**

#### **Objetivo específico 1**

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.

#### **Objetivo específico 2**

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.

#### **Objetivo específico 3**

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.

#### **Objetivo específico 4**

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín

#### **Objetivo específico 5**

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.

## **1.4. Justificación**

El presente trabajo buscó describir el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de los usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín, así mismo, buscó determinar el grado de correlación entre estas variables, por lo tanto, desde la metodología de investigación se justifica desde la perspectiva metodológica, teórica y práctica.

### **1.4.1. Justificación metodológica**

La elección de la metodología para esta investigación se basó en la necesidad de describir y correlacionar el ciclo administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Satipo - Junín y la satisfacción de los usuarios que requieren servicios. La investigación utilizó métodos cuantitativos para recopilar datos, que permitieron un análisis sistemático.

El enfoque cuantitativo descriptivo fue crucial para medir el cumplimiento del ciclo administrativo y de la satisfacción de los usuarios obteniendo estadísticas significativas. En ese marco de análisis, desarrollar la investigación siguiendo el método científico (como método general) y el método deductivo (como método específico) fortalecieron la validez y confiabilidad de los resultados.

### **1.4.2. Justificación teórica**

Desde una perspectiva teórica, esta investigación aporta a la comprensión de la aplicación práctica de los principios de la administración científica de Taylor y Fayol (1916) en el contexto de servicios administrativos en el ámbito educativo peruano. Al examinar críticamente el ciclo administrativo, la investigación contribuyó al cuerpo teórico existente al identificar desafíos específicos y factores que afectan la implementación eficaz de estos principios en una UGEL.

### **1.4.3. Justificación práctica**

Esta investigación tiene implicaciones prácticas directas para la mejora de la gestión administrativa en la UGEL Satipo - Junín, los hallazgos proporcionan información específica sobre las deficiencias en la ejecución del ciclo administrativo, proporcionando datos a la institución para implementar estrategias correctivas y mejorar la eficiencia operativa. Además, los resultados pueden servir como base para desarrollar programas

de capacitación y desarrollo profesional dirigidos al personal de la UGEL, contribuyendo así a un desempeño más efectivo y orientado a resultados

Los resultados también tienen amplias implicaciones para la administración pública reflejada en la satisfacción de los usuarios, lo cual puede ayudar a mejorar la reputación al evidenciar mejoras en la prestación de servicios al cumplir el ciclo administrativo lo cual permitirá que se asignen eficientemente el presupuesto de funcionamiento, disminuir la racionalización de plazas, contribuir al logro de metas presupuestales y avanzar en el proceso de modernización del Estado.

#### **1.4.4. Relevancia social**

La relevancia social de esta investigación radicó en su capacidad para mejorar la prestación de servicios, tanto administrativos, como educativos en la UGEL Satipo - Junín, impactando directamente en la calidad de la educación que reciben los estudiantes. Al abordar las deficiencias en el ciclo administrativo, la investigación contribuye al objetivo más amplio de garantizar una gestión educativa eficiente, transparente y orientada a resultados. Esto beneficia a la comunidad educativa, los padres, los estudiantes y la sociedad en general al promover un entorno educativo más efectivo y enfocado en el logro de resultados tangibles.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Barahona y Silva (2018) en la tesis de maestría: Relación entre gestión de innovación y satisfacción de usuarios de servicios de recreación caso Confa, plantearon como objetivo analizar la pre existencia de la relación entre gestión de la innovación y satisfacción de los usuarios de servicios. Metodológicamente se trató de una investigación básica de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental, midiendo cada variable con el modelo de medición CIDEM para medir la gestión de innovación y el modelo Kano para medir la satisfacción. Los resultados indican que de acuerdo a los modelos de redes neuronales propuestos se encontró que la satisfacción es el principal predictor de la gestión de la innovación en la prestación de servicios. Esto permitió concluir que: La innovación de servicios puede ser incorporada en la clasificación Innovación Incremental (Oslo, 2005) y que es fácilmente percibida por los usuarios cuando esta se refleja en la infraestructura física y no tangible del servicio a prestar.

Jaramillo (2018) en la tesis de maestría que consideró la comunicación interpersonal en una institución hospitalaria como herramienta que genera satisfacción en los usuarios, plantearon como objetivo determinar el rol que tiene la comunicación interpersonal en la satisfacción del usuario, se trató de una investigación de tipo básica, de nivel y diseño descriptivo correlacional no experimental, para lo cual aplicaron una encuesta a 196 pacientes, quienes respondieron que se sentían satisfechas con el servicio brindado por el personal médico del Hospital, mediante el coeficiente de correlación de Pearson se estableció relación positiva de 0.897 validando la hipótesis de la existencia de relación entre comunicación interpersonal y satisfacción de los usuarios en el Hospital en mención.

Pérez, Macía y González (2018) publican un artículo que tuvo por objetivo analizar y comparar la satisfacción que manifestaban los usuarios en dos hospitales con diferente modelo de gestión; en cuanto a la metodología, se trató de un estudio observacional, de nivel descriptivo analítico y transeccional, en áreas hospitalarias similares con el usuarios que requerían los mismos servicios, pero uno desarrollaba el modelo de concesión administrativa y el otro de modelo privado con concierto de servicios. Se midió la satisfacción de los usuarios empleando el cuestionario SERVQHOS (variación del modelo SEVQUAL), con los siguientes resultados: En el hospital de gestión concesionada el 80% valoran la experiencia por encima de las expectativas, mientras que e hospital con concierto de servicios, la satisfacción por encima de las expectativas fue del 75%. La satisfacción global medida través del SERVQHOS estimó una correlación con la satisfacción  $R^2=0,386$ , asociado a un  $p=0,055$  en el hospital concesionado; mientas que para el hospital con concierto de servicios fue  $R^2=0,639$ , asociado a un  $p=0,092$ . Por lo tanto, concluyeron que los índices de satisfacción son elevados en ambos hospitales, pero la correlación es mayor en el hospital con concierto de servicios.

### **2.1.1 Antecedentes en el ámbito nacional**

Arriaga (2022) publicó una investigación que buscaba correlacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL ubicada el distrito de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, Perú, en la cual planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción de los usuarios en la UGEL; en cuanto a la metodología, se trató de una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, con diseño no experimental, para la obtención de datos se aplicaron dos instrumentos, uno para medir cada variable, diseñados a partir de los indicadores de cada dimensión aplicada a una muestra censal de 80 funcionarios que se desempeñan en el área administrativa de la UGEL. Los resultados mostraron que la gestión administrativa es valorada en un nivel regular (41,25%), mientras que la satisfacción también fue valorada en nivel regular (47,5%), mediante estadística inferencial se estimó un Rho de Spearman de 0,955 (casi perfecta), con una significancia de 0,000. El estudio concluyó que existe relación positiva, alta y significativa entre las dos variables estudiadas.

Arias (2022) publicó una tesis de maestría que correlacionaba la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en una UGEL en Ica, Perú. El objetivo busco establecer la relación existe gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la UGEL en mención. Se trató de una investigación de tipo pura, con nivel de estudio descriptivo y correlacional, considerando un diseño no experimental. Dado que se trató de la medición de dos variables se aplicaron dos instrumentos distintos a muestras distintas, la primera compuesta por 33 funcionarios de la UGEL y la segunda una estimación de la demanda de servicios, tomados mediante bola de nieve. En lo que se refiere a resultados, el 60% valoró la gestión administrativa en nivel alto, para la satisfacción está se ubicó en un nivel bueno (54,5%); así mismo, se estableció una  $Rho=0.648$  (moderada), con significancia de  $p=0.000$ . Permitiendo concluir que existe relación entre la forma en que se ejercen los

procesos de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) con la sensación de satisfacción que expresan los usuarios.

Mesía y Pardo (2022) publicaron una tesis que analizaba la planificación estratégica para la satisfacción del usuario que requerían servicios en la dirección general de educación básica regular (DIGEBR) del Ministerio de Educación (MINEDU). Se trató de una investigación proyectiva en la cual se propuso una matriz de gestión estratégica que permitiera construir planes de mejora que respondieran a las necesidades y a las expectativas de los ciudadanos que accedían a servicios en esta instancia del Ministerio. Se buscó aportar a implementaciones de futuras medidas que contribuyan a una gestión eficiente de manera que se perciba la calidad por parte de los usuarios.

Macedo (2022) publicó una tesis que correlacionó la forma en que se hace la gestión de servicios públicos y la satisfacción que tienen los beneficiarios de dichos servicios. Por lo tanto, el objetivo general buscó determinar la relación entre gestión de servicios públicos y satisfacción expresada por los usuarios que acceden a la Municipalidad Distrital de Belén. Tratándose metodológicamente de una investigación nivel descriptivo de corte correlacional, con diseño no experimental, para lo cual se aplicaron encuestas a una muestra de 294 usuarios de dicha entidad. Se encontró que la satisfacción de los usuarios se sitúa en un nivel intermedio, ya que el personal resuelve ocasionalmente las quejas e inconvenientes, lo que resulta en un servicio satisfactorio en pocas ocasiones. Además, la preocupación de la municipalidad por la satisfacción de los usuarios es esporádica, y el personal rara vez ofrece una atención personalizada, ya que la capacitación escasa ocasiona que no proporcionen información clara y precisa, en la estadística inferencial se estableció un Rho de 0,820 con una significancia a nivel 0,000. Estos resultados permitieron concluir la correlación entre las variables estudiadas (gestión administrativa y satisfacción de los usuarios).

Arévalo (2022) presentó la tesis: "Análisis y mejora en la gestión administrativa de la escuela de postgrado" José Torres Vásquez" año 2021. El

objetivo fue proponer un plan de mejora de la gestión administrativa en la escuela de postgrado en mención. Tratándose de una investigación de tipo aplicada, en la cual se digitalizaron y sistematizaron los procesos administrativos, los procesos académicos y los procesos económicos. Se logró mejorar los tiempos de atención a solicitudes, tales como constancias y certificados, así mismo, la atención del registro de notas y de actas académicas; de la misma manera se mejoró la gestión y la administración del flujo de ingresos y de egresos.

Torres (2022) publicó una tesis que correlacionó la gestión administrativa y la calidad de los procesos administrativos de la unidad de gestión administrativa en una UGEL de Ucayali, Perú. Tuvo el objetivo de determinar el grado de relación entre gestión administrativa y la percepción de la calidad de los procesos. Se trató en términos metodológicos de una investigación pura, descriptiva, correlacionada, sin experimentación, para la cual se tomó una muestra de 50 trabajadores. Los resultados mostraron que: La gestión administrativa es deficiente (37%), por otra parte, se logró determinar que la calidad de los procesos es mala (40%) En términos correlacionales, el coeficiente de correlación d Spearman fue de 0,813, con una significancia de 0,000. Con esto se concluyó que existe relación alta y positiva entre la forma en que se realiza la gestión administrativa y la calidad de los procesos administrativos en la UGEL estudiada, así mismo, en la medida en que los procesos administrativos son deficientes, será deficiente la calidad de la gestión.

Polanco (2022) publicó la tesis: Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE sector educación, 2021. Tuvo como principal objetivo determinar si existe relación entre la forma en que se desarrolla la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de servicios que presta el CAFA en la UGEL 3 de Breña, Lima. Respecto a la gestión administrativa, el 53,7% de los encuestados la valoran en un nivel bajo y solo el 30% en nivel alto; para el caso de la satisfacción, el 53,7% la valoró baja y el 34,9% alta. Así mismo, los resultados demostraron que existe correlación casi perfecta ( $Rho =$

0,984, con una significancia de 0,000) Por lo tanto se concluyó que existe relación entre las variables estudiadas y en la medida que una mejora, la otra también mejorará, lo cual es necesario dadas las valoraciones por parte de los usuarios.

Condori (2021) publicó una tesis que buscaba la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción por parte de los estudiantes en una institución educativa (Mateo Pumacahua, de la UGEL 07–San Borja, Lima) y tuvo objetivo: determinar si existe relación entre la forma en que se desarrolla gestión administrativa y la manifestación de la satisfacción de los estudiantes. Metodológicamente se trató de una investigación teórica, de nivel descriptivo y correlacional de diseño no sometido a la experimentación. Se consideró una muestra de censal de 146 estudiantes del quinto grado aplicando un cuestionario para medir la gestión administrativa por parte de los alumnos y otro para medir satisfacción de los alumnos. Los resultados evidenciaron un coeficiente Rho de Spearman = 0,687 (correlación moderada) con una significancia de 0,01. Lo que permitió concluir que ante una valoración alta de la variable gestión administrativa, se espera una valoración alta de la satisfacción por parte de los estudiantes, es decir, si es mejor la gestión administrativa, será mayor la satisfacción.

Flores (2021) en una UGEL de la selva, buscó establecer la relación entre la forma en que se desarrolla la gestión de la calidad y la satisfacción manifiesta de los usuarios de la UGEL Tarapoto. El objetivo fue describir y correlacional la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios en la UGEL, tratándose de una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo con corte correlacional y diseño no experimental, para lo cual se aplicaron dos encuestas a una muestra censal de funcionarios de la UGEL, los resultados obtenidos permitieron aceptar estadísticamente la hipótesis referida a la correlación entre las variables, dado que se obtuvo mediante R de Pearson 0,981, asociada a un p valor menos a 0,05. Por lo tanto se concluyó que existe relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios que requieren servicios en la UGEL Tarapoto.

Haro (2019) publicó una tesis que estudio la dirección administrativa y la calidad de los procesos en las clínicas del Cusco. Tuvo como objetivo determinar cómo influye la dirección administrativa en la satisfacción de los clientes en clínicas del Cusco. Metodológicamente se desarrolló un estudio mixto, de alcance descriptivo correlacional, considerando como población la totalidad de clínicas de la ciudad de Cusco, empleando encuestas y observación como técnicas para la recolección de información. Los resultados mostraron que, en la mayoría de clínicas, los procesos de la administración (planificación, organización, dirección y control son valorados como deficientes (entre 37% y 44%); en cuanto a la calidad de los procesos, estos fueron valorados la mayor proporción de los encuestados los valoró mala (entre 38% 45%), al correlacionar se obtuvo un Rho de Spearman de 0,813, asociado a un p valor menos a 0,05. Por lo tanto se concluyó que: la dirección administrativa y la calidad de la gestión están asociadas, en la medida que una mejora, la otra también y viceversa.

### **2.1.2 Antecedentes en el ámbito local**

En el repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica no se encontraron investigaciones que aborden una correlación entre las variables aquí consideradas; no obstante, se considerará las tesis siguientes investigaciones que correlacionan la gestión administrativa, con otras variables, como liderazgo, productividad y control interno.

Riveros y Sanchez (2022) con la tesis: gestión administrativa y control interno de una UGEL en Huancavelica se propusieron determinar si se da relación entre los procesos de la gestión administrativa y el control interno en la UGEL Huancavelica; Se trató de una investigación básica, descriptiva no experimental, que buscó correlacionar las variables en cuestión. Para lo cual aplicó dos encuestas a 86 colaboradores de dicha UGEL, los resultados muestran que en el 51.4% de los casos gestión administrativa es regular y en el 45.7% de los casos control interno es regular; en el cálculo de la estadística inferencial se obtuvo una correlación R de Pearson = 0,81, asociado una

probabilidad  $p.=0,0<0,05$ . Lo que significa que la relación es positiva, es alta y es significativa. Concluyendo que existe correlación entre la forma en que se desarrolla la gestión administrativa con la forma en que se desarrolla el control interno en la UGEL.

Huamán e Inocente (2022) estudiaron la relación entre gestión administrativa y productividad laboral por parte de los profesionales del área administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica (UNH) durante la emergencia sanitaria; teniendo como objetivo: comprender si existe relación entre gestión administrativa y productividad laboral por parte del personal administrativo de la UNH durante la emergencia sanitaria; se trató de una investigación de tipo básica, nivel descriptivo y correlacional, con diseño no experimental, empleando encuestas para medir ambas variables, siendo aplicadas a una muestra censal de 66 profesionales que laboran en dicha área. El resultado muestra que existe una relación directa, positiva y significativa Rho de Spearman = 0,671\*\* con significancia inferior al 5%. Estos resultados permiten concluir que existe relación entre las variables gestión administrativa y productividad laboral. En consecuencia, si es mejor el proceso de gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral.

Vargas y Castillo (2022) llevaron a cabo una investigación en la Municipalidad Distrital de Paucará en 2022, centrándose en la relación entre los estilos de liderazgo y la gestión administrativa. El objetivo principal era determinar el grado de correlación entre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo. Este estudio se enmarca como una investigación básica con un enfoque correlacional y un diseño descriptivo correlacional no experimental de tipo transversal. La metodología involucró el uso de encuestas como técnica y cuestionarios como instrumentos para recopilar datos sobre las variables en estudio. La muestra consistió en 50 empleados de la Municipalidad Distrital de Paucará, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para evaluar la relación entre las variables, se aplicó la Prueba no paramétrica Rho de Spearman, tanto para las variables principales como para las dimensiones de los estilos de liderazgo. Los resultados revelaron una

relación positiva moderada ( $r = 0.295$ ) entre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo en la Municipalidad. Se identificó una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y el liderazgo benevolente ( $r = 0.430$ ) y el liderazgo participativo ( $r = 0.318$ ). No obstante, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el liderazgo coercitivo y colaborativo en la Municipalidad Distrital de Paucará.

## **2.2 Bases teóricas**

Las bases teóricas en el marco de la investigación descriptiva cumplen un rol fundamental para el desarrollo del estudio, dado que, a partir de esta revisión de teorías, afirmaciones, sistematizaciones, normativas, etc, se definen con precisión las dimensiones de las variables en el estudio.

Teniendo esto como precedente, las bases teóricas del presente estudio se abocarán a teorías y normativas con respecto de cada una de las variables.

### **2.2.1 El ciclo administrativo**

#### **2.2.1.1 *Teorías que sustentan el ciclo administrativo***

##### **Teoría general de sistemas (TGS)**

La teoría postulada por Bertalanffy (1968) en “teoría general de sistemas”, plantea que las empresas no son sistemas departamentalizados separados y por lo tanto, se puede comprender mejor al ser estudiadas globalmente involucrando en este análisis a todas las dependencias que la componen. En ese sentido, Bertoglio (1993) considera que la necesidad de abordar de manera científica la comprensión de los sistemas, hace que este trabajo se haga mediante un enfoque interdisciplinario.

El todo como sistema, facilita la comprensión del comportamiento particular de una unidad de la organización y considera dos ideas fundamentales: la primera, el “sistema” se puede entender como la suma de elementos aislados con características sumativas; la segunda, que las

relaciones entre estos contienen características constitutivas (Bertalanffy (1968, p 120).

En concreto, un sistema se constituye por elementos (Bertalanffy, 1968), que interactúan de manera constante y suman esfuerzos (Bertoglio, 1993) para alcanzar objetivos comunes trazados previamente (Sommerville, 2011) operando en un espacio delimitado que guarda estrecha relación y compuesto por subsistema se constituye en elemento (Arras Vota, 2010), esta síntesis de los principales teóricos de esta perspectiva dan lugar a aceptar que la TGS se ha convertido en un paradigma de estandarización y normalización de procesos, buscando la compatibilidad y trascendencia de las etapas de una organización o proyecto.

### **Teoría de la administración científica**

La Teoría de la Administración Científica, propuesta por Frederick W. Taylor (1911), se centra en la eficiencia y la productividad en el trabajo. Sus aspectos centrales incluyen:

**Enfoque Científico:** Propone aplicar métodos científicos para analizar y mejorar los procesos de trabajo.

**Estudio de Tiempos y Movimientos:** Taylor abogó por analizar y optimizar cada tarea mediante el estudio detallado de los tiempos y movimientos necesarios.

**Estandarización y Especialización:** Busca estandarizar las mejores prácticas y especializar las tareas para aumentar la eficiencia.

**Incentivos Económicos:** Introduce sistemas de incentivos salariales basados en el rendimiento individual, como la "tarifa diferencial" para recompensar a los trabajadores más eficientes.

**Supervisión Funcional:** Propone una clara separación entre la planificación y la ejecución, con gerentes y trabajadores especializados.

## **Teoría de la contingencia**

La Teoría de la Contingencia se enfoca en la idea de que no hay una única forma de administrar que sea efectiva en todas las situaciones. Algunos aspectos centrales son:

**Dependencia del contexto:** Sostiene que la eficacia de las prácticas de gestión depende del contexto específico y las circunstancias particulares de una organización.

**No hay principios universales:** A diferencia de otras teorías que proponen principios universales, la contingencia argumenta que no hay reglas generales aplicables a todas las situaciones.

**Adaptación:** La administración debe adaptarse a las variables clave del entorno, como la tecnología, la cultura organizativa y las demandas del mercado.

**Énfasis en la flexibilidad:** Destaca la necesidad de flexibilidad y ajuste continuo a medida que cambian las condiciones internas y externas.

**Enfoque multidimensional:** Reconoce que las organizaciones son sistemas complejos y, por lo tanto, requieren soluciones específicas basadas en las circunstancias.

Entre los principales autores que han desarrollado esta teoría, se encuentra a Joan Woodward (1950), que en esa década, trabajó en la relación entre la tecnología y la estructura organizativa. Por otra parte, Lawrence y Lorsch (1967) estudiaron como las organizaciones se adaptan al entorno para poder mantenerse en el tiempo. Finalmente, Burns y Stalker (1961) exploraron las diferencias entre organizaciones mecanicistas y orgánicas en función del entorno.

### **2.2.1.2 *El ciclo administrativo***

Desde la perspectiva de la teoría clásica de la administración que establecieron Taylor (1911) y Taylor y Fayol (1916), se planteó que la

administración consistía en una serie de pasos denominados de la siguiente manera:

1. **Planeación:** avizorar el futuro y trazar el programa de acción.
2. **Organización:** construir las estructuras material y social de la empresa.
3. **Dirección:** guiar y orientar al personal.
4. **Coordinación:** enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos,
5. **Control:** verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Estos elementos de la administración, que constituyen el llamado ciclo administrativo (Taylor; 1916), o gestión administrativa (Chiavenato; 2012), o proceso de planeamiento (David; 2008), se hallan presentes en cualquier actividad administrativa y en cualquier nivel o área de actividad de la organización Chiavenato (2012, p 71) y toda organización debe desarrollar las actividades planeación, organización, dirección, coordinación y control, debido a que son fundamentales en la gestión.

Plateando, delimitando y especificando estas actividades al interior de una empresa, Henry Fayol junto con Frederic Taylor, dieron lugar al nacimiento de la teoría clásica de la administración, publicaciones más recientes, como la de Kontz, Weihrich, y Cannice (2012) definen el proceso administrativo como el conjunto de procesos que se desarrollan en una organización dirigida al logro de los objetivos; estos procesos se llevan a cabo de manera cíclica.

### **El proceso de planificación**

Este primer paso del ciclo administrativo refiere a la determinación de objetivos y de un curso de acción para alcanzarlos, el cual generalmente se plasma en un documento denominado plan estratégico; no obstante, debe comprenderse que la planeación permite establecer un modelo de

trabajo, suministrado las bases sobre las cuales se ejecutarán las acciones directivas.

En términos genéricos un proceso de planeación considera los siguientes aspectos: i. Establecer objetivos, que no son más que las pretensiones futuras que, una vez alcanzadas, dejan de ser objetivos para convertirse en realidad (Chiavenato; 2012, p. 143); ii. Desglosar los objetivos, que no es más que jerarquizarlos, de acuerdo a los niveles de ejecución en la organización, por ejemplo: a nivel estratégico, a nivel operativo, a nivel táctico.

### **El proceso de organización**

La organización como parte integrante del ciclo administrativo significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, estableciendo relaciones y atribuciones entre estos. (Chiavenato; 2012, p. 148) por lo tanto, para ser desarrollado este proceso, es condición necesaria haber desarrollado el proceso de planeación (es decir, la definición de objetivos), debido a que organizar consiste en:

1. Determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados (especialización).
2. Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización).
3. Asignar las actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas). (Chiavenato; 2012, p149)

Kontz, Weihrich, y Cannice (2012) plantearon una lógica para organizar, estableciendo una serie de pasos que necesariamente se desprenden del proceso de planificación, siendo:

1. Establecer los objetivos de la empresa.
2. Formular objetivos, políticas y planes de apoyo.

3. Identificar, analizar y clasificar las actividades necesarias para alcanzar esos objetivos.
4. Agrupar las actividades a la luz de los recursos humanos y materiales disponibles, y de la mejor manera de utilizarlos según las circunstancias.
5. Delegar a la cabeza de cada grupo la autoridad necesaria para desempeñar las actividades.
6. Unir los grupos de manera horizontal y vertical mediante relaciones de autoridad y flujos de información. (Kontz, Wehrich, y Cannice, 2012, p. 212)

### **El proceso de dirección**

Es la etapa del ciclo administrativo, en la cual, se materializa lo planeado y organizado, por lo tanto, lograr que las personas que tienen responsabilidades y/o autoridad respecto a la consecución de actividades debe esforzarse en alcanzar los objetivos trazados en la planificación.

“En este proceso se busca poner en marcha las actividades y ejecutarlas, por lo tanto, el proceso de dirección está directamente relacionado con la acción y por ende es en donde se hace uso intensivo del recurso humano, (las personas); dirigir significa interpretar los planes y dar las instrucciones para ejecutarlos de modo que se alcancen los objetivos pretendidos. Los directores dirigen a los gerentes; éstos dirigen a los supervisores y éstos dirigen a los empleados”. (Chiavenato; 2012, p. 151)

Siguiendo con los planteamientos de Kontz, Wehrich, y Cannice (2012, p. 408), dirigir es el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Las personas asumen diferentes funciones y no existe la persona promedio. Al trabajar enfocado en el logro de metas, un gerente debe tomar en cuenta la dignidad de la persona como un todo.

## **El proceso de control**

El control es la etapa en que se miden y corrigen el rendimiento de los recursos de la organización que fueron asignados para el logro de objetivos; como se mencionó, entonces, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse. Kontz et al. (2012, p. 496). En consecuencia, el proceso de control en cualquier lugar y para lo que sea que se quiera controlar, incluye tres criterios mínimos:

- i. Establecer estándares: Los estándares, en concreto son criterios de desempeño, son medidas de desempeño para que los administradores reciban indicios sobre cómo van las cosas y no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de los planes.
- ii. Medir el desempeño contra estos estándares; Medir el desempeño refiere a la contrastación entre los criterios establecidos y lo que ha desarrollado, este ejercicio se debe hacer de manera anticipada para detectar las desviaciones antes de que ocurran e incluso el administrador o gerente puede prever posibles situaciones que se alejen de los estándares y tomar las medidas correctivas necesarias
- iii. Corregir las variaciones de los estándares y planes: en el proceso de control significa tomar medidas correctivas cuando se identifican desviaciones entre el desempeño real y lo que se había planeado o establecido como estándar.

Ahora bien, resulta importante mencionar que el control se aplica sobre las demás etapas del proceso administrativo, por ejemplo, se relaciona con el proceso de planificación en cuanto a la constatación de la planeación se cumpla de acuerdo a los objetivos trazados, referente a recursos y tiempos ha asignar; el lo que respecta a la relación con el proceso de organización, resulta útil para medir el desempeño de un

individuo dentro de la estructura de la organización (s/f). Finalmente, la relación entre control y dirección nos permite la revisión de las actividades que se están realizando en el marco de los criterios establecidos y la orientación al logro de objetivos.

### **2.2.2 Satisfacción de los usuarios que requieren servicios**

Autores como Reyes y Oslund (2014) afirman que el bienestar social se refiere a los factores que intervienen en la calidad de la vida del ser humano y contribuyen a que su existencia alcance ciertos niveles de satisfacción. Estos autores también mencionan que si se examinan los planteamientos de diferentes autores, los criterios de calidad de vida se soportan en servicios básicos como educación, salud, trabajo, vivienda, saneamiento. (p. 308).

Estas ideas planteadas por los autores están bastante difundidas y comprendidas, debido a la implementación, difusión y promoción del desarrollo humano a través del Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que ha creado el Índice de Desarrollo Humano (IDH), considerando tres variables claves: longevidad, medido en la esperanza de vida al nacer; el acceso a educación que permita alcanzar conocimientos e incremento del alfabetismo y; una vida decente, indicador referido al ingreso y otros recursos. (PNUD, 1990).

Como se ha mencionado, cubrir las necesidades básicas de la sociedad contribuye al grado de progreso de un país mediante la asignación de recursos por parte del Estado para atender inequidades y especialmente suministrar servicios y bienes públicos. Por otra parte Salazar (2015), menciona que los servicios básicos son ofertados para la satisfacción de carencias en la comunidad, de manera que se constituyen como básicos al ser parte de los derechos propios de la persona, su propiedad y utilización generan condiciones dignas a los individuos y a la colectividad.

En este marco de análisis, diversos autores como Pezoa (2011), plantean una analogía entre la satisfacción y la calidad apreciada por parte de

los usuarios de servicios. Esto significa que la experiencia al ser positiva o negativa por parte del beneficiario se relacionan con la calidad percibida, siendo una apreciación momentánea que puede variar, por diferentes factores.

En concreto, las experiencias de uso de servicios, le permiten al usuario hacer un juicio de valor acerca de la calidad, y así con esto dirigir las acciones para mejora de los servicios, independientemente del área donde se brinden o el campo en que se apliquen.

### **2.2.2.1 Teorías que estudian la satisfacción del cliente**

#### **Teoría de la satisfacción del cliente**

La teoría de la satisfacción del cliente, propuesta por Oliver (1980), se centra en comprender los factores que influyen en la satisfacción de los clientes con productos o servicios. Oliver sugiere que la satisfacción del cliente es el resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y su percepción de la actuación real del producto o servicio. Las dimensiones clave incluyen:

**Expectativas del Cliente:** Las creencias y expectativas que tiene un cliente con respecto a un producto o servicio antes de experimentarlo.

**Actuación Percibida:** La evaluación que realiza el cliente sobre el rendimiento real del producto o servicio.

**Satisfacción del Cliente:** La medida en que las percepciones del cliente sobre la actuación del producto o servicio coinciden con sus expectativas.

#### **Teoría del intercambio social**

La teoría del intercambio social, desarrollada por George Homans (1958), se basa en la premisa de que las interacciones sociales se rigen por principios de reciprocidad y beneficio mutuo. Aunque Homans no se centró específicamente en la satisfacción del cliente, sus ideas sobre el

intercambio social han influido en el estudio de las relaciones comerciales y la satisfacción del cliente. Las dimensiones clave incluyen:

**Reciprocidad:** La expectativa de que las acciones positivas generarán respuestas positivas, y viceversa, en una relación.

**Beneficio Mutuo:** La idea de que las interacciones sociales son más satisfactorias cuando ambas partes obtienen beneficios de la relación.

**Normas Sociales:** Las expectativas compartidas dentro de una sociedad o grupo sobre lo que es un intercambio social justo y adecuado.

#### **2.2.2.2 Modelos para medir la satisfacción**

##### **Prototipo ACSI de Satisfacción al usuario**

La cooperación de los autores Stephen M. Ross de la Business School de la Universidad de Michigan, la American Society for Quality (ASQ), y la empresa de consultoría internacional CFI Group y es muy empleado en los Estados Unidos y se soporta en recogida de información corporativa y de la observación de las mejores prácticas en la oferta de servicios, diseñando el modelo ACSI (The American Customer Satisfaction Index) como un indicador que establece el nivel de satisfacción.

El modelo se soporta en tres elementos:

- a. Las expectativas del cliente,** como medida anticipada de la calidad que esta espera recibir por los bienes y servicios que le son ofrecidos; son resultado de la publicidad y de los mensajes se dan al usuario, cliente o consumidor, sean de manera consciente o inconsciente, de manera que se “haga una idea” sobre lo que va a recibir.

- b. La calidad percibida**, que generalmente se asocia con la personalización y la fiabilidad.
- c. El valor percibido**, este parámetro expresa la relación entre la calidad obtenida y el precio pagado, que es un balance que el consumidor hace entre lo que esperaba obtener y lo que recibió.

### **Modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI)**

El European Customer Satisfaction Index (ECSI) se genera a partir del ACSI, con la diferencia en que este modelo no considera la satisfacción afecta a las quejas de los clientes e incorpora otros variables, las cuales son: i. imagen de marca; ii. expectativas; iii. satisfacción; iv. satisfacción del cliente y; vi. la lealtad del comprador (Kontz, y Cannice; 2012, p. 350).

Estas relaciones de la imagen con las diferentes variables se explican de mejor manera a continuación, en la descripción de los índices nacionales de satisfacción en Noruega. Por otro lado, el modelo ECSI se diferencia del Barómetro Sueco, primordialmente, pues incorpora a cambiantes causales como: primero una diferenciación de la calidad percibida en: producto y servicio; segundo, la variable de costo del servicio y tercero, la variable de imagen. Sus efectos no piensan a las quejas. Por último, se comprueba un mayor número de interacciones, inclusive la variable imagen tiene una interacción directa con un impacto, la fidelización.

En consecuencia; la calidad percibida, las expectativas del cliente, la imagen de marca, contribuyen a la generación del valor percibido y por ende a la satisfacción del cliente, desembocando en la lealtad del cliente con la marca y en la mayoría de los casos, con la empresa prestadora del bien o servicio.

## **El modelo SERVQUAL**

Este es un modelo diseñado por Parasuraman, Zeithami y Berry (1985) y considera que la calidad del servicio es un vendría a ser un aspecto abstracto y se debe a las características inherentes al servicio (su intangibilidad, heterogeneidad e indisolubilidad); este modelo distingue la calidad esperada de la calidad percibida, partiendo de cuatro factores que ayudan a dar cuenta de la ausencia de calidad: i. el desconocimiento de las expectativas del cliente por parte de la empresa; ii. la inexistencia de normas; iii. la discordancia entre el servicio ofrecido y las normas existentes; iv. el incumplimiento de las promesas por parte de la empresa.

En este modelo, los autores propusieron un instrumento para medir la calidad de servicio, a partir de las diferencias entre percepciones y expectativas de los clientes respecto a la calidad, consideran que su aplicación ayudará a mejorar aspectos relacionados con la eficiencia y la eficacia al interior de la organización, considerando cinco dimensiones: i. elementos tangibles; ii. Fiabilidad; iii. Capacidad de respuesta; iv. Confianza y; v. Empatía. (Matsumoto Nishizawa, R; 2014)

**a. Elementos tangibles:** estos se refieren a la evaluación que hacen los clientes de la apariencia de la infraestructura física de la empresa, de la presentación personal de los trabajadores, de la pertinencia de los equipos que maneja, materiales de difusión e incluso comunicacionales. (Matsumoto Nishizawa, R; 2014, p. 185)

**b. Fiabilidad:** esta se refiere a la evaluación que los clientes hacen respecto a la capacidad de la empresa para entregar un producto o servicio íntegro, de calidad y en tiempos razonables. (Matsumoto Nishizawa, R; 2014, p. 187)

**c. Capacidad de respuesta:** se refiere a la evaluación que hace el cliente respecto a la reacción rápido a sus necesidades y si existe la disposición irrestricta de ayudar y proporcionar el servicio de la

manera más rápida posible. (Matsumoto Nishizawa, R; 2014, p. 186)

**d. Seguridad:** esta dimensión refiere a la percepción del consumidor sobre el dominio de la información y la capacidad de atender por parte de los empleados, en función a sus habilidades y capacidad para generar confianza y credibilidad. (Matsumoto Nishizawa, R; 2014, p. 187)

**e. Empatía:** esta dimensión se refiere a la evaluación que los clientes hacen de la atención personalizada que puede ofrecer la empresa ante diversas circunstancias. (Matsumoto Nishizawa, R; 2014, p. 187)

La gran diferencia entre este modelo y los anteriormente expuestos es que tienen un enfoque netamente comercial, proporcionando información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes y “también éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones”. (Matsumoto; 2014, p. 187)

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Existe correlación positiva y significativa entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.

## 2.3.2 Hipótesis específicas

### 2.3.2.1 *Específica 1*

Existe correlación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín.

### 2.3.2.2 *Específica 2*

Existe correlación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín.

### 2.3.2.3 *Específica 3*

Existe correlación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.

### 2.3.2.4 *Específica 4*

Existe correlación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín.

### 2.3.2.5 *Específica 5*

Existe correlación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín.

## 2.4 Definición de términos

- a. **Calidad:** Concepto comprendido como el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible, de manera que genere una ventaja competitiva sobre los demás en el entorno con el cual interactúa (Deming, 1986).

- b. Capacidad de respuesta:** Evaluación de un cliente respecto a si la empresa reacciona rápido a sus necesidades y si está en disposición de ayudar y proporcionar un servicio rápido (Parasuraman et al., 1988; Matsumoto, 2014).
- c. Ciclo Administrativo:** Proceso administrativo que comprende actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos de la organización (David, 2008).
- d. Cliente Externo:** Persona o stakeholder que hace uso de los bienes o servicios que ofrece la organización (Kaplan y Norton, 1993).
- e. Clientes Internos:** Personas que se desempeñan al interior de una organización y reciben una remuneración por su labor (Kaplan y Norton, 1993).
- f. Competitividad:** Capacidad de una entidad, ya sea una empresa, una industria o una nación, para crear y mantener ventajas que le permitan prosperar en su entorno económico (Porter, 1984).
- g. Control:** Fase del proceso administrativo a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado (Munch, 2012).
- h. Criterios:** Pautas de evaluación que se definen para facilitar el análisis en los diferentes niveles de estrategia (Robins y Coulter, 2012).
- i. Desarrollo Humano:** Proceso de ampliación de las libertades reales de los individuos, entendiendo la libertad como la capacidad de alcanzar combinaciones de alternativas que les permitan lograr aspiraciones valiosas para ellos y sus familias (Sen, 2000).
- j. Dirección:** Proceso en el que se busca poner en marcha las actividades y ejecutarlas (Chiavenato, 2012).
- k. Eficacia:** Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros obtenidos, evidenciando eficiencia cuando se logran objetivos utilizando menos recursos (Evans, 2006).

- l. Eficiencia:** Capacidad para lograr objetivos, aunque no se haya hecho el mejor uso de los recursos en el proceso (Evans, 2006).
- m. Elementos Tangibles:** Evaluación que los clientes hacen de la apariencia de las instalaciones de una empresa, de su personal, de los equipos que maneja, de los materiales o incluso de la comunicación (Parasuraman et al., 1988).
- n. Empatía:** Atención personalizada que el servicio brinda a sus usuarios (Parasuraman et al., 1988; Matsumoto, 2014).
- o. Estándar de Calidad:** Precisa las expectativas respecto a la gestión educativa esperada (Garvin, 1988).
- p. Estrategia:** Determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una organización, junto con la adaptación de cursos de acción y la distribución de recursos necesarios para lograr estos propósitos (David, 2008).
- q. Fiabilidad:** Evaluación que los clientes hacen sobre si una empresa es capaz de entregar un producto o servicio fiable, de calidad y a tiempo (Parasuraman et al., 1988).
- r. Gestión:** Proceso que emprende una o más personas con el objetivo de coordinar las actividades laborales de otro grupo de individuos. Otra forma de definir este término es como la capacidad con que cuenta una organización para definir sus propósitos y posteriormente alcanzarlos utilizando los recursos disponibles de manera eficiente (Alva, 2018).
- s. Gestión de Calidad:** Conjunto integral de principios, fundamentos y actividades que son necesarias para planificar, organizar, ejecutar, evaluar y mejorar la gestión de una organización, lo cual implica retroalimentación para el mejoramiento continuo (Kaplan y Norton, 1993).

- t. **Mejoramiento Continuo:** Principio de la gestión de calidad referido a acciones sistemáticas con el propósito de hacer de manera efectiva y eficiente la consecución de objetivos (Munch, 2012).
- u. **Organización:** Acto de estructurar e integrar los recursos y los órganos que deben estar involucrados en la ejecución; de la misma manera, debe establecer las relaciones y atribuciones entre recursos y órganos (Chiavenato, 2012).
- v. **Planificación:** Fijación del curso de acción que se debe seguir, estableciendo las directrices que deben orientar, así mismo, la secuencia de procedimientos, la determinación de tiempo y recursos necesarios para su materialización (Munch, 2012).
- w. **Planificación Estratégica:** Instrumento de creación, diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas en torno al desarrollo de la misión institucional y el camino a seguir para conseguirla optimizando el potencial de las personas y la utilización de recursos disponibles, adecuándose con rapidez a los cambios para exceder en la satisfacción de demandas de los usuarios, consumidores y clientes (Chiavenato, 2017).
- x. **Proceso Administrativo:** Conjunto de funciones y actividades llevadas a cabo por la administración de una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos con el fin de alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y efectiva (Taylor y Fayol, 1916).
- y. **Proceso de Control:** Fase del proceso administrativo que establece estándares para evaluar los resultados obtenidos (Chiavenato, 2017).
- z. **Proceso de Dirección:** Ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano y liderazgo (Chiavenato, 2017).

- aa. Proceso de Organización:** Diseño de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades en una organización (David, 2008).
- bb. Proceso de Planificación:** Plan general, científicamente organizado, para alcanzar un objetivo específico (David, 2008).
- cc. Satisfacción de los Clientes:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Parasuraman et al., 1988; Kotler, 1989).
- dd. Seguridad:** Percepción del consumidor sobre los conocimientos y la atención que muestran los empleados, así como sus habilidades y su capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad (Parasuraman et al., 1988; Matsumoto Nishizawa, R., 2014).
- ee. Servicios Básicos:** Obras de infraestructura necesarias para una vida saludable; mejorar y ampliar la prestación de servicios básicos debe ser un componente clave para el desarrollo del país (INEI, 2017).

## 2.5 Identificación de variables

### **Variable: Cumplimiento del ciclo administrativo**

#### **Dimensiones**

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Coordinación
5. Control

### **Variable: Satisfacción de usuarios que requieren servicios**

#### **Dimensiones**

1. Elementos tangibles

2. Fiabilidad
3. Capacidad de respuesta
4. Seguridad
5. Empatía

## 2.6 Definición operativa de variables

**Tabla 1** Operacionalización de la variable ciclo administrativo

VARIABLE	Definición operacional	DIMENSIONES	ÍTEMS	Escala
<b>Cumplimiento del ciclo administrativo</b>	El ciclo administrativo es el conjunto de actividades que la administración debe llevar a cabo para aprovechar el recurso humano, técnicos, materiales y financieros, para el cumplimiento de los objetivos; estas actividades son la planeación, la organización, la dirección y el control y serán medidos mediante afirmaciones medidas en escala ordinal de acuerdo a la percepción de los encuestados	<b>Proceso de planificación:</b> Consiste en establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo.	Se establecen objetivos a cumplir durante el año	Likert Para comprender frecuencia de ocurrencia:  - "Siempre", - "Casi siempre", - "A menudo" y - "Casi nunca" - "Nunca"
			Se establecen políticas internas de trabajo	
			Se diseñan estrategias para desarrollar actividades	
			Se establecen presupuestos para desarrollar las actividades	
			Se asignan recursos físicos y materiales para el desarrollo de las actividades	
			La planeación se lleva a cabo con efectividad	
		<b>Proceso de organización:</b> Consiste en agrupa y ordena las actividades necesarias para lograr los objetivos, creando equipos, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquías.	Los grupos de trabajo son estructurados jerárquicamente	
			Las funciones asignadas individualmente son claras y precisas	
			Las funciones asignadas grupalmente son claras y precisas	
			La articulación al interior de los equipos es complementaria (diversidad de profesionales)	
			El trabajo se desarrolla de manera colaborativa y proactiva	
			La estructura organizacional permite adoptar modificaciones de manera rápida	
		<b>Proceso de dirección:</b> Es el conjunto de acciones e influencia interpersonal del máximo responsable para lograr	La toma de decisiones es de manera consensuada con los miembros del equipo	
			El responsable del área tiene dominio técnico y procedimental de la función que desempeña	

	<p>que sus subordinados logren los objetivos trazados.</p>	<p>La comunicación al interior del área se da de manera clara y precisa.          La comunicación al interior del área se da orientada al logro de objetivos          Las estrategias se replantean de acuerdo a situaciones que lo ameriten          El responsable, directo o jefe ejerce un liderazgo adecuado al propósito del área</p>
	<p><b>Proceso de coordinación:</b>          Es el conjunto de acciones que se articulan y comunican entre los miembros de cada área de la organización para lograr los objetivos trazados</p>	<p>Se alinean los esfuerzos de cada área hacia los objetivos comunes.          Se da colaboración entre áreas Integrando funciones y actividades.          supervisar el progreso y desempeño de los equipos.          Se da niveles de comunicación entre diferentes áreas.</p>
	<p><b>Proceso de control:</b>          Consiste en el establecimiento de sistemas para medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten, de manera que se asegure el logro de los objetivos trazados.</p>	<p>Se establecen métricas y estándares para evaluar procesos y resultados          Se hace seguimiento al cumplimiento de objetivos en función a la estrategia          Se hace retroalimentación sobre desempeño de manera oportuna y constructiva          Las medidas correctivas se toman de manera oportuna          Las medidas correctivas tomadas contribuyen al logro del objetivo          Se incorporan en la planificación las medidas correctivas y prácticas que dieron resultado</p>

*Nota:* Elaboración propia a partir de las bases teóricas

**Tabla 2** Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios que requieren servicios

VARIABLE	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala
satisfacción de los usuarios que requieren servicios.	El modelo SERVQUAL, (Zeithaml, Parasuraman y Berry; 1988) mide lo que el cliente espera de la organización, mediante criterios como: i. fiabilidad (modo de dar el servicio); ii. capacidad de respuestas (forma de ayudar a los usuarios); iii. seguridad (atención mostrada por los empleados); iv. empatía (atención personalizada) y; v. elementos tangibles (instalaciones físicas etc.).	1. Elementos tangibles	Dimensión 1: ítems 1 al 5.	Escala ordinal
		2. Fiabilidad	Dimensión 2: ítems 6 al 10	1. Muy satisfecho
		3. Capacidad de respuesta	Dimensión 3: ítems 11 al 15	2. Satisfecho
		4. Seguridad	Dimensión 4: ítems 16 al 20	3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
		5. Empatía	Dimensión 5: ítems 21 al 25	4. Insatisfecho
				5. Muy satisfecho

**Nota:** Elaboración propia a partir de las bases teóricas

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Arias et al. (2022) señalan que la investigación de tipo básico, también conocida como investigación pura o teórica busca y profundiza los conocimientos ya existentes en la realidad. Por lo tanto, su orientación es la búsqueda de principios básicos, la profundización de conceptos de una ciencia, como punto de apoyo inicial para el estudio de los fenómenos o hechos.

En consecuencia, la propuesta de esta investigación fue de tipo básica, dado que se tomó una serie de investigaciones como antecedentes de ambas variables y se analizaron los fenómenos sin intervenir o manipularlos, para luego ser descritos y correlacionados.

#### **3.2 Nivel de investigación**

La investigación realizada fue de nivel descriptivo, la cual describió las variables: cumplimiento del ciclo administrativo y satisfacción de los usuarios que requieren servicios. Al respecto, Arias et al. (2022) mencionan que el propósito de este tipo de estudio es describir y conocer una realidad concreta sobre las

propiedades, cualidades, características y aspectos fundamentales, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado.

Por otra parte, Sánchez y Reyes (2018) plantean la relación recíproca como el grado de la relación cuantitativa y sentido de la variación de dos o más series de datos. El índice de correlación puede ir de -1 (correlación negativa) pasando por el 0 hasta el +1 (correlación positiva). (p.39). Dado que el objetivo de la presente investigación fue encontrar la relación entre las variables ejecución de obras públicas viales urbanas y satisfacción de la población en el Distrito, las cuales encajan en la definición de investigación de nivel descriptivo – correlacional.

### **3.3 Métodos de investigación**

#### **3.3.1 Método general**

Como método general, se empleó el método científico. Según Hernández et al. (2018), este método permite realizar de manera adecuada los procedimientos, acciones estratégicas y estrategias necesarias para resolver problemas de investigación. Este enfoque sistemático fue esencial para garantizar la rigurosidad y validez del estudio.

#### **3.3.2 Métodos específicos**

Se empleó el método descriptivo, el cual, de acuerdo con Sampieri, Collado y Lucio (2014), permite recoger, describir y tabular los datos para el análisis, evaluación e interpretación de las características y los datos reunidos. Este método fue elegido porque permitió una comprensión detallada y precisa de las variables involucradas en el estudio.

Además, se utilizó el método deductivo. Este método, tal como lo describen Kerlinger y Lee (2002), se basa en la deducción lógica a partir de premisas generales hacia conclusiones específicas. Al aplicar los instrumentos de recolección de datos y emplear técnicas estadísticas, se pudieron deducir

conclusiones claras y fundamentadas. El uso de este método fue crucial para interpretar los resultados de manera coherente y para validar las hipótesis planteadas en el estudio.

### 3.4 Diseño de investigación

La investigación se basó en un diseño no experimental, de corte descriptivo, correlacional y transversal. Según Hernández et al. (2018), una investigación no experimental es aquella en la que no se manipulan las variables. Las investigaciones descriptivas se limitan a observar los fenómenos en su ambiente natural, mientras que las correlacionales buscan determinar la relación o asociación entre las variables de estudio.

Además, autores como Kerlinger y Lee (2002) proponen que es crucial tener precisión al determinar los criterios de la investigación. Estos autores destacan que, aunque se desarrolle una etapa descriptiva, esta es necesaria para llegar a la correlacional. Esto es precisamente lo que se propone en esta investigación: establecer la correlación entre las variables. En este sentido, se trató de una investigación de diseño correlacional no experimental, donde el diseño se esquematiza de la siguiente manera:

#### Criterios

Donde:

M1 = Muestra de funcionarios de la UGEL – Satipo.

M2 = Muestra de usuarios que requieren servicios en la UGEL – Satipo.

O1 = Variable 1: Cumplimiento del proceso administrativo

O2 = Variable 2: Satisfacción de los usuarios que requieren servicios.

r = Relación entre las variables de estudio.

#### Esquema



### 3.5 Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1 Población

Para autores como Kerlinger y Lee (2002), la población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, teniendo características similares y siendo consideradas en el estudio. En función de los objetivos de la presente investigación, se consideraron dos poblaciones. La primera correspondió a los profesionales que laboran en la UGEL Satipo - Junín y la segunda a las personas que solicitan servicios en las oficinas de la UGEL.

En el primer caso, la población fue finita, dado que se refería a las personas que trabajan en la UGEL de Satipo - Junín. En el segundo caso, de acuerdo con la información proporcionada por la dirección, se atiende a la totalidad de la población entre quince y sesenta y cinco años de la provincia de Satipo - Junín, la cual ascendió a 121,987 personas (INEI, 2017).

Aunque la población también fue finita pero muy grande y se refirió a la población que ocasionalmente requiere servicios en la UGEL Satipo - Junín, esta fue estimada a partir del registro histórico de atenciones mensuales durante los últimos ocho meses, y a partir del promedio mensual se estimó la población.

**Tabla 3** Tamaño de la población al histórico de atenciones durante los últimos ocho meses.

Mes	Promedio mensual <sup>1</sup>	Consolidado <sup>2</sup>	Consolidado <sup>3</sup>
Mes 1	352		
Mes 2	215		
Mes 3	137	947	
Mes 4	243		
Mes 5	261		2131
Mes 6	301		
Mes 7	290	1184	
Mes 8	332		

**Nota:** 1. El calculo obedece al promedio de atenciones mensuales durante 2023 y durante el 2024.

2. Información proporcionada por vigilancia de la UGEL Satipo – Junín
3. Consolidado de personas atendidas durante 8 meses en la UGEL.

### **3.5.2 Muestra**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Kerlinger y Lee (2002) mencionaron que es el subconjunto de elementos que están definidos dentro de la población; es decir, guardan las mismas características. Cabe precisar que la presente investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo y todas las muestras deben ser representativas.

En ese sentido, autores como Hernández et al. (2018) indicaron que existen dos tipos de muestras: las probabilísticas y las no probabilísticas. En la primera, todos los elementos de la población tienen la posibilidad de ser escogidos de manera aleatoria; en la segunda, la elección no depende de la probabilidad, sino de criterios establecidos por el investigador o condicionantes por las características de la investigación en función de la población.

No obstante, esta población obedeció a un criterio específico: ser población que ha solicitado servicios en la UGEL en los últimos ocho meses. Para esta investigación, dado el tamaño de la población, fue pertinente un muestreo probabilístico aleatorio estratificado, entendido como estrictamente representativo para que los resultados pudieran generalizarse (es decir, dentro de cada estrato se seleccionó un elemento para la muestra).

**Tabla 4** Calculo del tamaño de la muestra

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Mes 1	352	13%	45
2	Mes 2	215	13%	28
3	Mes 3	137	23%	31
4	Mes 4	243	14%	34
5	Mes 5	261	6%	16
6	Mes 6	301	7%	21
7	Mes 7	290	12%	36
8	Mes 8	332	12%	40
Total		2131	100%	251

*Nota:* Calculo a partir de la aplicación del muestreo aleatorio estratificado.

### 3.5.3 Muestreo

La técnica de muestreo fue probabilística estratificada y se realizó mediante la fórmula de poblaciones finita, se asignó un factor para aplicar encuestas a usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín, hasta completar el tamaño de muestra establecido.

## 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada para recolectar los datos para la muestra 1 y la muestra 2 fue la encuesta, la cual consistió en un formulario con afirmaciones organizadas y en secuencia lógica con respuestas indirectas. Moore, et al (2019) plantean que, al momento de hacer preguntas en escala, las afirmaciones deben ser escritas de manera abstracta, para que el encuestado interprete y la afirmación y valide de acuerdo a su percepción. Así mismo, mencionan que este enfoque es útil cuando las respuestas son subjetivas o cuando se desea obtener la percepción del encuestado sobre las preguntas o afirmaciones.

Por otra parte, Groves (2004) menciona que emplear encuestas es útil cuando las respuestas son subjetivas o cuando se desea obtener la percepción del encuestado sobre las preguntas o afirmaciones; por lo tanto, para ambas variables se diseñó una encuesta que abarcó las dimensiones de cada una de ellas, construidas a partir de las bases teóricas planteadas en el presente estudio.

### **3.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo con Fowler (2014), los cuestionarios y las escalas no son necesariamente incompatibles, dado que las escalas pueden ser productos de instrumentos estandarizados o utilizados en pruebas psicométricas. En relación con los cuestionarios, se menciona que son herramientas de investigación que consisten en una serie de preguntas o afirmaciones diseñadas para recopilar información sobre las opiniones, comportamientos, actitudes o características de un grupo de personas.

Consecuentemente, el instrumento empleado para medir ambas variables fue un cuestionario que proponía una serie de afirmaciones que el encuestado debía responder de acuerdo con una escala que mide la intensidad, frecuencia o grado de una actitud, opinión o comportamiento (De Vaus, 2014); la escala para el cuestionario 1 fue: 5 = "Siempre"; 4 = Casi siempre; 3 = A menudo; 2 = Casi nunca y; 1 = Nunca. Y constó de un total de 25 afirmaciones. La escala para el cuestionario 2 fue: 5 = Muy satisfecho; 4 = Satisfecho; 3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho; 2 = Insatisfecho y; 1 = Muy insatisfecho y también estuvo compuesto por 25 afirmaciones.

#### **3.6.2.1 Validación de instrumentos**

Se mencionó que el diseño de los dos cuestionarios partió de las bases teóricas y fueron sometidos a validación mediante juicio de tres expertos a quienes (además del cuestionario) se le proporcionó la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización junto a una ficha de evaluación, tal como se estipula en el reglamento de investigación de la

Universidad Nacional de Huancavelica, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 5** Validez de contenidos del instrumento 1 por parte de jueces expertos.

Juez experto	Puntaje
Juez 1.	0,74
Juez 2.	0,74
Juez 3.	0,82
Promedio	0,77

*Nota:* Resultados empleando la ficha de evaluación establecida en el reglamento de investigación de la UNH.

**Tabla 6** Validez de contenidos del instrumento 2 por parte de jueces expertos

Juez experto	Puntaje
Juez 1.	0,74
Juez 2.	0,74
Juez 3.	0.82
Promedio	0,77

*Nota:* Resultados empleando la ficha de evaluación establecida en el reglamento de investigación de la UNH.

De acuerdo a la escala de valoración establecida en las mismas fichas de evaluación se indica que las valoraciones superiores a 0,70 puntos se consideran aprobados. En ese caso, los promedios de validez para el instrumento 1 fue de 0,77 y para el instrumento 2 fue de 0,77; se procedió a complementar el análisis de los instrumentos sometidos a una prueba de confiabilidad.

### 3.6.2.2 *Confiabilidad de los instrumentos*

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se empleó el coeficiente de alfa de Cronbach; este es un coeficiente de consistencia

interna utilizado para medir la fiabilidad de un cuestionario o instrumento de medición, especialmente cuando se trata de escalas de múltiples ítems.

De acuerdo con Anastasi y Urbina (1997), este coeficiente indica cuán bien los ítems de una escala están correlacionados entre sí, lo que refleja la coherencia interna del instrumento. Un valor de alfa de Cronbach cercano a 1 sugiere una alta fiabilidad, mientras que valores menores pueden indicar problemas con la consistencia de los ítems.

Según Nunnally (1978), un valor aceptable de alfa de Cronbach para investigaciones en ciencias sociales es generalmente 0.70 o superior, siendo preciso mencionar que esta medida es fundamental para asegurar que los datos recolectados sean consistentes y fiables para el análisis posterior.

A continuación, en la tabla 7 se presenta el cálculo del alfa de Cronbach para las dos variables.

**Tabla 7** Cálculo del alfa de Cronbach de los instrumentos para medir cumplimiento del ciclo administrativo.

<b>Criterio</b>	<b>Definición</b>	<b>Cálculo V1</b>	<b>Cálculo V2</b>
k :	Representa el número de ítems en el instrumento de medición.	= 25	25
$\sum V_i$ :	Corresponde a la varianza total de los ítems.	= 35.12	36.64
V <sub>t</sub> :	vt: Indica la suma de las varianzas de los ítems más la varianza del test.	= 175.84	231.82
$\alpha$ :	Es el coeficiente de confiabilidad o alfa de Cronbach	= 0.83	0.88

**Nota.** Elaboración propia empleando la fórmula del alfa de Cronbach (1951)

Atendiendo los planteamientos de Nunnally (1978) en cuanto a que un valor aceptable de alfa de Cronbach para investigaciones en ciencias sociales es generalmente 0.70 o superior, se considera que los instrumentos guardan consistencia interna, dado que se obtuvo 0,83 para el primero y

0,88 para el segundo, por lo tanto, se puede asegurar que los datos recolectados son consistentes y fiables para su aplicación.

## **3.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos**

### **3.7.1 Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de los datos se desarrollaron los siguientes pasos:

- i. Se recopilaron todos los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección (cuestionarios) y se organizaron de manera sistemática en el SPSS - V24
- ii. Se detectaron y corrigieron errores en el traslado del instrumento a la base de datos, como entradas duplicadas, datos faltantes o inconsistencias.
- iii. Se transformaron las respuestas cualitativas en datos cuantitativos mediante la asignación de códigos numéricos. De acuerdo a las escalas establecidas para cada instrumento.
- iv. Se establecieron baremos de acuerdo a la escala bajo, medio y alto para ambas variables.

### **3.7.2 Análisis de datos**

El análisis se desarrolló en dos etapas. La primera correspondió a la estadística descriptiva con dos propósitos: el primero fue determinar, mediante el método de mínimos y máximos (Moore et al., 2019), la suma, el valor mínimo, el valor máximo y el rango para establecer los baremos; el segundo propósito fue utilizar la estadística descriptiva para determinar la frecuencia de datos de acuerdo a los baremos establecidos.

La segunda etapa se enfocó en la estadística inferencial, con el objetivo de establecer la correlación entre las variables mediante el coeficiente de correlación y el valor p (Creswell, 2014). Finalmente, se interpretaron los

resultados en función de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Se evaluó la distribución de los datos para determinar si se debían emplear técnicas paramétricas o no paramétricas, y posteriormente se desarrolló la discusión de resultados obtenidos del procesamiento estadístico. Estos resultados se contrastaron con los hallazgos de investigaciones previas consideradas en los antecedentes, permitiendo determinar la contribución teórica, práctica y metodológica de la investigación (Kerlinger y Lee, 2002).

### 3.8 Descripción de la prueba de hipótesis

#### 3.8.1 Prueba de normalidad

Para establecer el tipo de distribución de los datos se empleó la prueba de Kolmogorov Smirnova (para poblaciones mayores a 50 elementos), para determinar se planteó el siguiente sistema de hipótesis:

**Tabla 8** Criterios para la prueba de normalidad de datos

Ítem	Criterio
H <sub>0</sub> :	La distribución de los datos no es normal
H <sub>1</sub> :	La distribución de los datos es normal
NC:	Nivel de confianza 0,95
a:	Nivel de significancia 0,05
Si el valor < 0,05:	se rechaza hipótesis nula
Si el valor > 0,05:	se acepta hipótesis nula

*Nota.* Elaboración propia

Dado el caso que la distribución de los datos fuese normal, se emplearían pruebas paramétricas; así mismo, dado el caso que la distribución de los datos no fuera normal, se emplearían pruebas no paramétricas.

#### 3.8.2 Prueba de hipótesis

Según Moore et, al (2019), en el método científico estadístico, la hipótesis nula (H0) es la afirmación que plantea no hay efecto; mientras que la hipótesis alternativa (H1) sugiere que hay algún efecto. A razón de esto, el sistema de hipótesis fue de la siguiente manera:

**Tabla 9** Regla para la prueba de hipótesis general y específicas

<b>Ítem</b>	<b>Criterio</b>
H <sub>0</sub> :	No existe correlación entre las variables
H <sub>1</sub> :	Existe correlación entre las variables
NC:	Nivel de confianza 0,95
a:	Nivel de significancia 0,05
Si el valor < 0,05:	se rechaza hipótesis nula
Si el valor > 0,05:	se acepta hipótesis nula

*Nota.* Elaboración propia

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACION DE RESULTADOS**

#### **4.1 Presentación e interpretación de datos**

Para analizar y presentar la información se partió de la hipótesis planteada: Existe correlación positiva y significativa entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín. Para poder llegar a la presentación de la prueba de hipótesis primero fue necesario desarrollar la estadística descriptiva, siendo necesario asignar rangos a los datos obtenidos y determinar niveles de cumplimiento (para el caso de la variable 1), y de satisfacción (para el caso de la variable 2).

##### **1.1.1. Estadística descriptiva**

###### ***1.1.1.1. Baremación***

Anastasi y Urbina (1997), afirman que es oportuno estructurar y transmitir la información de forma comprensible y con un sentido de orden, siendo oportuno el empleo de tablas y gráficos para una descripción, de la misma manera plantean que baremar es necesario dada la posibilidad para ofrecer percepciones prácticas y pertinentes a partir de los datos

recolectados. En consecuencia, establecer niveles de baremación ayudó a ordenar los datos de manera que sean más comprensibles y útiles para la toma de decisiones.

En ese sentido, Anastasi y Urbina (1997), proponen el método de mínimos y máximos para determinar baremos como técnica para establecer rangos de calificación en evaluaciones. De acuerdo con estos autores, este método consiste en identificar el valor mínimo y el valor máximo obtenidos en un conjunto de datos, y luego dividir este rango en segmentos o intervalos que representen diferentes niveles de desempeño. Por ejemplo, si en una evaluación los puntajes oscilan entre 0 y 100, los baremos pueden ser establecidos dividiendo este rango en intervalos iguales o basados en criterios específicos, como el desempeño esperado. Estos intervalos permiten clasificar a los evaluados en diferentes categorías, como bajo, medio y alto, facilitando así la interpretación de los resultados y la toma de decisiones educativas o administrativas. Este método es particularmente útil por su simplicidad y facilidad de aplicación en diversos contextos evaluativos.

**Tabla 10** Estadísticos descriptivos para determinar baremos de la variable: Cumplimiento del ciclo administrativo

Criterio	Variable	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión
	1	1	2	3	4	5
Mínimo	37	7	5	5	7	7
Máximo	86	21	21	20	19	19
Rango	49	14	16	15	12	12
Amplitud	16	5	5	5	4	4

**Nota.** Elaboración propia empleando el método de máximos y mínimos propuesto por Anastasi y Urbina (1997)

Con estos mínimos y máximos se aplicó el procedimiento de dividir el máximo entre el mínimo, para saber la amplitud entre baremos, tal como se muestra en la tabla 11 que a continuación se presenta.

**Tabla 11** Baremación de la variable: Cumplimiento del ciclo administrativo

Baremo	Variab. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	Dim. 5
Bajo	37- 52	7- 10	5- 9	5- 9	7- 10	7- 10
Medio	53- 69	11- 15	10- 15	10- 14	11- 14	11- 14
Alto	70- 86	16- 20	16- 21	15- 20	15- 19	15- 19

*Nota.* Elaboración propia empleando el método de máximos y mínimos propuesto por Anastasi y Urbina (1997)

Para la variable 2, se desarrolló el mismo procedimiento que se presenta en la tabla 12.

**Tabla 12** Estadísticos descriptivos para determinar baremos de la variable: Satisfacción de usuarios que requieren servicios

Criterio	Variable	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión	Dimensión
	1	1	2	3	4	5
Mínimo	32	7	7	5	6	6
Máximo	90	21	21	19	22	20
Rango	58	14	14	14	16	14
Amplitud	19	5	5	5	5	5

*Nota.* Elaboración propia empleando el método de máximos y mínimos propuesto por Anastasi y Urbina (1997)

Con los datos estadísticos descriptivos obtenidos en la tabla 12, se procedió a determinar los rangos de acuerdo a los baremos establecidos, siendo incorporados en la tabla 13 que a continuación se presenta.

**Tabla 13** Baremación de la variable: Satisfacción de los usuarios que requieren servicios

Baremo	Variab. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	Dim. 5
Bajo	32- 50	7- 11	7- 11	5- 9	6- 10	6- 10
Medio	51- 70	12- 15	12- 15	10- 13	11- 16	11- 14
Alto	71- 90	16- 21	16- 21	14- 19	17- 22	15- 20

*Nota.* Elaboración propia empleando el método de máximos y mínimos propuesto por Anastasi y Urbina (1997)

### 1.1.1.2. Estadística descriptiva de la variable 1

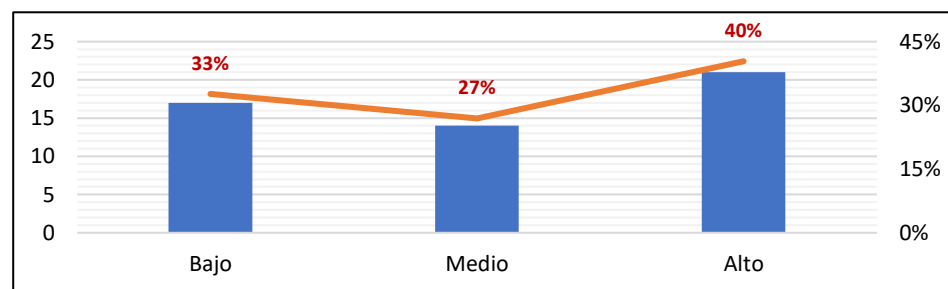
Empleando los baremos establecidos en la tabla 11, se calculó la frecuencia de datos en cada rango de la baremación. Además, se determinó el porcentaje que cada frecuencia representa del total y se incorporó una figura para visualizar la tendencia de los datos en cada baremo establecido.

**Tabla 14** Distribución de frecuencia de la variable: Cumplimiento del ciclo administrativo

Baremo	<i>f</i>	%
Bajo	17	33%
Medio	14	27%
Alto	21	40%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24.

**Figura 1** Tendencia en porcentajes de la variable: Cumplimiento del ciclo administrativo



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

El análisis de los datos de la tabla 14 y la figura 1 muestran que el 33% de los encuestados percibe que el cumplimiento del ciclo administrativo se encuentra en un nivel bajo. Esto sugiere que hay aspectos significativos del ciclo administrativo que no están siendo ejecutados de manera efectiva según un tercio de los participantes. Por otro lado, el 27% de los encuestados valora el cumplimiento del ciclo administrativo en un nivel medio. Esto indica que aunque hay áreas que se están gestionando correctamente, aún existen deficiencias que necesitan ser abordadas.

Finalmente, el 40% de los encuestados percibe un alto cumplimiento del ciclo administrativo, lo que demuestra que una proporción significativa de los procesos administrativos se están realizando eficazmente.

**Dimensión 1: Proceso de planificación**

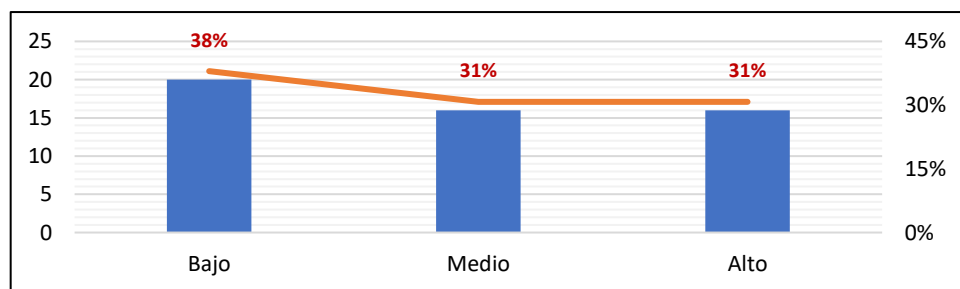
Empleando los baremos establecidos en la tabla 11, se calculó la frecuencia de datos en cada rango de la baremación. Además, se determinó el porcentaje que cada frecuencia representa del total y se incorporó una figura para visualizar la tendencia de los datos en cada barmeo establecido.

**Tabla 15** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de planificación

Barmeo	<i>f</i>	%
Bajo	20	38%
Medio	16	31%
Alto	16	31%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 2** Tendencia en porcentajes de la dimensión: proceso de planificación



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

El análisis del proceso de planificación revela que el 38% de los encuestados considera que este proceso es deficiente. Esto podría sugerir la necesidad de mejorar la estrategia y el enfoque en la planificación dentro de la organización. Además, el 31% percibe el proceso de planificación en un nivel medio, lo que indica una ejecución parcial con áreas que requieren

mejoras. Por último, el 31% de los encuestados valoran positivamente el proceso de planificación, indicando que se están cumpliendo adecuadamente ciertos aspectos de este proceso.

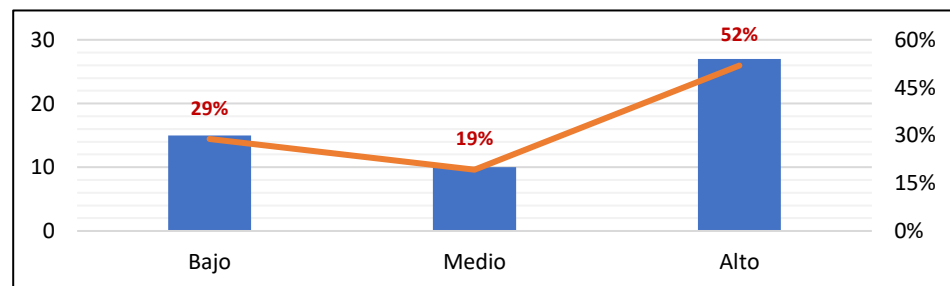
**Dimensión 2: Proceso de organización**

**Tabla 16** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de organización

Baremo	<i>f</i>	%
Bajo	15	29%
Medio	10	19%
Alto	27	52%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 3** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de organización



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

En cuanto al proceso de organización, el 29% de los encuestados valoran este proceso como bajo, lo cual indica áreas significativas de mejora en la estructuración y asignación de recursos. El 19% percibe un nivel medio de organización, sugiriendo una ejecución parcial y áreas que necesitan ser reforzadas. Por otro lado, el 52% de los encuestados valoran positivamente el proceso de organización, lo que refleja un alto nivel de eficiencia y estructuración en la gestión de recursos.

### **Dimensión 3: Proceso de dirección**

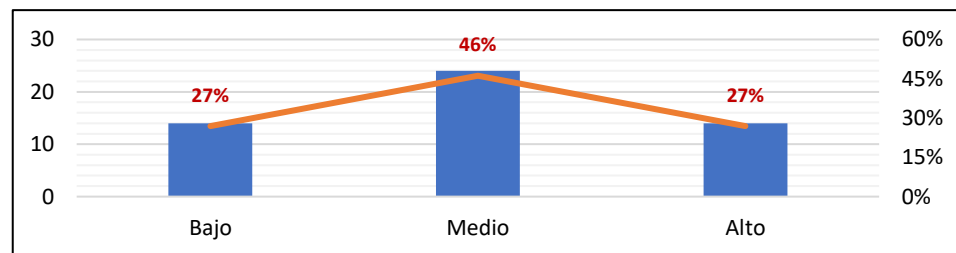
**Tabla 17** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de dirección

Baremo	<i>f</i>	%
Bajo	14	27%
Medio	24	46%
Alto	14	27%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 4** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de dirección

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24



En cuanto al proceso de organización, el 29% de los encuestados valoran este proceso como bajo, lo cual indica áreas significativas de mejora en la estructuración y asignación de recursos. El 19% percibe un nivel medio de organización, sugiriendo una ejecución parcial y áreas que necesitan ser reforzadas. Por otro lado, el 52% de los encuestados valoran positivamente el proceso de organización, lo que refleja un alto nivel de eficiencia y estructuración en la gestión de recursos.

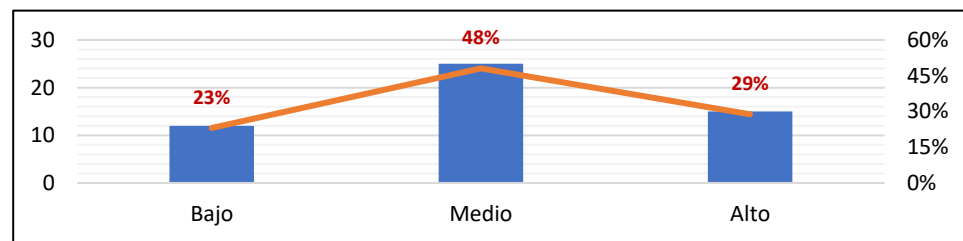
#### ***Dimensión 4: Proceso de coordinación***

**Tabla 18** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de coordinación

<b>Baremo</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	12	23%
Medio	25	48%
Alto	15	29%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 5** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de coordinación



**Nota.** Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

Respecto al proceso de coordinación, el 23% de los encuestados consideran que este aspecto es bajo, sugiriendo una falta de integración y alineación en las actividades. El 48% perciben la coordinación en un nivel medio, lo que indica una ejecución parcial y áreas que requieren ser fortalecidas. Finalmente, el 29% valoran positivamente el proceso de coordinación, lo que refleja una integración y alineación efectiva en las actividades.

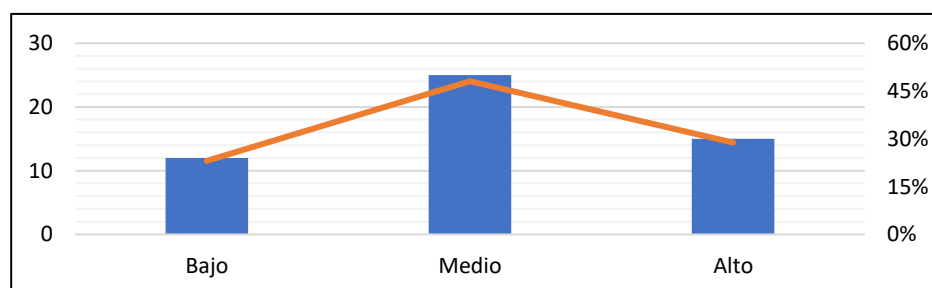
### ***Dimensión 5: Proceso de control***

**Tabla 19** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de control

<b>Baremo</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Bajo	12	23%
Medio	25	48%
Alto	15	29%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 6** Distribución de frecuencia de la dimensión: proceso de control



**Nota.** Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

En el análisis del proceso de control, el 23% de los encuestados consideran que este aspecto es deficiente, sugiriendo una falta de monitoreo y evaluación adecuada de los procesos. El 48% perciben el control en un nivel medio, lo que indica una ejecución parcial y áreas que requieren ser fortalecidas. Por último, el 29% valoran positivamente el proceso de control, lo que refleja un monitoreo y evaluación adecuada de los procesos.

### **Conclusión General**

Los resultados muestran una percepción variada en cuanto al cumplimiento del ciclo administrativo y sus dimensiones en la UGEL Satipo. Aunque hay áreas que se valoran positivamente, como el proceso de organización, hay otras, como el proceso de planificación y la dirección, que presentan una percepción significativa de deficiencia. Esto sugiere la

necesidad de un enfoque integral para mejorar las áreas con valoraciones bajas y fortalecer las que ya son percibidas como efectivas

### 1.1.1.3. Estadística descriptiva de la variable 2

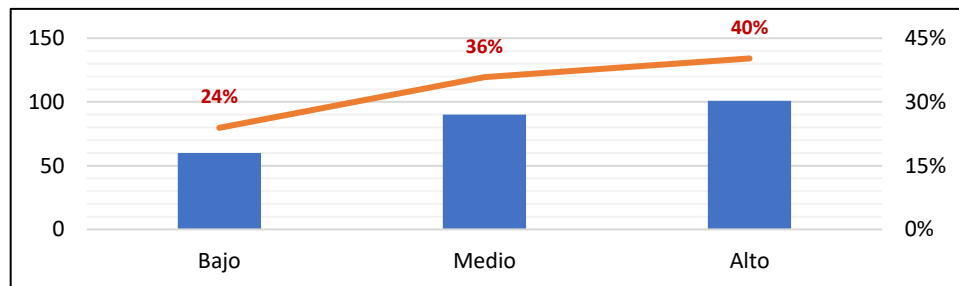
#### *Variable 2: Satisfacción de los usuarios que requieren servicios*

**Tabla 20** Distribución de frecuencia de la variable: satisfacción de los usuarios que requieren servicios

Baremo	<i>f</i>	%
Bajo	60	24%
Medio	90	36%
Alto	101	40%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 7** Distribución de frecuencia de la variable: satisfacción de los usuarios que requieren servicios



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

La tabla muestra la distribución de la satisfacción de los usuarios en tres niveles: bajo, medio y alto. Los resultados se detallan a continuación: 60 usuarios (24%) se encuentran en el nivel bajo, 90 usuarios (36%) en el nivel medio, y 101 usuarios (40%) en el nivel alto. Esto indica que la mayoría de los usuarios perciben una satisfacción media o alta con los servicios ofrecidos.

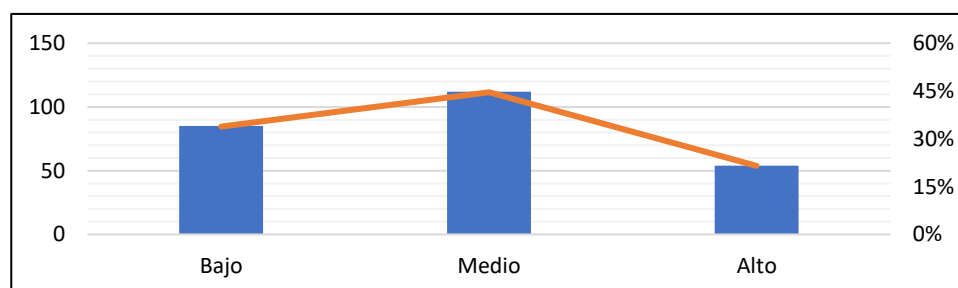
### ***Dimensión 1: Elementos tangibles***

**Tabla 21** Distribución de frecuencia de la dimensión: elementos tangibles

<b>Baremo</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Bajo	85	34%
Medio	112	45%
Alto	54	22%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 8** Distribución de frecuencia de la dimensión: elementos tangibles.



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

Esta dimensión evalúa los aspectos físicos y tangibles del servicio ofrecido. Los resultados muestran que 85 usuarios (34%) perciben un nivel bajo en esta dimensión, 112 usuarios (45%) un nivel medio, y 54 usuarios (22%) un nivel alto. Esto sugiere que hay áreas de mejora significativas en los aspectos tangibles del servicio.

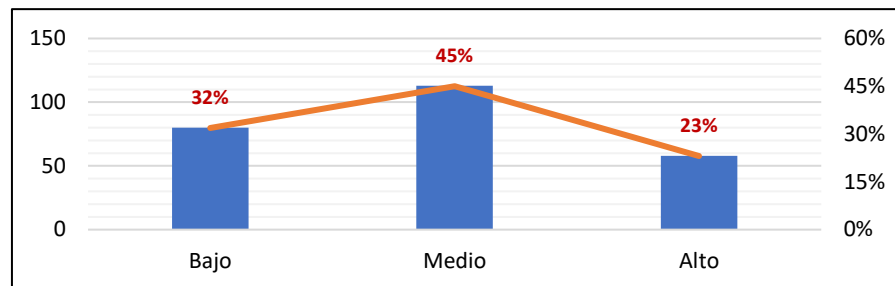
### ***Dimensión 2: Fiabilidad***

**Tabla 22** Distribución de frecuencia de la dimensión: fiabilidad

<b>Baremo</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Bajo	80	32%
Medio	113	45%
Alto	58	23%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 9** Distribución de frecuencia de la dimensión: fiabilidad



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

La fiabilidad se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con lo prometido de manera consistente. En esta dimensión, 80 usuarios (32%) perciben un nivel bajo, 113 usuarios (45%) un nivel medio, y 58 usuarios (23%) un nivel alto. Los datos indican que, aunque una parte considerable de los usuarios percibe una fiabilidad media, hay un número significativo que encuentra deficiencias en la consistencia del servicio.

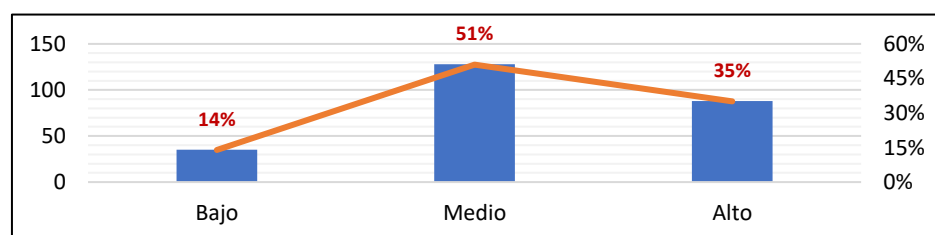
### *Dimensión 3: Capacidad de respuesta*

**Tabla 23** Distribución de frecuencia de la dimensión: capacidad de respuesta

Baremo	<i>f</i>	%
Bajo	35	14%
Medio	128	51%
Alto	88	35%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 10** Distribución de frecuencia de la dimensión: capacidad de respuesta



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

La capacidad de respuesta se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con lo prometido de manera consistente. En esta dimensión, 88 usuarios (35%) perciben un nivel alto, 128 usuarios (51%) un nivel medio, y 35 usuarios (14%) un nivel bajo. Los datos indican que, aunque una parte considerable de los usuarios percibe una fiabilidad media, hay un número significativo que encuentra deficiencias en la consistencia del servicio.

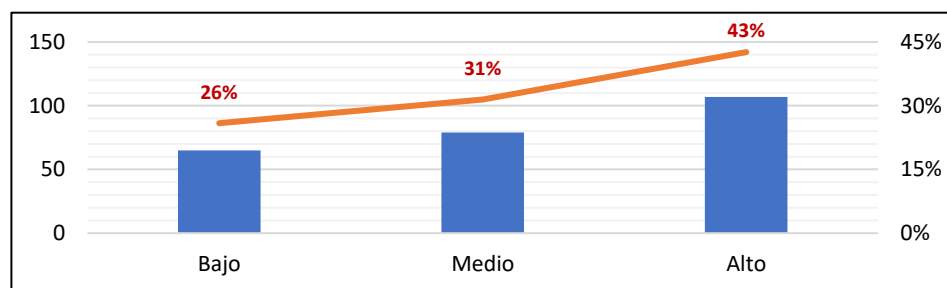
#### ***Dimensión 4: Seguridad***

**Tabla 24** Distribución de frecuencia de la dimensión: seguridad

<b>Baremo</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Bajo	65	26%
Medio	79	31%
Alto	107	43%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 11** Distribución de frecuencia de la dimensión: Seguridad



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

La seguridad se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con lo prometido de manera consistente. En esta dimensión, 65 usuarios (26%) perciben un nivel bajo, 79 usuarios (31%) un nivel medio, y 107 usuarios (43%) un nivel alto. Los datos indican que, aunque una parte considerable de los usuarios percibe una fiabilidad media y alta, hay un número significativo que encuentra deficiencias en la consistencia del servicio.

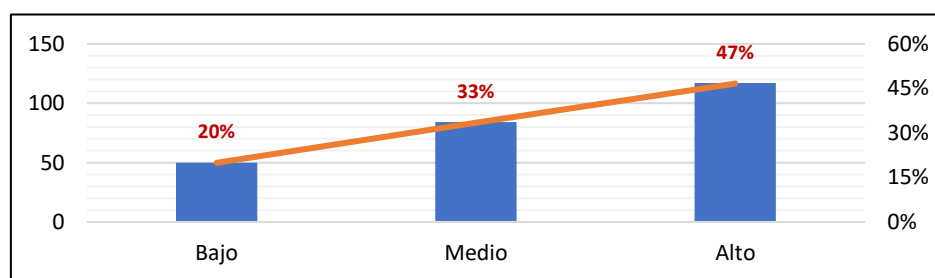
### **Dimensión 5: Empatía**

**Tabla 25** Distribución de frecuencia de la dimensión: empatía

<b>Baremo</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	50	20%
Medio	84	33%
Alto	117	47%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

**Figura 12** Distribución de frecuencia de la dimensión: empatía



*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

La empatía se refiere a la atención personalizada que el servicio brinda a sus usuarios. Los resultados muestran que 50 usuarios (20%) perciben un nivel bajo en esta dimensión, 84 usuarios (33%) un nivel medio, y 117 usuarios (47%) un nivel alto. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios valoran positivamente la atención personalizada, aunque aún hay margen para mejorar la empatía del servicio.

En general, los resultados muestran que la mayoría de los usuarios se encuentran en un nivel medio o alto de satisfacción (76%). Sin embargo, existe un porcentaje significativo (24%) que aún percibe un nivel bajo de satisfacción. Esto indica que, aunque los servicios son bien recibidos por una mayoría de usuarios, hay áreas específicas que necesitan mejoras significativas para aumentar la satisfacción general.

## 4.2. Proceso de prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Para determinar el tipo de normalidad de los datos recolectados de la muestra, se consideró la prueba de Kolmogorov Smirnov, que según Conover (1999), se usa para comparar una muestra con una distribución de referencia (prueba de una muestra) o para comparar dos muestras entre sí (prueba de dos muestras) y es idónea cuando la muestra es superior a 50 sujetos.

#### *Hipótesis*

H<sub>0</sub>: Los datos no siguen una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos siguen una distribución normal.

#### *Criterio de Decisión*

Si el p-valor < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

Si el p-valor > 0,05, no se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Tabla 26** Prueba de normalidad para ambas variables

				Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
				Estadístico	gl	Sig.
Variable:	Cumplimiento	del	ciclo	0.114	52	0.098
	administrativo					
Variable:	Satisfacción	de	los usuarios que	0.536	251	0.000
	requieren servicios					

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

Para interpretar los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables cumplimiento del ciclo administrativo y variable satisfacción de los usuarios, primero observamos los valores de significancia (Sig.):

- Para variable cumplimiento del ciclo administrativo, el valor Sig. es 0.098.
- Para variable satisfaccion de los usuarios, el valor Sig. es 0.000.

De acuerdo con el umbral de significancia ( $\alpha$ ) de 0.05, se toman las siguientes decisiones:

**Variable: cumplimiento del ciclo administrativo**

- Valor Sig. = 0.098
- Como  $0.098 > 0.05$ , no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Conclusión**

La distribución de los datos de cumplimiento del ciclo administrativo" no es significativamente diferente de una distribución normal.

**Variable satisfaccion de usuarios:**

- Valor Sig. = 0.000
- Como  $0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Conclusión:**

La distribución de los datos de variable satisfaccion de los usuarios es significativamente diferente de una distribución normal. Por lo tanto, los datos de la variable cumplimiento del ciclo administrativo se distribuyen normalmente, mientras que los datos de variable satisfaccion de los usuarios no siguen una distribución normal.

**Toma de decisión**

Cuando se trata de correlacionar variables y al menos una de ellas no sigue una distribución normal, se recomienda utilizar una prueba no paramétrica. En tu caso, dado que variable satisfaccion de los usuarios no sigue una distribución normal, la prueba de correlación adecuada sería la Correlación de Spearman.

## 4.2.2. Prueba de hipótesis

Para comprar la hipótesis general e hipótesis específicas, se planteó la siguiente regla para tomar decisiones.

1.  $H_0$ : La relación entre las variables no es positiva y significativa.
2.  $H_1$ : La relación entre las variables es positiva y significativa.
3. Si el valor  $< 0,05$ , se rechaza hipótesis nula
4. Si el valor  $> 0,05$ , se acepta hipótesis nula

### 4.2.2.1. Prueba de hipótesis general

Para la hipótesis general, la regla quedó planteada de la siguiente manera:

- $H_0$ : No existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- $H_1$ : Existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- Si el valor  $< 0,05$ , se rechaza hipótesis nula
- Si el valor  $> 0,05$ , se acepta hipótesis nula

A continuación en la tabla 27 se presenta el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman y la estimación de la significancia entre las variables cumplimiento del ciclo administrativo y satisfacción de los usuarios que requieren servicios.



#### 4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Para la hipótesis específica 1, la regla quedó planteada de la siguiente manera:

- H0: No existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- H1: Existe relación entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- Si el valor  $< 0,05$ , se rechaza hipótesis nula
- Si el valor  $> 0,05$ , se acepta hipótesis nula

A continuación en la tabla 28 se presenta el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman y la estimación de la significancia.

**Tabla 28** Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de planificación

		Variable satisfacción de los usuarios	Dimensión: Proceso de planificación
Rho de Spearman	Variable de satisfacción de los usuarios	1.000	,363**
		Sig. (bilateral)	0.009
		N	52
	Dimensión: Proceso de planificación	,363**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.009
		N	52

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

*Nota. Elaboración propia empleando el software SPSS – v24*

#### Resultados

- El coeficiente de correlación entre variable satisfacción de los usuarios y Proceso planificación es 0.363.

- El valor p (Sig.) asociado es 0.009.

### **Decisión**

Dado que el valor p (0.009) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Interpretación**

La correlación entre la variable satisfacción de los usuarios y la dimensión Proceso de planificación es significativa al nivel 0.01 (bilateral), indicando que existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el proceso de planificación

#### **4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 2**

Para la hipótesis específica 2, la regla quedó planteada de la siguiente manera:

- $H_0$ : No existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- $H_1$ : Existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- Si el valor  $< 0,05$ , se rechaza hipótesis nula
- Si el valor  $> 0,05$ , se acepta hipótesis nula

A continuación en la tabla 29 se presenta el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman y la estimación de la significancia.

**Tabla 29** Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de organización

		Variable: satisfaccion de los usuarios	Dimensión: Proceso de organización
Rho de Spearman	Variable: satisfaccion de los usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000  0.000
		N	251 52
	Dimensión: Proceso de organización	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,477**  1.000
		N	251 52

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

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

### Resultados

- El coeficiente de correlación entre variable satisfaccion de los usuarios y la dimensión proceso de organización es 0.477.
- El valor p (Sig.) asociado es 0.000.

### Decisión

Dado que el valor p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### Interpretación

La correlación entre las variables satisfaccion de los usuarios y la dimensión proceso de organización es significativa al nivel 0.01 (bilateral), indicando que existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el proceso de organización.

#### 4.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Para la hipótesis específica 3, la regla quedó planteada de la siguiente manera:

- H0: No existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- H1: Existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- Si el valor  $< 0,05$ , se rechaza hipótesis nula
- Si el valor  $> 0,05$ , se acepta hipótesis nula

A continuación en la tabla 30 se presenta el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman y la estimación de la significancia.

**Tabla 30** Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de dirección

		Variable: Satisfaccion de los usuarios	Dimensión: Proceso de dirección
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,288*
	Sig. (bilateral)		0.040
	N	251	52
	Coeficiente de correlación	,288*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.040	
	N	251	52

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

## **Resultados**

- El coeficiente de correlación entre satisfacción de los usuarios y la dimensión del proceso dirección es 0.288.
- El valor p (Sig.) asociado es 0.040.

## **Decisión**

Dado que el valor p (0.040) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

## **Interpretación**

La correlación entre las variables satisfacción de los usuarios y la dimensión proceso de dirección es significativa al nivel 0.05 (bilateral), indicando que existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el proceso de dirección.

### **4.2.2.5. Prueba de hipótesis específica 4**

Para la hipótesis específica 4, la regla quedó planteada de la siguiente manera:

- $H_0$ : No existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- $H_1$ : Existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- Si el valor  $< 0,05$ , se rechaza hipótesis nula.
- Si el valor  $> 0,05$ , se acepta hipótesis nula.

A continuación en la tabla 31 se presenta el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman y la estimación de la significancia.

**Tabla 31** Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de coordinación

		Variable: satisfaccion de los usuarios	Dimensión: Proceso de coordinación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,341*
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	251	52
	Coeficiente de correlación	,341*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	251	52

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

### Resultados

- El coeficiente de correlación entre variable satisfacción de los usuarios y la dimensión proceso de coordinación es 0.341.
- El valor p (Sig.) asociado es 0.014.

### Decisión

Dado que el valor p (0.014) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### Interpretación

La correlación entre las variables satisfacción de los usuarios y la dimensión proceso de coordinación es significativa al nivel 0.05 (bilateral), indicando que existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el proceso de coordinación.

#### 4.2.2.6. Prueba de hipótesis específica 5

Para la hipótesis específica 5, la regla quedó planteada de la siguiente manera:

- H0: No existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- H1: Existe relación positiva y significativa entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín.
- Si el valor  $< 0,05$ , se rechaza hipótesis nula
- Si el valor  $> 0,05$ , se acepta hipótesis nula

A continuación en la tabla 32 se presenta el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman y la estimación de la significancia.

**Tabla 32** Correlaciones entre variable satisfacción de los usuarios y el proceso de control

	Variable: Satisfacción de los usuarios	Dimensión: Proceso de control
Rho de Spearman	1.000	0.015
Variable: de los usuarios		
Coeficiente de correlación		0.919
Sig. (bilateral)		
N	251	52
Dimensión: Proceso de control		
Coeficiente de correlación	-0.015	1.000
Sig. (bilateral)	0.919	
N	251	52

*Nota.* Elaboración propia empleando el software SPSS – v24

### Resultados

- El coeficiente de correlación entre variable satisfacción de los usuarios y la dimensión proceso de control es 0.015.
- El valor p (Sig.) asociado es 0.919.

## **Decisión**

Dado que el valor p (0.919) es mayor que el nivel de significancia (0.05), no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

## **Interpretación**

La correlación entre las variables satisfacción de los usuarios y la dimensión proceso de control no es significativa al nivel 0.05 (bilateral), indicando que no existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el proceso de control.

### ***4.2.2.7. Interpretación de los resultados de las correlaciones***

Las correlaciones obtenidas en el análisis entre la satisfacción de los usuarios y los diferentes procesos administrativos en la UGEL presentan una variabilidad significativa, indicando diferentes grados de relación.

#### ***Ciclo administrativo y satisfacción de los usuarios***

La relación entre el ciclo administrativo y la satisfacción de los usuarios muestra un coeficiente de correlación de 0.432 con una significancia de 0.002. Esto indica una relación positiva y significativa, sugiriendo que mejoras en el ciclo administrativo, como la eficiencia en la implementación de procesos, se asocian con un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios. La importancia de este proceso destaca su influencia directa en la percepción de los servicios municipales.

#### ***Proceso de planificación y satisfacción de los usuarios***

La correlación entre estos aspectos es positiva y significativa con un coeficiente de 0.363 y un p-valor de 0.009. Aunque la fuerza de esta relación es moderada, implica que una planificación adecuada contribuye a la satisfacción de los usuarios. No obstante, su impacto parece ser menos fuerte que otros procesos, lo que sugiere que la planificación, aunque importante, debe ser complementada con mejoras en otras áreas.

#### ***Proceso de organización y satisfacción de los usuarios***

Esta relación presenta una de las correlaciones más fuertes con un coeficiente de 0.477 y una significancia de 0.000. La fuerte correlación

positiva sugiere que una buena organización dentro de la UGEL es crucial para mantener a los usuarios satisfechos. Una estructura organizativa eficiente puede mejorar la comunicación, reducir errores y aumentar la calidad del servicio.

#### ***Proceso de dirección y satisfacción de los usuarios***

La correlación es positiva pero más baja, con un coeficiente de 0.288 y una significancia de 0.040. Aunque existe una relación, su impacto directo en la satisfacción de los usuarios es menor comparado con otros procesos. Esto podría indicar que la dirección es importante, pero su efecto no es tan inmediato o perceptible en la satisfacción del usuario.

#### ***Proceso de coordinación y satisfacción de los usuarios***

Con un coeficiente de 0.341 y una significancia de 0.014, esta correlación es moderada y significativa. Esto sugiere que una buena coordinación entre los diferentes departamentos y áreas de la UGEL puede tener un impacto positivo en la percepción de los servicios por parte de los usuarios.

#### ***Proceso de control y satisfacción de los usuarios***

La correlación entre estos aspectos no es significativa, con un coeficiente de 0.015 y un p-valor de 0.919. Esto indica que los mecanismos de control actuales no están influyendo directamente en la percepción de los usuarios, posiblemente porque estos controles no se traducen en mejoras perceptibles en los servicios ofrecidos.

En resumen, las correlaciones variadas sugieren que algunos procesos administrativos tienen un impacto más directo en la satisfacción de los usuarios que otros. En particular, la organización y el ciclo administrativo parecen ser los más influyentes. Es crucial que la UGEL enfoque sus esfuerzos en mejorar estos procesos clave para aumentar la satisfacción de los usuarios. Además, se recomienda revisar y posiblemente mejorar los procesos de control para asegurar que contribuyan de manera más efectiva a la calidad del servicio.

### 4.3. Discusión de resultados

#### 4.3.1. Presentación de resultados

A continuación, en la tabla 33 se presenta un consolidado de la significancia de la hipótesis general y de las hipótesis específicas.

**Tabla 33** Consolidado de la correlación y la significancia de la hipótesis general y de las hipótesis específicas

Hipótesis	Correlación	Nivel de correlación	Significancia	Decisión
H. general: Corelación entre cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios	0,432**	Positiva moderada	0,002	Rechazar H <sub>0</sub>
H. específica 1: Corelación entre cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios	0,363**	Positiva moderada	0,009	Rechazar H <sub>0</sub>
H. específica 2: cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios	0,477**	Positiva moderada	0,000	Rechazar H <sub>0</sub>
H. específica 3: Corelación entre cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios	0,288**	Positiva debil	0,040	Rechazar H <sub>0</sub>
H. específica 4: Corelación entre cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios	0,341**	Positiva moderada	0,014	Rechazar H <sub>0</sub>
H. específica 5: Corelación entre cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios	0,015**	Positiva moderada	0,919	No se rechazar H <sub>0</sub>

**Nota.** Elaboración propia a partir del consolidado de los resultados arrojados del procesamiento en SPSS – v24.

### **4.3.2. Contrastación de resultados con otras investigaciones**

Se hizo la contrastación con el estudio de Barahona y Silva (2018), Jaramillo (2018), Pérez et al. (2018), Arriaga (2022), Arias (2022), Mesía y Pardo (2022), Macedo (2022), Polanco (2022), Condori (2021) y Flores (2021), porque todos investigaron la relación entre aspectos de la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios en diferentes contextos, incluyendo educativos, hospitalarios y de servicios públicos. Esta diversidad permite una comparación sólida y amplia, ofreciendo una perspectiva integral sobre cómo diferentes factores de gestión pueden influir en la satisfacción del usuario, lo cual es relevante para validar y enriquecer los hallazgos de nuestro estudio en la UGEL Satipo.

#### ***Contrastación de resultados con Barahona y Silva (2018)***

Barahona y Silva (2018) investigaron la relación entre la gestión de la innovación y la satisfacción de los usuarios de servicios de recreación. Utilizaron modelos específicos para medir la gestión de innovación (CIDEM) y la satisfacción (Kano). Encontraron que la satisfacción del usuario es un predictor principal de la gestión de la innovación. La innovación en los servicios, especialmente cuando se refleja en la infraestructura física y no tangible, es percibida fácilmente por los usuarios, clasificándose como Innovación Incremental.

Por otra parte, este estudio se centró en la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación entre estas variables, encontrando una correlación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.432$ ,  $p = 0.002$ ). También se encontraron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo, como organización, planificación, dirección y coordinación.

En cuanto a los objetivos de investigación, Barahona y Silva (2018) enfocaron su estudio en la relación entre la gestión de la innovación y la satisfacción de usuarios de servicios recreativos, mientras que nuestro estudio se centró en la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en una institución educativa. Metodológicamente, ambos estudios utilizaron un diseño no experimental y se enmarcaron en una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional. Sin embargo, las herramientas de medición y los contextos fueron diferentes. Barahona y Silva emplearon los modelos CIDEM y Kano, mientras que nuestro estudio utilizó cuestionarios para medir las variables de proceso administrativo y satisfacción de los usuarios.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Barahona y Silva (2018) encontraron que la satisfacción es el principal predictor de la gestión de la innovación y que la innovación en servicios es fácilmente percibida por los usuarios cuando se refleja en la infraestructura. Nuestro estudio, por otro lado, encontró que la satisfacción de los usuarios tiene una correlación significativa con varias dimensiones del proceso administrativo. Esto sugiere que una administración efectiva puede influir positivamente en la satisfacción de los usuarios, similar a cómo la innovación en servicios influye en la satisfacción en el estudio de Barahona y Silva.

Ambos estudios destacan la importancia de elementos administrativos y de gestión en la percepción de satisfacción de los usuarios. Mientras Barahona y Silva se enfocaron en innovación, este estudio se centró en procesos administrativos. Ambos enfoques subrayan que mejoras en estos aspectos pueden incrementar significativamente la satisfacción de los usuarios. En resumen, aunque los contextos y variables específicas difieren entre ambos estudios, ambos coinciden en la importancia de una gestión efectiva para mejorar la satisfacción de los usuarios. Nuestro estudio complementa los hallazgos de Barahona y Silva al destacar que no solo la innovación, sino también la eficacia en la administración y los procesos internos, son cruciales para la satisfacción del usuario.

### ***Contrastación de resultados con Jaramillo (2018)***

Jaramillo (2018) investigó la relación entre la comunicación interpersonal y la satisfacción de los usuarios en una institución hospitalaria. El objetivo fue determinar el rol de la comunicación interpersonal en la satisfacción del usuario. Se trató de una investigación básica, de nivel y diseño descriptivo correlacional no experimental. Se aplicaron encuestas a 196 pacientes del hospital y mediante el coeficiente de correlación de Pearson se encontró una relación positiva alta de 0.897, validando la hipótesis de que la comunicación interpersonal está significativamente relacionada con la satisfacción de los usuarios en el hospital.

El presente estudio se centró en la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación entre estas variables, encontrando una correlación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios (Rho = 0.432,  $p = 0.002$ ). También se encontraron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo, como organización, planificación, dirección y coordinación.

Jaramillo (2018) enfocó su estudio en el impacto de la comunicación interpersonal en la satisfacción de los usuarios en un entorno hospitalario, mientras que el presente estudio se centró en la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en una institución educativa. Ambos estudios utilizaron un diseño no experimental y se enmarcaron en una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional. Jaramillo utilizó encuestas aplicadas a pacientes, mientras que el presente estudio utilizó cuestionarios aplicados a usuarios y funcionarios de la UGEL.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Jaramillo (2018) encontró una correlación positiva muy alta (0.897) entre la comunicación interpersonal y la satisfacción de los usuarios, destacando la importancia de la comunicación en la percepción de la calidad del servicio. El presente

estudio encontró correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo, con una correlación general de 0.432 entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios.

Ambos estudios subrayan la importancia de factores organizacionales en la percepción de la satisfacción de los usuarios. Mientras Jaramillo destacó la comunicación interpersonal, el presente estudio destacó el cumplimiento de los procesos administrativos. Ambos enfoques son cruciales para mejorar la satisfacción de los usuarios en sus respectivos contextos. En resumen, aunque los contextos y variables específicas difieren entre ambos estudios, ambos coinciden en la importancia de una gestión efectiva para mejorar la satisfacción de los usuarios. El presente estudio complementa los hallazgos de Jaramillo al destacar que no solo la comunicación interpersonal, sino también la eficacia en la administración y los procesos internos, son cruciales para la satisfacción del usuario.

#### ***Contrastación de resultados con Pérez et al. (2018)***

Pérez et al. (2018) realizaron un estudio observacional con el objetivo de analizar y comparar la satisfacción de los usuarios en dos hospitales con diferente modelo de gestión. Metodológicamente, se trató de un estudio descriptivo analítico y transeccional. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS para medir la satisfacción de los usuarios. Los resultados mostraron que en el hospital de gestión concesionada, el 80% de los usuarios valoraron la experiencia por encima de las expectativas, mientras que en el hospital con concierto de servicios, el 75% de los usuarios valoraron la experiencia de manera similar. La satisfacción global mostró una correlación de  $R^2=0.386$  ( $p=0.055$ ) en el hospital concesionado y de  $R^2=0.639$  ( $p=0.092$ ) en el hospital con concierto de servicios. Concluyeron que aunque los índices de satisfacción son elevados en ambos hospitales, la correlación es mayor en el hospital con concierto de servicios.

El presente estudio se centró en la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación entre estas variables, encontrando una correlación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios (Rho = 0.432,  $p = 0.002$ ). También se encontraron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo, como organización, planificación, dirección y coordinación.

Pérez et al. (2018) analizaron y compararon la satisfacción de los usuarios en dos hospitales con diferentes modelos de gestión, mientras que el presente estudio determinó la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en una UGEL. Pérez, Macía y González utilizaron un estudio observacional, descriptivo analítico y transeccional, empleando el cuestionario SERVQHOS, mientras que el presente estudio utilizó una investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, con cuestionarios para medir satisfacción y proceso administrativo.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Pérez, Macía y González (2018) encontraron altos niveles de satisfacción en ambos hospitales, con una correlación mayor en el hospital con concierto de servicios. Las correlaciones encontradas no fueron significativas a nivel  $p < 0.05$ . El presente estudio encontró correlaciones significativas entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios, con un Rho de Spearman de 0.432 y significancia de  $p = 0.002$ .

Ambos estudios destacan la importancia de la gestión en la percepción de satisfacción del usuario. Mientras Pérez, Macía y González centraron su análisis en el impacto de diferentes modelos de gestión hospitalaria, el presente estudio subraya la relevancia de un proceso administrativo eficiente en el contexto educativo. En resumen, aunque los contextos y los enfoques específicos de gestión difieren entre ambos estudios, ambos subrayan la importancia de una gestión efectiva para

mejorar la satisfacción del usuario. El presente estudio complementa los hallazgos de Pérez, Macía y González al destacar que no solo el modelo de gestión, sino también la eficiencia en los procesos administrativos, es crucial para la satisfacción del usuario.

### ***Contrastación de resultados con Arriaga (2022)***

Arriaga (2022) publicó una investigación que buscaba correlacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una UGEL ubicada en el distrito de Coronel Portillo, Ucayali, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en dicha UGEL. Metodológicamente, se trató de una investigación básica, descriptiva y correlacional, con diseño no experimental. Se aplicaron dos instrumentos, uno para cada variable, a una muestra censal de 80 funcionarios. Los resultados mostraron que tanto la gestión administrativa (41,25%) como la satisfacción de los usuarios (47,5%) se valoraron en un nivel regular. Utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se encontró una correlación de 0.955, con una significancia de 0.000, indicando una relación positiva, alta y significativa entre las variables.

El presente estudio se centró en la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Utilizamos el coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación entre estas variables, encontrando una correlación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios (Rho = 0.432,  $p = 0.002$ ). También se encontraron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo, como organización, planificación, dirección y coordinación.

Arriaga (2022) buscó determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una UGEL, mientras que el presente estudio determinó la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en una UGEL. Arriaga utilizó una investigación básica, descriptiva y correlacional, con diseño no

experimental, aplicando dos instrumentos a 80 funcionarios. El presente estudio utilizó una investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, utilizando cuestionarios para medir satisfacción y proceso administrativo en 251 usuarios y 52 funcionarios.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Arriaga (2022) encontró una correlación casi perfecta ( $Rho = 0.955$ ,  $p = 0.000$ ) entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios. El presente estudio encontró una correlación significativa ( $Rho = 0.432$ ,  $p = 0.002$ ) entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios. Además, se encontraron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo: organización, planificación, dirección y coordinación.

Ambos estudios destacan la importancia de la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios. Arriaga encontró una relación extremadamente alta y significativa en una UGEL diferente, mientras que el presente estudio encontró una relación significativa, pero de menor magnitud en la UGEL Satipo. Ambos estudios refuerzan la idea de que una mejor gestión administrativa se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios. En resumen, aunque los estudios varían en el grado de correlación encontrado, ambos subrayan la importancia de una gestión administrativa eficiente para mejorar la satisfacción de los usuarios. El presente estudio complementa el de Arriaga al mostrar que, aunque la magnitud de la correlación puede diferir, la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario es consistente y significativa en diferentes contextos de UGEL.

### ***Contrastación de resultados con Arias (2022)***

Arias (2022) publicó una tesis de maestría que correlacionaba la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en una UGEL en Ica, Perú. El objetivo fue establecer la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la UGEL mencionada. La investigación fue

de tipo pura, con un nivel de estudio descriptivo y correlacional, y diseño no experimental. Se aplicaron dos instrumentos distintos a muestras distintas: 33 funcionarios de la UGEL y una estimación de la demanda de servicios tomada mediante bola de nieve. En cuanto a los resultados, el 60% valoró la gestión administrativa en un nivel alto, mientras que la satisfacción se ubicó en un nivel bueno (54.5%). Se estableció una correlación moderada ( $Rho = 0.648$ ,  $p = 0.000$ ), concluyendo que existe una relación entre la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y la satisfacción de los usuarios.

El presente estudio se centró en la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación entre estas variables, encontrando una correlación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.432$ ,  $p = 0.002$ ). También se encontraron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo, como organización, planificación, dirección y coordinación.

Arias (2022) estableció la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una UGEL, mientras que el presente estudio determinó la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en una UGEL. Arias utilizó una investigación de tipo pura, descriptiva y correlacional, con diseño no experimental, aplicando dos instrumentos a muestras distintas: funcionarios y usuarios. El presente estudio utilizó una investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, utilizando cuestionarios para medir satisfacción y proceso administrativo en 251 usuarios y 52 funcionarios.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Arias (2022) encontró una correlación moderada ( $Rho = 0.648$ ,  $p = 0.000$ ) entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, con una valoración alta de la gestión administrativa (60%) y buena de la satisfacción (54.5%). El presente estudio encontró una correlación significativa ( $Rho = 0.432$ ,  $p = 0.002$ ) entre el

proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios. Además, se observaron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo: organización, planificación, dirección y coordinación.

Ambos estudios confirman la importancia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios. Mientras que Arias encontró una correlación moderada en una UGEL de Ica, el presente estudio encontró una correlación significativa en la UGEL Satipo, pero de menor magnitud. Ambos estudios subrayan que mejorar la gestión administrativa puede llevar a una mayor satisfacción de los usuarios, aunque las magnitudes de las correlaciones pueden variar según el contexto específico de cada UGEL. En resumen, tanto el estudio de Arias como el presente estudio demuestran que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en las UGELs, aunque la fuerza de esta relación puede variar. Estas conclusiones refuerzan la necesidad de enfocarse en mejorar los procesos administrativos para incrementar la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas.

#### ***Contrastación de resultados con Mesías y Pardo (2022)***

Mesía y Pardo (2022) publicaron una tesis que analizaba la planificación estratégica para la satisfacción del usuario que requería servicios en la Dirección General de Educación Básica Regular (DIGEBR) del Ministerio de Educación (MINEDU). La investigación proyectiva propuso una matriz de gestión estratégica para construir planes de mejora que respondieran a las necesidades y expectativas de los ciudadanos que accedían a servicios en esta instancia del Ministerio. El objetivo fue contribuir a implementar futuras medidas que optimicen la gestión eficiente y mejoren la percepción de calidad por parte de los usuarios.

El presente estudio planteó como problema determinar la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Utilizando el coeficiente Rho de

Spearman, encontramos una correlación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.432, p = 0.002$ ). Además, observamos correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo: organización ( $Rho = 0.477, p < 0.001$ ), planificación ( $Rho = 0.363, p = 0.009$ ), dirección ( $Rho = 0.288, p = 0.040$ ), y coordinación ( $Rho = 0.341, p = 0.014$ ). No se encontró una correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de control ( $Rho = 0.015, p = 0.919$ ).

Mesía y Pardo (2022) analizaron la planificación estratégica para la satisfacción del usuario en la DIGEBR del MINEDU, proponiendo una matriz de gestión estratégica para mejorar la calidad percibida por los usuarios, mientras que el presente estudio determinó la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo. Mesía y Pardo utilizaron una investigación proyectiva que propone una matriz de gestión estratégica, centrada en la planificación estratégica, mientras que el presente estudio utilizó una investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, utilizando cuestionarios para medir satisfacción y proceso administrativo en 251 usuarios y 52 funcionarios.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Mesía y Pardo (2022) propusieron una matriz de gestión estratégica que podría contribuir a mejorar la gestión y la percepción de calidad por parte de los usuarios. El presente estudio encontró correlaciones significativas entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios, así como entre la satisfacción y varias dimensiones del proceso administrativo, sugiriendo que mejorar estos procesos puede aumentar la satisfacción de los usuarios.

Ambos estudios subrayan la importancia de la planificación estratégica y la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios. Mesía y Pardo (2022) se centraron en la planificación estratégica y propusieron una matriz de gestión para mejorar la calidad percibida. En el presente estudio, se identificaron correlaciones significativas entre la

satisfacción y varias dimensiones del proceso administrativo, lo que sugiere que mejorar la gestión administrativa también puede conducir a una mayor satisfacción de los usuarios. En resumen, tanto el estudio de Mesía y Pardo (2022) como el presente estudio destacan la relevancia de la planificación estratégica y la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios en instituciones educativas y gubernamentales. Mientras que Mesía y Pardo propusieron una matriz de gestión estratégica, el presente estudio mostró correlaciones significativas entre las dimensiones del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios, reforzando la importancia de optimizar estos procesos para mejorar los resultados percibidos por los usuarios.

#### ***Contrastación de resultados con Macedo (2022)***

Macedo (2022) publicó una tesis que correlacionó la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los beneficiarios de dichos servicios en la Municipalidad Distrital de Belén. El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción expresada por los usuarios. Metodológicamente, se trató de una investigación descriptiva de corte correlacional, con diseño no experimental, utilizando encuestas aplicadas a una muestra de 294 usuarios. Se encontró que la satisfacción de los usuarios se situaba en un nivel intermedio debido a la resolución ocasional de quejas e inconvenientes y la atención esporádica y poco personalizada del personal. Estadísticamente, se estableció un Rho de Spearman de 0.820 con una significancia de 0.000, concluyendo que existe una correlación significativa y positiva entre las variables estudiadas.

El presente estudio planteó como problema determinar la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, encontramos una correlación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios (Rho = 0.432, p = 0.002). Además, observamos correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo: organización

(Rho = 0.477,  $p < 0.001$ ), planificación (Rho = 0.363,  $p = 0.009$ ), dirección (Rho = 0.288,  $p = 0.040$ ), y coordinación (Rho = 0.341,  $p = 0.014$ ). No se encontró una correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de control (Rho = 0.015,  $p = 0.919$ ).

Macedo (2022) determinó la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Distrital de Belén, mientras que el presente estudio determinó la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo. Macedo utilizó una investigación descriptiva de corte correlacional con diseño no experimental, utilizando encuestas aplicadas a 294 usuarios. El presente estudio utilizó una investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, utilizando cuestionarios para medir satisfacción y proceso administrativo en 251 usuarios y 52 funcionarios.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Macedo (2022) encontró una correlación significativa y positiva entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los beneficiarios (Rho = 0.820,  $p = 0.000$ ). La satisfacción era intermedia debido a la resolución ocasional de quejas y atención esporádica. El presente estudio encontró correlaciones significativas entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios (Rho = 0.432,  $p = 0.002$ ), así como entre la satisfacción y varias dimensiones del proceso administrativo.

Ambos estudios subrayan la importancia de una gestión efectiva en la satisfacción de los usuarios. Mientras que Macedo (2022) se enfoca en la gestión de servicios públicos en una municipalidad, el presente estudio analiza el proceso administrativo en una UGEL. En ambos casos, se observa que una gestión adecuada y la atención a las necesidades de los usuarios son claves para mejorar la satisfacción. En resumen, tanto el estudio de Macedo (2022) como el presente estudio destacan la relevancia de la gestión administrativa y de servicios públicos en la satisfacción de los usuarios. Macedo encontró una alta correlación significativa, mientras que el presente estudio mostró correlaciones significativas en varias dimensiones del

proceso administrativo, reforzando la importancia de optimizar estos procesos para mejorar los resultados percibidos por los usuarios.

### ***Contrastación de resultados con Polanco (2022)***

Polanco (2022) publicó una tesis titulada "Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE sector educación, 2021". El objetivo principal fue determinar si existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de servicios en el CAFAE de la UGEL 3 de Breña, Lima. Los resultados indicaron que el 53.7% de los encuestados valoraron la gestión administrativa en un nivel bajo y solo el 30% en un nivel alto; para la satisfacción, el 53.7% la valoró baja y el 34.9% alta. Se encontró una correlación casi perfecta ( $Rho = 0.984$ ,  $p = 0.000$ ), concluyendo que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, sugiriendo que mejoras en la gestión administrativa probablemente mejorarán la satisfacción de los usuarios.

El presente estudio se centró en determinar la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para establecer las correlaciones, encontrándose que entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios, el Rho fue 0.432 con  $p = 0.002$ . También se observaron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo: organización ( $Rho = 0.477$ ,  $p < 0.001$ ), planificación ( $Rho = 0.363$ ,  $p = 0.009$ ), dirección ( $Rho = 0.288$ ,  $p = 0.040$ ), y coordinación ( $Rho = 0.341$ ,  $p = 0.014$ ). No se encontró una correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de control ( $Rho = 0.015$ ,  $p = 0.919$ ).

En cuanto a la contrastación, el objetivo de investigación de Polanco (2022) fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE de la UGEL 3 de Breña, Lima, mientras que el presente estudio determinó la relación entre el cumplimiento

del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo. Polanco utilizó una investigación básica, descriptiva, correlacional, con diseño no experimental, utilizando encuestas aplicadas a usuarios del CAFAE. El presente estudio utilizó una investigación básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, utilizando cuestionarios para medir satisfacción y proceso administrativo en 251 usuarios y 52 funcionarios.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Polanco (2022) encontró una correlación casi perfecta ( $Rho = 0.984$ ,  $p = 0.000$ ) entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, concluyendo que mejoras en la gestión administrativa probablemente mejorarían la satisfacción de los usuarios. El presente estudio encontró correlaciones significativas entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.432$ ,  $p = 0.002$ ), así como entre la satisfacción y varias dimensiones del proceso administrativo.

Ambos estudios demuestran la importancia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios. Polanco (2022) encontró una correlación casi perfecta en su contexto específico, mientras que el presente estudio mostró correlaciones significativas en varias dimensiones del proceso administrativo. Ambos resultados subrayan la necesidad de mejorar la gestión administrativa para aumentar la satisfacción de los usuarios.

#### ***Contrastación de resultados con Condori (2021)***

Condori (2021) publicó una tesis que exploraba la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes en la institución educativa Mateo Pumacahua, UGEL 07 – San Borja, Lima. El objetivo fue determinar si existe una relación entre cómo se desarrolla la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes. Metodológicamente, se trató de una investigación teórica de nivel descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. Se aplicó un cuestionario a una muestra censal de 146 estudiantes de quinto grado para medir tanto la gestión administrativa

como la satisfacción de los alumnos. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.687 (correlación moderada) con una significancia de 0.01. Esto permitió concluir que una valoración alta de la gestión administrativa se asocia con una valoración alta de la satisfacción de los estudiantes, es decir, una mejor gestión administrativa se correlaciona con una mayor satisfacción.

El presente estudio planteó la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo, Junín. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se encontró que entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios, el Rho fue 0.432 con  $p = 0.002$ . Se observaron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias dimensiones del proceso administrativo: organización (Rho = 0.477,  $p < 0.001$ ), planificación (Rho = 0.363,  $p = 0.009$ ), dirección (Rho = 0.288,  $p = 0.040$ ) y coordinación (Rho = 0.341,  $p = 0.014$ ). No se encontró una correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de control (Rho = 0.015,  $p = 0.919$ ).

En cuanto a la contrastación, el objetivo de investigación de Condori (2021) fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes en la institución educativa Mateo Pumacahua, mientras que el presente estudio determinó la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo. Condori utilizó una investigación teórica, descriptiva y correlacional, con diseño no experimental, utilizando cuestionarios aplicados a 146 estudiantes de quinto grado. El presente estudio utilizó una investigación básica, correlacional y diseño no experimental, utilizando cuestionarios para medir satisfacción y proceso administrativo en 251 usuarios y 52 funcionarios.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Condori (2021) encontró una correlación moderada (Rho = 0.687,  $p = 0.01$ ) entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes, concluyendo que una

mejor gestión administrativa se correlaciona con una mayor satisfacción. El presente estudio encontró correlaciones significativas entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.432$ ,  $p = 0.002$ ), así como entre la satisfacción y varias dimensiones del proceso administrativo, excepto control.

Ambos estudios demuestran la importancia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios. Mientras Condori (2021) encontró una correlación moderada en un contexto educativo específico, el presente estudio mostró correlaciones significativas en varias dimensiones del proceso administrativo en la UGEL Satipo. Ambos resultados subrayan la necesidad de mejorar la gestión administrativa para aumentar la satisfacción de los usuarios.

#### *Contrastación de resultados con Flores (2021)*

Flores (2021) llevó a cabo un estudio en la UGEL Tarapoto, ubicado en la selva, con el objetivo de establecer la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios. Esta investigación fue de tipo básica, descriptiva, correlacional y con diseño no experimental. Se aplicaron encuestas a una muestra censal de funcionarios de la UGEL. Los resultados mostraron que existía una correlación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.981 y un p-valor menor a 0.05. En conclusión, se determinó que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios que requieren servicios en la UGEL Tarapoto.

El presente estudio en la UGEL Satipo, Junín, tenía como objetivo determinar la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se encontró que el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios tenían un Rho de 0.432 con un p-valor de 0.002. Además, se observaron correlaciones significativas entre la satisfacción de los usuarios y varias

dimensiones del proceso administrativo: organización ( $Rho = 0.477$ ,  $p < 0.001$ ), planificación ( $Rho = 0.363$ ,  $p = 0.009$ ), dirección ( $Rho = 0.288$ ,  $p = 0.040$ ) y coordinación ( $Rho = 0.341$ ,  $p = 0.014$ ). No se encontró una correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de control ( $Rho = 0.015$ ,  $p = 0.919$ ). Se concluyó que la satisfacción de los usuarios guarda relación con varias actividades del proceso administrativo en la UGEL Satipo, aunque no con todas.

En cuanto a la contrastación, el objetivo de investigación de Flores (2021) fue establecer la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Tarapoto, mientras que el presente estudio determinó la relación entre el cumplimiento del proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo. Flores utilizó una investigación básica, descriptiva, correlacional y con diseño no experimental, aplicando encuestas a una muestra censal de funcionarios. El presente estudio utilizó una investigación básica, correlacional y con diseño no experimental, aplicando encuestas a 251 usuarios y 52 funcionarios.

En cuanto a los resultados y conclusiones, Flores (2021) encontró una correlación muy alta ( $R$  de Pearson =  $0.981$ ,  $p < 0.05$ ) entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios. El presente estudio encontró correlaciones significativas entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.432$ ,  $p = 0.002$ ), y entre la satisfacción y varias dimensiones del proceso administrativo, excepto control.

Ambos estudios demuestran la importancia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios. Mientras Flores (2021) encontró una correlación extremadamente alta en el contexto de la gestión de calidad en la UGEL Tarapoto, el presente estudio mostró correlaciones significativas en varias dimensiones del proceso administrativo en la UGEL Satipo. Ambos resultados subrayan la necesidad de mejorar la gestión administrativa para aumentar la satisfacción de los usuarios.

## Conclusiones

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín, se concluye que se encontró una correlación significativa entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Satipo. El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.432$ ,  $p = 0.002$ ) indica que un mejor cumplimiento del ciclo administrativo se asocia con una mayor satisfacción de los usuarios.

Con respecto al objetivo específico 1: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín, se concluye que existe una correlación significativa entre el cumplimiento del proceso de planificación y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.363$ ,  $p = 0.009$ ). Esto sugiere que una mejor planificación dentro del ciclo administrativo está asociada con una mayor satisfacción de los usuarios.

Con respecto al objetivo específico 2: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín, se concluye que se encontró una correlación significativa y positiva entre el cumplimiento del proceso de organización y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.477$ ,  $p < 0.001$ ). Esto indica que una mejor organización dentro del ciclo administrativo contribuye significativamente a la satisfacción de los usuarios.

Con respecto al objetivo específico 3: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín, se concluye que existe una correlación significativa entre el cumplimiento del proceso de dirección y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.288$ ,  $p = 0.040$ ). Esto sugiere que una mejor dirección dentro del ciclo administrativo está asociada con una mayor satisfacción de los usuarios.

Con respecto al objetivo específico 4: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren

servicios en la UGEL Satipo – Junín, se concluye que se encontró una correlación significativa entre el cumplimiento del proceso de coordinación y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.341$ ,  $p = 0.014$ ). Esto indica que una mejor coordinación dentro del ciclo administrativo contribuye a la satisfacción de los usuarios.

Con respecto al objetivo específico 5: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo – Junín, se concluye que no se encontró una correlación significativa entre el cumplimiento del proceso de control y la satisfacción de los usuarios ( $Rho = 0.015$ ,  $p = 0.919$ ). Esto sugiere que el proceso de control, tal como se lleva a cabo actualmente, no tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios.

## Recomendaciones

- Con respecto al objetivo General se recomienda implementar un programa integral de capacitación para el personal administrativo, enfocado en la mejora continua de todos los procesos del ciclo administrativo. Este programa debe incluir aspectos de planificación, organización, dirección, coordinación y control.
- Con respecto al objetivo específico 1, se recomienda fortalecer el proceso de planificación mediante la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas y metodologías participativas que involucren a los usuarios en la fase de planificación, asegurando que sus necesidades y expectativas sean consideradas desde el inicio.
- Con respecto al objetivo específico 2, se recomienda revisar y optimizar la estructura organizacional de la UGEL para mejorar la eficiencia y efectividad. Esto incluye la definición clara de roles y responsabilidades, así como la promoción de una comunicación fluida y efectiva entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos.
- Con respecto al objetivo específico 3, se recomienda desarrollar y aplicar programas de liderazgo para el personal directivo, enfocándose en habilidades de gestión, toma de decisiones, motivación y comunicación efectiva. Fomentar un estilo de liderazgo que promueva la participación activa y el compromiso de todo el personal.
- Con respecto al objetivo específico 4, se recomienda implementar mecanismos y sistemas de coordinación que faciliten la colaboración entre diferentes departamentos y niveles de la organización. Esto puede incluir reuniones regulares de coordinación, plataformas de comunicación digital y la designación de coordinadores de proyectos específicos.
- Con respecto al objetivo específico 5 se recomienda revisar y rediseñar el proceso de control para hacerlo más relevante y efectivo. Esto puede incluir la implementación de indicadores de desempeño más alineados con las expectativas de los usuarios y el establecimiento de mecanismos de retroalimentación que permitan ajustar y mejorar continuamente los procesos administrativos en función de los resultados obtenidos.

## Referencia bibliografía

- Anastasi, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological Testing* (7a ed.). Prentice Hall.
- Alva, J. (2018). *Gestión eficiente en las organizaciones*. Lima: Editorial Universitaria.
- Arévalo, C. A. (2022). *Análisis y mejora en la gestión administrativa de la escuela de postgrado " José Torres Vásquez" año 2021*. [Tesis maestría]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12737/8131>
- Arias, G. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en una UGEL en Ica, Perú* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional San Luis Gonzaga. <http://repositorio.unslg.edu.pe/handle/123456789/98765>
- Arras – Vota, A. 2010. *Comunicación organizacional*. (Tercera ed.). Chihuahua, Chihuahua, México: UACH.
- Arriaga Acosta, E. G. (2022). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali–2021*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio: UCV-Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86614>
- Barahona Vinasco, J. A., & Silva Torres, L. F. (2018). *Relación entre gestión de innovación y satisfacción de usuarios de servicios de recreación caso Confa*. [Tesis maestría] Universidad Autónoma de Manizales. Repositorio institucional: <https://repositorio.autonoma.edu.co/handle/11182/353>
- Bertalanffy, Von Ludwig. (1968) *Teoría General de los Sistemas*. Nueva York: George Braziller.
- Bertoglio, Osear. *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. México D.F. : Limusa, 1993.
- Burns, T., & Stalker, G. M. (1961). *The Management of Innovation*. Tavistock Publications
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del Éxito en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Teoría General de la Administración*. São Paulo: McGraw-Hill.
- Condori Huamán, R. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción en los estudiantes de la Institución Educativa Mateo Pumacahua 6097, UGEL 07–San Borja, 2018*. [Tesis maestría]. Universidad Nacional de Educación. Repositorio institucional: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/7134>
- Congreso del Perú (2002). Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Congreso del Perú, Lima.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4a ed.). SAGE Publications.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- David, F. (2008). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Education.
- Deming, W (1982). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. 1ra Edición. Editorial Madrid
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Domínguez - Ríos, V, & López - Santillán, M. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *Tecnociencia Chihuahua*, 10(3), 125-132.
- Donaldson, L., & Lorsch, J. W. (1972). *Decision Making at the Top: The Shaping of Strategic Direction*. Basic Books
- Drucker, P. (1993). *Principles of Management*. New York: Harper & Row.
- De Vaus, D. A. (2014). *Surveys in Social Research* (6a ed.). Routledge.

- Evans, J. R. (2006). *Gestión y control de calidad*. México: Thomson.
- Fernández, M. L., & Valdés, L. F. V. (2016). Primera globalización económica y las raíces de la inequidad social en México. *Ensayos de Economía*, 26(48), 67-90.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Beliefs, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, M.A.: Addison-Wesley.
- Flores, J. (2021). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la UGEL Tarapoto [Tesis de maestría]*. Universidad Nacional de San Martín. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/123456789/98765>
- Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods (5a ed.)*. SAGE Publications.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York: Free Press.
- Groves, R. M. (2004). *Survey Errors and Survey Costs*. John Wiley & Sons.
- Haro, D. (2019). *Dirección administrativa y calidad de los procesos en las clínicas del Cusco [Tesis de maestría]*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/123456789/98765>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación (6a ed.)*. McGraw-Hill.
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606
- Huaman, P., & Inocente, F. (2022). *Gestión administrativa y productividad laboral en la Universidad Nacional de Huancavelica durante la emergencia sanitaria [Tesis de maestría]*. Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/123456789/98765>
- INEI. (2017). *Mapa de pobreza monetaria provincial y distrital 2018*. Lima: INEI.
- INEI. (2017). *Servicios Básicos en el Perú*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

- Jaramillo, M. (2018). La comunicación interpersonal y la satisfacción de los usuarios en una institución hospitalaria [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Trujillo. <http://repositorio.unitru.edu.pe/handle/123456789/98765>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1993). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kaufman, Roger (1973), *Planificación de sistemas*. México, Editorial Trillas.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of Behavioral Research* (4th ed.). Wadsworth.
- Kontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (1989). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Harvard University Press.
- Macedo Mori, P. (2022). *Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Belén, 2020*. [Tesis maestría]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12737/7976>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Elementos tangibles en la evaluación de la calidad del servicio. *Revista de Calidad y Servicio*, 10(2), 45-57 Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mesía, P., & Pardo, F. (2022). *Planificación estratégica y satisfacción del usuario en la Dirección General de Educación Básica Regular del Ministerio de Educación* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/123456789/98765>
- Ministerio de Educación (2021). RM-176-2021-MINEDU. Norma Técnica "Orientaciones para la Organización y Funcionamiento de las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)". MINEDU, Lima.

- Moore, D. S., Notz, W. I., & Fligner, M. A. (2019). *The Basic Practice of Statistics* (9th ed.). W.H. Freeman and Company.
- Munch, L. (2012). *Administración de Empresas: Teoría y Práctica*. México: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2a ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V; & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Pannenbäcker, K., & Dworatschek, S. (2005, November). IPMA History. In 19th IPMA World Congress.
- PCM (Presidencia del Consejo de Ministros). (2022). *Política Nacional de Modernización del Estado*. Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM.
- Pérez, J., Macía, C., & González, P. (2018). *Comparación de la satisfacción de los usuarios en dos hospitales con diferente modelo de gestión [Tesis de maestría]*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://repositorio.unmsm.edu.pe/handle/123456789/98765>
- Pfeffer, J. (1982). *Organizations and Organization Theory*. Pitman.
- PNUD, (1990). *Informe sobre desarrollo humano 1990*. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. Sitio en internet disponible en: [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_1990\\_es\\_completo\\_nostats.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1990_es_completo_nostats.pdf)
- Polanco Rodriguez, E. K. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE sector educación, 2021*. [Tesis maestría]. Universidad

Privada del Norte. Repositorio institucional:  
<https://hdl.handle.net/11537/31375>

Porter, M. (1984) Ventaja Competitiva. Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior. Editorial Patria

Portocarrero Trigos, H. (2018) Calidad de la gestión y satisfacción del usuario en la Cooperativa de ahorro y credito de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú Santa Rosa de Lima LTDA.-Delegación de Independencia 2016. [Tesis maestría]. Universidad Privada San Juan Bautista. Repositorio institucional: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2756>

Presidencia del Concejo de Ministros (2022) Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. Política Nacional de Modernización del Estado. PCM.

Riveros, C., & Sanchez, M. (2022). Gestión administrativa y control interno de una UGEL en Huancavelica [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/123456789/98765>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). McGraw-Hill.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística . Lima: Universidad Ricardo Palma

Sen, A. (2000). Desarrollo y libertad. Random House

Sommerville, I. (2011). Ingeniería de Software. México D.F.: Pearson

Taylor, F. W. (1911). Administración científica. Barcelona: Ediciones Orbis.

Taylor, F. W., & Fayol, H. (1916). Principios de la administración científica: Administración industrial y general, coordinación, control, previsión, organización, mando. París: Dunod.

Torres Bartra, A. (2022). Gestión administrativa y su relación con la calidad de los procesos administrativos de la unidad de gestión administrativa de gestión educativa local de Ucayali-Contamana año 2019. [Tesis maestría]. Universidad

Nacional de la Amazonía Peruana. Repositorio institucional:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12737/8147>

Universidad Nacional de Huancavelica (2023). Resolución N° 0679-2023-CU-UNH.  
Que aprueba el Reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional de  
Huancavelica - versión 002.

Vargas, L., & Castillo, J. (2022). Relación entre estilos de liderazgo y gestión  
administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucará [Tesis de maestría].  
Universidad Nacional de Huancavelica.  
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/123456789/98765>

Venturo, P. (2016). La administración pública y la satisfacción del usuario en las  
entidades del Estado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Woodward, J. Management and technology. London: H. M. Stationary Office, 1958

# **Anexos**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Indicadores y Escala de medición		Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?	Determinar la relación entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín	Existe entre el cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín	<b>Variable 1:</b> Cumplimiento del ciclo administrativo  <b>Dimensiones:</b> 1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Coordinación 5. Control	De la variable 1: Ciclo administrativo	Para medición de la variable 1, se empleará una escala de Likert en los siguientes términos: 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. Poco de acuerdo 5. Nada de acuerdo	Instrumentos:  - Para la variable 1: Cuestionario  - Para la variable 2: Cuestionario
<b>Problema específico 1</b>	<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Hipótesis específica 1</b>				
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?	Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín	Existe relación entre el cumplimiento del proceso planeación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín				
<b>Problema específico 2</b>	<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Hipótesis específica 2</b>				
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?	Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín	Existe relación entre el cumplimiento del proceso organización y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín		Dimensión 1: ítems 1 – 5; Dimensión 2: ítems 6 – 10; Dimensión 3: ítems 11 – 15 Dimensión 4: ítems 16 – 20; Dimensión 5: ítems 21 – 25 del instrumento		Técnicas:  - Para la variable 1: Encuesta  - Para la variable 2: Encuesta

<b>Problema específico 3</b>	<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Hipótesis específica 3</b>				
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?	Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín	Existe relación entre el cumplimiento del proceso dirección y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín	<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de los usuarios que requieren servicios</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementos tangibles</li> <li>2. Fiabilidad</li> <li>3. Capacidad de respuesta</li> <li>4. Seguridad</li> <li>5. Empatía</li> </ol>	De la variable 1: Satisfacción del usuario	<p>Para medición de la variable 2, se empleará una escala de Likert en los siguientes términos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy de acuerdo</li> <li>2. De acuerdo</li> <li>3. Indeciso</li> <li>4. Poco de acuerdo</li> <li>5. Nada de acuerdo</li> </ol>	<p><b>Población:</b></p> <p>Para la variable 1: 100% de profesionales que laboran en la UGEL Satipo - Junín</p> <p>Para la variable 2: Se calculará a partir de la tendencia de requerimiento de servicios en los últimos 6 meses</p>
<b>Problema específico 4</b>	<b>Objetivo específico 4</b>	<b>Hipótesis específica 4</b>		Dimensión 1: ítems 1 – 5; Dimensión 2: ítems 6 – 10; Dimensión 3: ítems 11 – 15 Dimensión 4: ítems 16 – 20; Dimensión 5: ítems 21 – 25 del instrumento		
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?	Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín	Existe relación entre el cumplimiento del proceso coordinación y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín				
<b>Problema específico 5</b>	<b>Problema específico 5</b>	<b>Problema específico 5</b>				
¿Cuál es la relación que existe entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín?	Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín	Existe relación entre el cumplimiento del proceso control y la satisfacción de usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo - Junín				

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(Creada por Ley N° 25265)  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 1

#### Cuestionario de Investigación

#### ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CICLO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL SATIPO.

El presente cuestionario es parte de este estudio que tiene por finalidad la obtención de información acerca del **cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de los usuarios que requieren servicios en la UGEL Satipo** del trabajo de investigación **“CICLO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN LA UGEL SATIPO – JUNÍN - 2023”**. Estimado participante, la información que se recaba con la presente encuesta es anónima. Lee atentamente cada pregunta y marca con una X en los casilleros, la alternativa que consideres correcta.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A menudo	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	Valoración				
<b>PLANIFICACION</b>		<b>Valoración</b>				
1	Se hace la planificación considerando aspectos positivos o negativos de resultados previos	1	2	3	4	5
2	Se establecen objetivos a cumplir durante el año	1	2	3	4	5
3	Se establecen políticas internas de trabajo	1	2	3	4	5
4	Se diseñan estrategias para desarrollar actividades	1	2	3	4	5
5	Se establecen presupuestos para desarrollar las actividades	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>Valoración</b>				

6	Los grupos de trabajo son estructurados jerárquicamente	1	2	3	4	5
7	Las funciones asignadas individualmente son claras y precisas	1	2	3	4	5
8	Las funciones asignadas grupalmente son claras y precisas	1	2	3	4	5
9	La articulación al interior de los equipos es complementaria (diversidad de profesionales)	1	2	3	4	5
10	El trabajo se desarrolla de manera colaborativa y proactiva	1	2	3	4	5
<b>DIRECCIÓN</b>		<b>Valoración</b>				
11	La toma de decisiones es de manera consensuada con los miembros del equipo	1	2	3	4	5
12	El responsable del área tiene dominio técnico y procedimental de la función que desempeña	1	2	3	4	5
13	La comunicación al interior del área se da de manera clara y precisa.	1	2	3	4	5
14	La comunicación al interior del área se da orientada al logro de objetivos	1	2	3	4	5
15	Las estrategias se replantean de acuerdo a situaciones que lo ameriten	1	2	3	4	5
<b>CORDINACION</b>		<b>Valoración</b>				
16	Se alinean los esfuerzos de cada área hacia los objetivos comunes.	1	2	3	4	5
17	Se da colaboración entre áreas Integrando funciones y actividades.	1	2	3	4	5
18	supervisar el progreso y desempeño de los equipos.	1	2	3	4	5
19	Se da niveles de comunicación entre diferentes áreas.	1	2	3	4	5
20	Se incorporan en la planificación las medidas correctivas y prácticas que dieron resultado	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b>						
21	Se establecen métricas y estándares para evaluar procesos y resultados	1	2	3	4	5
22	Se hace seguimiento al cumplimiento de objetivos en función a la estrategia	1	2	3	4	5
23	Se hace retroalimentación sobre desempeño de manera oportuna y constructiva	1	2	3	4	5
24	Las medidas correctivas se toman de manera oportuna	1	2	3	4	5
25	Las medidas correctivas tomadas contribuyen al logro del objetivo	1	2	3	4	5

*Gracias.*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA**  
(Creada por Ley N° 25265)  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2**

**Cuestionario de Investigación**

**ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCION CON SERVICIOS  
PROPORCIONADOS EN LA UGEL SATIPO.**

El presente cuestionario es parte de este estudio que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cumplimiento del ciclo administrativo y la satisfacción de los usuarios que requieren servicios de la UGEL Satipo, del trabajo de investigación “**CICLO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN LA UGEL SATIPO – JUNÍN - 2023**”. Estimado participante, la información que se recaba con la presente encuesta es anónima. A continuación, marca con una X en el casillero la alternativa que consideres el nivel de cumplimiento.

<b>Escala de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A menudo</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>				
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>Valoración</b>				
1	Las instalaciones físicas de la UGEL son modernas y atractivas.	1	2	3	4	5
2	El equipo y las instalaciones de la UGEL están siempre en buen estado.	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la UGEL tienen una apariencia profesional y ordenada.	1	2	3	4	5
4	Los materiales de comunicación y documentos de la UGEL son claros y bien diseñados.	1	2	3	4	5
5	La señalización dentro de la UGEL es adecuada y fácil de seguir.	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>		<b>Valoración</b>				
6	La UGEL cumple consistentemente con lo que promete en sus servicios.	1	2	3	4	5
7	Los empleados de la UGEL son confiables y precisos en su trabajo.	1	2	3	4	5

8	La UGEL ofrece los servicios de manera puntual, sin retrasos.	1	2	3	4	5
9	La UGEL es coherente en la calidad de sus servicios a lo largo del tiempo.	1	2	3	4	5
10	Los registros y documentos proporcionados por la UGEL son precisos y libres de errores.	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta:</b>		<b>Valoración</b>				
11	Los empleados de la UGEL responden rápidamente a las solicitudes de los usuarios.	1	2	3	4	5
12	La UGEL brinda información clara y precisa sobre cuándo se realizarán los servicios.	1	2	3	4	5
13	Los empleados de la UGEL están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5
14	La UGEL maneja las quejas y problemas de los usuarios con prontitud.	1	2	3	4	5
15	Los usuarios pueden acceder fácilmente a los empleados de la UGEL cuando necesitan asistencia.	1	2	3	4	5
<b>Seguridad:</b>		<b>Valoración</b>				
16	Los empleados de la UGEL son corteses y tratan a los usuarios con respeto.	1	2	3	4	5
17	La UGEL proporciona un ambiente seguro para los usuarios.	1	2	3	4	5
18	Los empleados de la UGEL demuestran competencia y conocimiento en su trabajo.	1	2	3	4	5
19	Los usuarios confían en la capacidad de los empleados de la UGEL para manejar sus solicitudes.	1	2	3	4	5
20	Los empleados de la UGEL inspiran confianza y seguridad en los usuarios.	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>		<b>Valoración</b>				
21	Los empleados de la UGEL muestran un interés genuino por las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
22	La UGEL brinda atención personalizada a cada usuario.	1	2	3	4	5
23	Los empleados de la UGEL son comprensivos y pacientes con los usuarios.	1	2	3	4	5
24	La UGEL adapta sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de los usuarios.	1	2	3	4	5
25	Los horarios de atención de la UGEL son convenientes y flexibles para los usuarios	1	2	3	4	5

Gracias

## Anexo 03: Ficha de validación por expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
(Creada por Ley N° 25265)  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE POSGRADO



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del Experto : Marhuca Matamoros Walter  
 1.2. Grado Académico : Gestión Pública  
 1.3. Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional de Huancavelica  
 1.4. Autor del instrumento : PREF. SANDRO ASTO RIMERO  
 1.5. Lugar y Fecha : Huancavelica, 20 Julio 2024

#### II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENA	MEJ BUENA
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. Objetividad	Permite medir hechos observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Presentación ordenada.				X	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. Consistencia	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
		00	00	00	08	02

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de Validez:  $= \frac{(1 \cdot A) + (2 \cdot B) + (3 \cdot C) + (4 \cdot D) + (5 \cdot E)}{50} = \frac{0 + 0 + 0 + 32 + 10}{50} = 0,84$

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el cuadro asociado.

CATEGORIA		INTERVALO
NO VÁLIDO, REFORMULAR	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
NO VÁLIDO, MODIFICAR	<input type="radio"/>	(0,41 - 0,60]
VÁLIDO, MEJORAR	<input type="radio"/>	(0,61 - 0,80]
VÁLIDO, APLICAR	<input checked="" type="radio"/>	(0,81 - 1,00]

#### IV. RECOMENDACIONES / OBSERVACIONES:

Ninguna

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 41057566 CELULAR: 918640416



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del Experto : *Chavez Solano, Delfor Angel*  
 1.2. Grado Académico : *M. Sc. en I.D.*  
 1.3. Cargo e institución donde labora : *Docente - UNH*  
 1.4. Autor del instrumento : *Percy John Asto Romero*  
 1.5. Lugar y Fecha : *Huancavelica, 23 Julio 2024*

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. Objetividad	Permite medir hechos observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. Organización	Presentación ordenada.				X	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. Consistencia	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS		A	B	C	D	E
(Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		00	00	01	07	02

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de Validez =  $\frac{(1 \cdot A) + (2 \cdot B) + (3 \cdot C) + (4 \cdot D) + (5 \cdot E)}{50} = \frac{0 + 0 + 3 + 28 + 10}{50} = 0.82$

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el cuadro asociado.

CATEGORIA		INTERVALO
NO VÁLIDO, REFORMULAR	<input type="radio"/>	[0, 20 - 0, 40]
NO VÁLIDO, MODIFICAR	<input type="radio"/>	(0, 41 - 0, 60]
VÁLIDO, MEJORAR	<input type="radio"/>	(0, 61 - 0, 80]
VÁLIDO, APLICAR	<input checked="" type="radio"/>	(0, 81 - 1, 00]

IV. RECOMENDACIONES / OBSERVACIONES:

*Asistencia*

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI 41677330 CELULAR 999951995



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : SWAKE AERELA HUACOSTO SEDA  
 1.2. Grado Académico : MAESTRO  
 1.3. Cargo e institución donde labora : Docente... UNH  
 1.4. Autor del instrumento : PYRY JOHN ASTO ROMERO  
 1.5. Lugar y Fecha : Huancavelica 24 Julio del 2024

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BASTA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. Objetividad	Permite medir hechos observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Presentación ordenada.				X	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X		
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. Consistencia	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b>		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
(Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		00	00	01	05	04

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de Validez:  $= \frac{(1 \cdot A) + (2 \cdot B) + (3 \cdot C) + (4 \cdot D) + (5 \cdot E)}{50} = 0,86$

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el cuadro asociado.

CATEGORIA		INTERVALO
NO VÁLIDO, REFORMULAR	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
NO VÁLIDO, MODIFICAR	<input type="radio"/>	(0,41 - 0,60]
VÁLIDO, MEJORAR	<input type="radio"/>	(0,61 - 0,80]
VÁLIDO, APLICAR	<input checked="" type="radio"/>	(0,81 - 1,00]

IV. RECOMENDACIONES / OBSERVACIONES:

Ninguna

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 42544706 CELULAR 94470562



## Evidencias

