



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios en la
Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. María del Carmen Bracamonte Cruz

ASESOR:

Mgr. Willian Sebastián Flores Sotelo

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dra. Jesica Palacios Garay
Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamaní
Secretario

Mgtr. Willian Sebastián Flores Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A Dios por estar siempre conmigo.

A mi querida madre, mi eterno agradecimiento.

Por sus enseñanzas ejemplares de Amor, Trabajo, Honestidad, Perseverancia, Tolerancia, Comprensión, y Unión Familiar, Indispensable para culminar mis estudios de PosGrado.

Agradecimiento

Con especial deferencia a mi Asesor
Dr. William Sebastián Flores Sotelo,
por sus acertadas orientaciones en el
desarrollo de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. María del Carmen Bracamonte Cruz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44900820, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 02 de julio de 2017

Br. María del Carmen Bracamonte Cruz

DNI: 44900820

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017 elaborada con el propósito de obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública.

En el presente trabajo, se estudia la relación de Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; El capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la institución.

Los Olivos, 02 de julio de 2017

Br. María del Carmen Bracamonte Cruz

Lista de contenido

ii. Página del Jurado	2
iii. Dedicatoria	3
iv. Agradecimiento	4
v. Declaratoria de Autenticidad	5
vi. Presentación	6
vii. Lista de Contenido	7
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	44
1.4. Problema	49
1.5. Hipótesis	49
1.6. Objetivos	50
II. Marco Metodológico	52
2.1. Variables	53
2.2. Operacionalización de Variables	55
2.3. Método de la Investigación	57
2.4. Tipo de Investigación	57
2.5. Diseño de la Investigación	57
2.6. Población de estudio	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.8. Método de análisis de datos	69
2.9. Aspecto éticos	70
III. Resultados	71
IV. Discusión	89
V. Conclusiones	93
VI. Recomendaciones	95
VII. Referencias Bibliográficas	100
Anexos	104
Anexo 1. Artículo Científico	105
Anexo 2. Matriz de Consistencia	115
Anexo 3. Matriz de Datos	119
Anexo 4. Instrumentos	124
Anexo 5. Formatos de Validación	129

Lista de tablas

Tabla 1.	Evolución de la Gestión Administrativa	26
Tabla 2.	Evolución de Satisfacción de Usuarios	40
Tabla 3	Operacionalización de las variables	55
Tabla 4	Población de estudio	58
Tabla 5.	Escala de medición: Variable (X) Gestión Administrativa	61
Tabla 6	Cantidad de ítems por dimensiones: Variable (X) Gestión Administrativa	61
Tabla 7.	Niveles de Gestión Administrativa	62
Tabla 8	Niveles de las dimensiones de la variable (X) Gestión Administrativa	62
Tabla 9.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X) Gestión Administrativa	63
Tabla 10	Cantidad de ítems por dimensiones: Variable (Y) Satisfacción de Usuarios	63
Tabla 11	Escala de medición: Variable (Y) Satisfacción de Usuarios	64
Tabla 12.	Escala de medición y rangos: Variable (Y) Satisfacción de Usuarios	65
Tabla 13.	Niveles de Satisfacción de Usuarios	65
Tabla 14.	Niveles de las dimensiones de la variable (Y) Satisfacción de Usuarios	66
Tabla 15.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (Y) Satisfacción de Usuarios	66
Tabla 16.	Expertos validadores de los instrumentos	67
Tabla 17	Criterios de evaluación por expertos	67
Tabla 18	Alfa de Cronbach: Variable (X) Gestión Administrativa	68
Tabla 19.	Alfa de Cronbach: Variable (Y) Satisfacción de Usuarios	68
Tabla 20.	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Variable 1: Gestión Administrativa	69
Tabla 21.	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Variable 2: Satisfacción de Usuarios	69

Tabla 22.	Descripción de los niveles de Gestión Administrativa, dimensiones agrupadas	72
Tabla 23.	Planeación de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	73
Tabla 24.	Organización de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	74
Tabla 25.	Dirección de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	75
Tabla 26.	Control de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	76
Tabla 27.	Descripción de los Niveles de la Satisfacción de Usuarios.	77
Tabla 28.	Fiabilidad de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	78
Tabla 29.	Capacidad de Respuesta de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	79
Tabla 30.	Seguridad y Confianza de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	80
Tabla 31.	Empatía de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	81
Tabla 32.	Elementos Tangibles de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	82
Tabla 33.	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios	83
Tabla 34.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión planeación y la satisfacción de usuarios	84
Tabla 35.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión organización y la satisfacción de usuarios	85
Tabla 36.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión dirección y la satisfacción de usuarios	86
Tabla 37.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión control y la satisfacción de usuarios	87

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i>	Diseño de la Investigación	58
<i>Figura 2.</i>	Niveles de Gestión Administrativa.	72
<i>Figura 3.</i>	Planeación de la Gestión en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	73
<i>Figura 4.</i>	Organización de la Gestión en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	74
<i>Figura 5.</i>	Dirección de la Gestión en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	75
<i>Figura 6.</i>	Control de la Gestión en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	76
<i>Figura 7.</i>	Niveles de la Satisfacción de Usuarios.	77
<i>Figura 8.</i>	Fiabilidad de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	78
<i>Figura 9.</i>	Capacidad de Respuesta de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	79
<i>Figura 10.</i>	Seguridad y Confianza de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	80
<i>Figura 11.</i>	Empatía de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	81
<i>Figura 12.</i>	Elementos Tangibles de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017	82

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. La población es de 300 usuarios, la muestra fue de 169 usuarios, y se aplicaron encuestas para la variable Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Gestión Administrativa y el Cuestionario de Satisfacción de usuarios. El cuestionario del primero estuvo constituido por 20 preguntas y del segundo por 22 preguntas en la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca). Los cuestionarios brindaron información acerca de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.704, lo que representó una alta correlación entre las variables.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción de usuarios, usuarios, institución.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship between the Administrative Management and User Satisfaction of the General Directorate of Adoptions of the Ministry of Women and Vulnerable Populations, 2017. The population is 300 users, the sample was 169 users, And surveys were applied for the variable Administrative Management and User Satisfaction.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental cross-correlational level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Administrative Management Questionnaire and User Satisfaction Questionnaire. The questionnaire of the first one consisted of 20 questions and the second by 22 questions on the Likert scale (Always, Almost Always, Sometimes, Almost Never, Never). The questionnaires provided information about the quality of service and user satisfaction, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is evidence to affirm that administrative management is significantly related to the satisfaction of users of the General Directorate of Adoptions of the Ministry of Women and Vulnerable Populations, 2017. Spearman's Rho correlation coefficient was 0.704, which represented a high correlation between the variables.

Key words: administrative management, user satisfaction, users, institution.

I. Introducción

En “La gestión administrativa y la satisfacción de usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017”, se estudió el punto de vista de usuarios respecto al servicio brindado y el manejo de ésta institución, este trabajo estuvo motivado por el hecho de definir los aspectos más sustanciales que deben contemplarse para lograr una administración eficiente y lograr que el usuario logre una satisfacción completa de todas sus necesidades, el problema ha sido considerado por los usuarios externos.

Los datos que fueron analizados corresponden a un diagnóstico de situación actual, los aspectos de gestión y servicio al usuario, la atención recibida, el impacto de la difusión publicitaria, la misión y visión institucionales, el monitoreo del personal, el nivel de desarrollo de la institución, las necesidades de gestión administrativa, la atención brindada, el nivel de satisfacción personal, disponibilidad de servicio para satisfacer la demanda de atención, empleando para ello el método Hipotético-Deductivo.

El contenido global de este trabajo refiere:

En el Capítulo I, menciona a antecedentes, donde gracias a investigaciones anteriores que sirven de directrices para la actual, se plantean los fundamentos y se desarrollan las dos variables de la investigación gracias al trabajo teórico que permitió caracterizar cada variable, para en base de este ejercicio, plantear una conjetura donde se relacionen las variables.

El Problema de investigación, el mismo que se aborda desde un análisis crítico de causa-efecto, sin perder de vista el contexto del mismo a nivel del país, la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, que se justifica en la gravedad de las consecuencias de una administración no técnica, para al final definir los objetivos de la investigación.

El Capítulo II, menciona al Marco Metodológico, se ha desarrollado teoría de las variables, la Operacionalización de las variables, el Método de la Investigación, Tipo de Investigación y Diseño de la Investigación, la técnica de la encuesta para recolectar datos y el cuestionario estructurado como interrogatorio, en base a la definición de interrogantes que se realiza, incluyendo,

la población a estudiarse y la muestra extraída.

El Capítulo III, de Resultados, realiza un estudio suficiente de cada una de las preguntas realizadas en base a la estadística descriptiva, y comprueba que la gestión administrativa incide en la satisfacción de los usuarios.

El Capítulo IV, de Discusión, se ha analizado la relación de las dos variables que forman parte del presente estudio.

El Capítulo IV de Conclusiones, cita los resultados e inferencias más generales del trabajo para cada variable estudiada.

El Capítulo VI Recomendaciones, sugiere alternativas viables.

La presente investigación nos dará luces de cómo la gestión administración y la satisfacción de usuarios, van de la mano conjuntamente para cumplir con las metas y objetivos institucionales.

1.1 Antecedentes

Dentro de la investigación realizada he considerado las siguientes:

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Mazón (2014) en su tesis de maestría titulada: “La Gestión Administrativa y la Satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro”, sustentada en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. El tipo de estudio fue básico, con diseño cualitativo y cuantitativo, trabajó con muestra de 132 clientes, y concluyó lo siguiente: a) Los niveles de satisfacción del cliente que maneja la empresa de insumos agrícolas “Rey Agro” del cantón Salcedo, tienen diversos indicadores referentes tanto a la atención como a la satisfacción de las demandas de los clientes, b) Existe una buena aplicación del Merchandising, por lo que la distribución técnica de la mercadería, tanto de productos como de insumos en las estanterías de Rey Agro, permite localizarlos fácilmente y conocer de inmediato su precio, y c) La estrategia administrativa más útil para mejorar la situación negativa de “Rey Agro” y lograr altos niveles de satisfacción de los clientes, según la mayoría de los encuestados, será implementar un plan de mejora de la gestión administrativa para la empresa (45.45%).

Vargas (2013) en su tesis de maestría titulada: “Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”, sustentada en la Universidad San Francisco de Quito. El tipo de estudio fue básico, con diseño descriptivo, analítico transversal, trabajó con muestra de 499 usuarios. y concluyó lo siguiente: a) El promedio de años que vienen laborando en el PPP es de años, lo que además proporciona estabilidad al Patronato, en su mayoría brindan atención de medicina general y odontología, lo que corrobora el primer nivel de atención, como lo señala el MSP (MSP, 2008), b) La percepción del nivel de satisfacción del usuario interno va del 60% al 90%, valores que demuestran que el usuario interno de los servicios de salud del Patronato está en general satisfecho, c) Las variables que dieron resultados

estadísticamente significativas son: el lugar al que acuden a ser atendidos (centro de salud), el tiempo en que tardó en trasladarse de su casa al centro de salud y el tiempo que trabaja en la institución; esto posiblemente debido a: el administrador a cargo, la distancia en la que viven. Las variables de satisfacción tales como: “conforme por las instalaciones y ambiente físico”, y d) De igual forma son estadísticamente significativas con un alto nivel de satisfacción, las variables: comunicación entre el usuario interno y jefe inmediato y/o superiores e intercambio de información recibida, la participación en la toma de decisiones, sugerencias u opiniones del usuario interno.

Ñíguez y Villacrés (2012) en su tesis de maestría titulada: “Evaluación de la gestión administrativa de las Universidades Categoría “B” de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción”, sustentada en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. El tipo de estudio fue básico, tipo de investigación cualitativa y cuantitativa/de campo, trabajó con muestra de 382 estudiantes de la Universidad de Guayaquil, y concluyó lo siguiente: a) El proceso de evaluación fue en términos generales positivo y necesario, aun a pesar de su mal manejo y pobre socialización, debido a que provocó problemas en cientos de estudiantes del sistema universitario, que quedaron en el limbo debido a lo cual, por un lado los que podían graduarse salían con una carta de presentación que indicaba “pobre calidad académica” y aquellos que no pudieron graduarse con el peso de la incertidumbre de un futuro no tan claro, b) Se ha podido evidenciar el desbalance existente entre la universidad pública y su contraparte privada, debido a que en los cuatro criterios evaluados (infraestructura, política, comunicación y trato), la Universidad de Guayaquil obtuvo los más bajos puntajes, sobre todo en lo que corresponde a infraestructura y a la política interna, c) Las falencias más importantes de las universidades evaluadas se dan en la parte de infraestructura, exceptuando la Universidad Politécnica Salesiana, donde la Infraestructura resultó ser el criterio mejor evaluado. En la UG, ningún de los subcriterios obtuvo una valoración superior a 65, pero sus puntajes más bajos son laboratorios varios, facilidades para discapacitados, internet y enfermería, y d) La política institucional en general es otro punto débil dentro de las evaluaciones efectuadas y marcan

divergencias significativas entre las cuatro universidades, teniendo a la UEES a la cabeza con un valor de criterio 59% superior a la UG, cuyo puntaje es el más bajo.

Sánchez (2012) en su tesis de maestría titulada: “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nueva León”, sustentada en la Universidad Autónoma de Nuevo León. El tipo de estudio fue básico, con diseño descriptivo, transversal y asociación, trabajó con muestra de 246 usuarios de la unidad de medicina familiar, y concluyó lo siguiente: a) Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios, b) El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente, y c) En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción, y d) No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

Álvarez (2012) en su tesis de maestría titulada:, “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, sustentada en la Universidad Católica Andrés Bello. El tipo de estudio fue evaluativa, con diseño descriptivo y transversal, trabajó con muestra de 839 clientes de los usuarios de los establecimientos tipo II y III del Distrito Capital y concluyó lo siguiente: a) El instrumento aplicado a los clientes se denomina CALSUPER adaptación de SERVQUAL el cual posee cuatro dimensiones para medir dieciocho atributos utilizando una escala de ponderación del 1 al 5, donde 1 era la menor puntuación posible y 5 mayor, b) En base a elementos se obtuvieron los resultados estadísticos, en primer lugar se determinó el índice de la calidad del servicio el cual presenté un valor global de 1.27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, y c) Asimismo, el cliente percibe que el servicio

supera lo esperado en cuanto a la dimensión “Fiabilidad”, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva, informando puntualmente las promociones u ofertas existentes y destacándose en la entrega de tiques de compra claros y detallados.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Miñano (2015) en su tesis de maestría titulada: “Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, año 2015”, sustentada en la Universidad César Vallejo-Lima. El tipo de estudio fue sustantivo, sub tipo correlacional, trabajó con una muestra de 169 usuarios y concluyó lo siguiente: a) Existe relación directa moderada con coeficiente de correlación de 0.542 entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, Lima 2015. Por lo tanto se acepta la hipótesis general de investigación, b) No existe relación con coeficiente de correlación de 0.024 entre la planificación y satisfacción del usuario, en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, Lima 2015, c) Existe relación directa moderada con coeficiente de correlación de 0.551 entre la organización y satisfacción del usuario, en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, Lima 2015, y d) Existe relación directa moderada con coeficiente de correlación 0.512 entre la dirección y satisfacción del usuario, en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, Lima 2015, y e) Existe relación directa moderada con coeficiente de correlación 0.360 entre el control y satisfacción del usuario, en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, Lima 2015.

Landa (2015) en sus tesis de maestría titulada: “La Calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud”, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El tipo de estudio fue básico, con diseño transaccional de alcance correlacional causal, trabajó con muestra de 193 personas y concluyó lo siguiente: a) La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital pero son mínimas, b) Las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del hospital son altas, c) El

trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado, y d) Respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas le falta una mejor infraestructura.

Arrué (2014) en su tesis de maestría titulada: “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre de 2014”, sustentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El tipo de estudio fue básico, con diseño transversal, trabajó con muestra de 196 usuarios y concluyó lo siguiente: a) En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, b) El factor acceso es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, c) El factor comodidad: es la percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad, y d) Factor utilidad de la orientación: Existe un alto nivel de percepción (75%) del usuario respecto a la utilidad de la información brindada por el funcionario que atendió su consulta, lo cual confirma que la tarea que viene realizando el personal de la oficina desconcentrada del OSIPTEL es importante y reconocida por los usuarios, y e) Factor dedicación/disposición: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés mostrado en el tema consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

Tejeda (2014) en su tesis de maestría titulada: “Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”, sustentada en la

Universidad Nacional del Callao”. El tipo de estudio fue aplicada y fáctica, trabajó con una muestra de 52 servidores, y concluyó lo siguiente: a) La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %, b) La Toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración, c) La capacitación en Gobierno Regional del Callao se ha desarrollado en forma limitada considerándose como una actividad regular, y, d) La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

Pacompía (2014) en su tesis de maestría titulada: “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013”, sustentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna. El tipo de estudio fue aplicada, nivel de la investigación descriptiva-correlacional, trabajó con muestra de 384 personas y concluyó lo siguiente: a) El nivel del clima organizacional percibido por el personal que labora en los establecimientos de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado, b) El nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado, y c) El nivel de incidencia del clima organizacional sobre el nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es alto.

Quichca (2012) en su tesis de maestría titulada: “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú”, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El tipo de estudio fue básico, investigación de tipo descriptivo y correlacional, el diseño no experimental de corte transversal, trabajó con muestra de 124 alumnos y concluyó lo siguiente: a) Existe una

relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente, b) Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú, c) En cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo, y d) La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena el Desempeño Docente”.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

La investigación está enmarcada en la fundamentación de las dos variables, sustentadas en las bases teóricas que se tomaron en cuenta para el desarrollo del proceso de investigación.

1.2.1. Bases teóricas de la Variable 01: Gestión Administrativa

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como

disciplina.

Esta tesis es parte concordante en la gestión administrativa debido a que fundamenta sobre la administración en sí, es relativamente nueva; sin embargo en la historia se dice que la administración es muy antigua ya que nació casi a principios de siglo y fue evolucionando con el tiempo, pasando por etapas bastante difíciles que permitió saber qué procedimientos eran los más adecuados para ir mejorando continuamente.

Se ha desarrollado de acuerdo a cómo se resuelve la administración en el momento concreto de la historia, razón por la cual se ha efectuado el presente estudio, con la finalidad de poder tener una base real e histórica sobre la administración que se realizan en las instituciones del estado.

Teorías sobre la variable Gestión Administrativa

Los fundamentos de importancia que justifica este proyecto es el de realizar un análisis de la gestión, ya que ésta cumple un rol fundamental en el análisis y evaluación analítica, crítica, sistemática e independiente de cada una de las actividades y la responsabilidad de ésta en la administración que ejerce esta dependencia materia de este trabajo, que permita tener resultados positivos y de calidad en cada trámite.

Chiavenato (2004), es concordante con nuestro proyecto de investigación porque señala que en lo correspondiente a la administración ésta se fundamentó muchos años atrás, desde la época antigua con la actividad administrativa en que se encontraron indicios de la administración. En la Edad Media evolucionaron las ideas sobre administración. En la edad que se conoció la administración (1560). En el siglo XVIII se inicia la Revolución Industrial inglesa. En la Edad Contemporánea, se desarrolla como ciencia. En la Sociedad Moderna, fe muy rápido su desarrollo. Confucio proporcionó la regla para la administración pública. Henry Metalcafe, dio técnicas nuevas de control administrativo. Woodrow Wilson, separó la política de la administración. A. Federick W. Taylor, padre de la Administración Científica. Henry Fayol, propicia la enseñanza de administración en las instituciones educativas, aportó catorce principios básicos de la administración.

Chiavenato (2004), en el Libro de Teoría General de la Administración, está relacionado a mi proyecto de investigación porque manifiesta que en lo correspondiente a la administración se fundamentó muchos años atrás desde lo que fue el Código de Hammurabi y Grecia. La edad media evolucionó las ideas sobre administración. En Prusia y Austria surgen los cameralistas (1560). En el S. XVIII se inició la revolución industrial inglesa. En la sociedad moderna se desarrolla en forma apresurada. Confucio proporcionó reglas para la administración pública. Henry Metalcafe, dio técnicas nuevas. Federick Taylor desarrolla la administración científica. Henry Fayol, propicia la enseñanza administrativa, aportó catorce principios básicos de administración.

Chiavenato (2004, p.10), indica que la Gestión Administrativa son todas las actividades que se realizan para reunir los esfuerzos de un grupo mediante los cuales se desea alcanzar las metas y objetivos en coordinación con las personas y cosas, desarrollando labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Teoría clásica:

Chiavenato, (2004) afirma que, en el año 1903 la administración se fundamentó sobre los trabajos realizados por Taylor quien inició la llamada escuela de administración científica, que busca aumentar la eficiencia mediante la racionalización del trabajo del obrero y Fayol en 1916, desarrolló la llamada teoría clásica que se ocupaba del aumento de la eficiencia de la empresa mediante la organización y aplicación de principios científicos generales de administración.

“Énfasis en la Estructura”, la teoría clásica de la organización surgió de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, por ejemplo las fábricas.

La Teoría Clásica ve a la organización como sistema cerrado.

Se ocupa del aumento de la eficiencia de la empresa a través de:

Su organización, de la forma y disposición de los órganos componentes de la misma (departamentos) y De sus interrelaciones estructurales.

Fayol establece las funciones básicas de la empresa: Técnica: Producción de bienes y servicios de la empresa, Comercial: Compra, venta o intercambio, Financiera: Búsqueda y gerencia de capitales, Contable: Inventarios, registros, balances, costos y estadísticas, Seguridad: Protección y preservación de los bienes y las personas, Administrativa: Coordinan y sincronizan las demás funciones y están siempre por encima de ellas.

Define el acto de ADMINISTRAR como: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar, constituyen el llamado Proceso Administrativo.

Fueron los primeros, en tomar el rumbo de la Estructura Organizacional, más enfocada así al área administrativa.

Tiene Limitaciones:

No permite el crecimiento del empleado, ni su colaboración y aportes (creatividad) a la organización.

Son marcados con una labor y una posición en una jerarquía específica, donde lo importante es el bienestar netamente económico de la organización.

Para mi trabajo de investigación, el autor Idalberto Chiavenato es mi referente, a partir de él se elaboró el cuestionario que se aplicó en el presente estudio. El citado autor, ha desarrollado el modelo de gestión administrativa bajo el enfoque de la Administración clásica, enfatizando las funciones de la administración: planeación, organización, dirección y control, que en conjunto esas funciones administrativas forman el proceso administrativo.

Tabla 1
Evolución de la Gestión Administrativa

Año	Autor	Aporte
1856-1916	Frederick Taylor	Administración Científica: Racionalización del Trabajo
1916	Henry Fayol	Teoría Clásica: Fueron los primeros, en tomar el rumbo de la Estructura Organizacional, más enfocada así a el área administrativa.
1925	Elton Mayo	Teoría de las Relaciones Humanas: Organización informal, Motivación, liderazgo, comunicaciones y dinámica de grupo.
1920	Peter Druker, Koontz, Dale	La teoría neoclásica: enfatiza en las funciones de la administración: planeación, organización, dirección y control. En conjunto esas funciones administrativas forman el proceso administrativo.
1969	Von Bertalanffy	Teoría de Sistemas: Organización como sistema, Sistema abierto, Enfoque sistémico.
1996	Caldenty y Morales	Teoría neoinstitucional: Racionalidad limitada, el oportunismo, la incertidumbre, la asimetría de la información, hombre social.

Definiciones de la Variable Gestión Administrativa

En la literatura examinada se encontraron diversos conceptos o definiciones sobre Gestión Administrativa, los cuales se detallan a continuación:

Según Chiavenato (2004): “Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Son todas las acciones que desarrolla el directivo para cumplir con las fases del proceso administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar (p.225).

Para Muñiz (2006), “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (p.21).

Es decir, la gestión administrativa implica dar el soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad.

Por su parte, George Terry (1986), "La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos" (p. 48).

Esto quiere decir que, la administración es un proceso que consiste en Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; a fin de lograr objetivos a través de los recursos humanos u otros.

Beltrán (2008), "Es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro previamente establecido. El concepto de gestión está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros" (p. 28).

Para Beltrán, la Gestión Administrativa, es toda decisión y acción para el logro que ha sido previamente establecido, enfocado al logro de los resultados.

Karin Hielauum (2006), "La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración" (p. 2006).

Refiere que la gestión se emprende a fin de coordinar las actividades laborales y de lograr resultados de alta calidad.

Para Melnik & Pereira (2006) "El proceso de gestión administrativa es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados" (p.174).

Es decir, el proceso de gestión administrativa son las acciones que realiza la organización para alcanzar sus objetivos propuestos.

José Ruiz Roa (2007) ha definido al análisis de gestión Administrativa de la

manera siguiente: El examen de la estructura administrativa o de sus componentes, para evaluar el grado de eficiencia y de eficacia con el cual se están cumpliendo la Planificación, la Organización, la Dirección, la Coordinación, la Ejecución y el Control de los objetivos trazados por la empresa, para corregir las deficiencias que pudieran existir, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control, mediante la mejor utilización de los recursos disponibles, conforme a procedimientos encuadrados dentro de normas y políticas de la verdadera administración. (p.266)

Es decir, la gestión Administrativa es el examen de la estructura administrativa o de sus componentes, para evaluar el grado de eficiencia y de eficacia para verificar el cumplimiento de la Planificación, la Organización, la Dirección, la Coordinación, la Ejecución y el Control de los objetivos trazados por la empresa.

Dávalos (2001), la gestión administrativa es un conjunto orgánico y sistemático de principios, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en una entidad o empresa, con el propósito de dirigir, ejecutar, registrar y controlar la gestión financiera, para lograr los objetivos de las diferentes áreas, mediante la selección y adecuación de medios y recursos disponibles que posibiliten alcanzar los resultados previstos, de manera eficiente y económica. (p. 23).

Es decir, la gestión administrativa es aquella que determina la estabilidad que poseen las empresas enfocándose en el buen manejo de los recursos existentes dentro de las mismas, permitiendo que estas se desarrollen eficiente y eficazmente.

Diccionario Español SOPENA (2010), define la Gestión Administrativa como la capacidad de coordinar las acciones de una empresa logrando que sean económicamente estables en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador (p.12).

Es decir, es la capacidad para organizar y estabilizar económicamente a una empresa, logrando la satisfacción de todos sus objetivos.

Dimensiones de la variable gestión administrativa: planeación, organización, dirección, control.

Para Chiavenato existen cuatro dimensiones a medir que sustentan la teoría de gestión administrativa existente en una determinada institución, las cuales son: planeación, organización, dirección y control.

Primera dimensión (D1): Planeación

Idalberto Chiavenato (2004), lo define como: “la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse. La considera como la primera función administrativa, pues ella es la base para que se den las demás” (p.226). En otras palabras, la planeación comienza con una definición de los planes con los que se pretenden llevar a cabo.

Koontz, (2008), afirma que “la planeación se puede encaminar hacia un estado de equilibrio, que garantice la consecución de metas y objetivos, perpetuando la actividad administrativa en el tiempo, sorteando toda serie de cambios frecuentes en la dinámica aleatoria del mercado” (p.203).

Este autor nos dice que planeación significa conseguir un equilibrio para la consecución de metas y objetivos en función de los cambios que se presenten en el mercado.

Para Munch (2005), “La planeación es el proceso administrativo que consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar para ello” (p.11).

Es decir, es el proceso administrativo que permite especificar los objetivos que se quieren lograr, anticipando las acciones pertinentes.

Russel, (2004), afirma que la planeación es un proceso que se dirige hacia la producción de uno o más estados futuros deseados y que no es probable que ocurran al menos que se haga algo al respecto. Así pues la planeación se interesa tanto por evitar las acciones incorrectas como por reducir los fracasos en aprovechar las oportunidades. (p. 15)

Russel dice que la planeación es anticiparse al futuro, evitando las acciones incorrectas, a fin de reducir los fracasos, aprovechando las oportunidades.

Según Sánchez, G. (2007), "la planeación es aquella herramienta de la administración que nos permite determinar el curso concreto de acción que debemos seguir, para lograr la realización de los objetivos previstos" (p.79).

Es decir, que la planeación es la herramienta de la administración que va a permitir identificar el curso concreto que se debe seguir para la obtención de nuestros objetivos.

Segunda dimensión (D2): Organización

Según Chiavenato (2004), "'Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados " (p.227).

En definitiva, organizar es determinar todas las actividades, funciones, o tareas que se desarrollan en una empresa, agrupándolas en diferentes áreas, a la cual se le asignará un administrador, y las responsabilidades asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas, a fin de optimizar los recursos y lograr los objetivos de una forma eficiente.

Harrington, J.(2010), "refiere que cuando se habla de estructura orgánica, se puede describir a la forma en que se agrupan y reorganizan las actividades de una organización" (p.87).

Dice que es la forma en cómo se agrupan y organizan las actividades de una organización.

Para Koontz, & Weihrich (2008), la organización es una palabra que muchas personas utilizan libremente. Algunos dirán que consideran los comportamientos de todos los participantes. Otros la compararían con el total del sistema de relaciones sociales y culturales. Otros más se refieren a una organización como una empresa, para este libro, el término es utilizado generalmente para hacer referencia a una estructura formalizada de roles, aun cuando algunas veces se utilice para indicar a una empresa.(p. 205)

Según este autor, organización es una estructura formalizada de roles, aun cuando algunas veces se utilice para indicar a una empresa.

Billy J. Hodge (1970) afirma que “La organización es el medio más eficaz concebido hasta ahora para agrupar los esfuerzos de los miembros y canalizarlos de manera que sean medios productivos de satisfacción de las necesidades” (p.4).

Este autor dice que la organización es todo conjunto de personas con un fin en común.

Para Bernal (2007), Las organizaciones son diferentes y diversificadas entre sí, no existen dos organizaciones iguales. Cada una tiene sus propias características, objetivos propios, situación financiera particular, identidad cultural propia, tecnología y recursos específicos, potencial y capacidades humanas específicas, ideología y política institucional única, clientes y proveedores específicos, etcétera. (p.23)

Quiere decir, que las organizaciones se diferencian cada una atendiendo a sus características propias, recursos, capacidades humanas, política institucional, ideología, etc.

Tercera dimensión (D3): Dirección

Chiavenato (2004), refiere que, “definida la planeación y establecida la organización, sólo resta hacer que las cosas marchen. Éste es el papel de la dirección: poner a funcionar la empresa y dinamizarla. La dirección se relaciona con la acción –cómo poner en marcha-, y tiene mucho que ver con las personas:

se halla ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa” (p. 227).

Dirigir significa explicar los planes a los demás y dar instrucciones para ejecutarlos teniendo como mira los objetivos por alcanzar.

Según Flor (2004), dirección significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación. (p.128)

De ésta manera, dirección implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, en función de las relaciones (trabajo en equipo y comunicación) y el tiempo.

Jiménez (2010) define a la dirección como la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, equipos y trabajo en equipo y comunicación. (p. 231)

La dirección es la capacidad de influir, mandar y motivar a los empleados a fin de que contribuyan a las metas de la organización realizando tareas específicas.

Para Johnson, Sholes & Willintong (2006) "la dirección no solo se refiere a la toma de decisiones en las cuestiones importantes con que se enfrenta la organización, sino que debe asegurarse de que la estrategia se pone en práctica" (p. 16).

Dirección se refiere a la toma de decisiones y a asegurarse que la estrategia se pone en práctica.

Según Luna (2008) "dirección es ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planeado, organizado y de esta forma lograr los propósitos del organismo social" (p.106).

Esto quiere decir, que dirección se refiere al liderazgo empleando la comunicación, supervisión y tomas de decisiones para lograr los propósitos.

Cuarta dimensión (D4): Control

Para Chiavenato (2004), "el control es una función administrativa, es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita"(p.228).

De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

Franklin (2002), expone que el control interno implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. (p.202)

El control interno orienta a los gerentes en el uso de los recursos, por ello mide el desempeño de los planes y las metas facilitando el cumplimiento de éstos.

Robert, (2007), por su parte afirma que "El control interno es un proceso

que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.)”. Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados. (p. 121)

En otras palabras, el control interno es el proceso que guía la gestión empresarial, sirviendo de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados aprovechando los recursos técnicos, humanos, financieros, etc.

Van Den Berghe (2010), dice que el control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. (p. 133)

Esto quiere decir, que el control interno orienta a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, posteriormente éstas se verifican si se ajustan a los planes.

Henry Fayol (1919), citado por Melinkoff (2010), nos dice que el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativo. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición. (p.71)

Es decir, control significa verificar si todo se ha realizado en conformidad al programa adoptado, a fin de identificar las faltas y errores que deben ser reparados y evitar su reincidencia.

1.2.2. Bases Teóricas de la Variable 02: Satisfacción de Usuarios

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación.

Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces.

La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información.

A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información, lo que:

[...] enfatiza la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad. White (1978, p. 79)

Y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios.

A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008)

Cabe afirmar que esta investigación está referida en la información encontrada. Sobre la teoría de este tema es conocer sobre la satisfacción del usuario que es el tema que se tratará para esta investigación, fundamentar en forma teórica y de acuerdo a los autores, plantear los enfoques que permitan tener una idea clara sobre esta variable, el esquema del análisis es de reconocer

diferentes niveles de estudio y en general una difusión uniforme que precise el tratamiento del tema.

1.2.2.1. Teorías basadas en la satisfacción de usuarios

Podemos fundamentar que la satisfacción del usuario se basa en los primeros estudios realizados al respecto y se asentó en la evaluación de las emociones generadas al recibir el producto o servicio que se solicita, por estas razones podemos afirmar que la parte teórica permite tener una idea clara sobre el tema que estoy tratando en mi investigación.

Parasuraman A.; Zeithalm, V.A.; y Berry, L.L. (1993), en su libro “Calidad Total en la Gestión de Servicios, la importancia de la satisfacción del usuario”, nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según los autores, la frase satisfacción de usuarios aparece en el año 1970, y poco a poco ha ido abriéndose hasta ser concebida como una de las formas más básicas de la evaluación general de las unidades de información.

White (1978, p.79) resalta la relevancia de la satisfacción, como propósito fundamental de la evaluación, el alcance más que el estudio y en general, la actividad antes que la pasividad y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades, da una gran importancia al sujeto dentro del proceso de evaluación de los procesos.

Es concordante con la presente investigación, porque afirman que en la década del 1970 se fue dando la importancia debida sobre la satisfacción del usuario. En la final de la década del año 1978, White señaló como algo preciso, que la información es lo básico para tener conocimiento de este estado anímico, que es mejor la actividad que la inactividad, para lograr esto es necesario maximizar el conocimiento de su entorno y sus necesidades.

Tendencias metodológicas para realizar estudios de satisfacción de usuarios.-

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo. A continuación se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información. Se han desarrollado Modelos Teóricos:

Análisis de disponibilidad.- Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, se miden los desempeños de: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario. (Oberhofer,1981).

Medición de la calidad percibida. Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones.

Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.

La Teoría de la Medición de la calidad percibida, sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una

disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (Liljander y Strandvik 1995).

En la actualidad han aparecido instrumentos que contienen indicadores preestablecidos para evaluar la calidad de los servicios de información, a continuación se presentan los más difundidos:

SERVQUAL.- Es una herramienta de escala múltiple elaborada por Parasuraman A.; Zeithalm, V.A.; y Berry, L.L. (1988) que mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, la cual es entendida como el juicio de un cliente acerca de la superioridad o excelencia total de una entidad, relaciona: la calidad con la actitud; la calidad contra la satisfacción; y las expectativas contra las percepciones.

LibQUAL+TM.- Es un instrumento que se adaptó de SERVQUAL para apoyar la Iniciativa de Nuevas Mediciones de la Asociación de Bibliotecas de Investigación (Association of Research Libraries – ARL), esta herramienta hecha ex profeso para bibliotecas.

SERVPERF.- Es una escala de medición desarrollada por Cronin y Taylor, como resultado de la crítica a la escala SERVQUAL. La herramienta incluye únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL.

Teoría de la no confirmación de expectativas.- Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la

actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004)

En la bibliotecología esta teoría se aplica entendiendo: cliente por usuario (aunque cada vez más en la literatura bibliotecológica también se emplee este término); producto por recurso de información físicamente recuperado; y servicio queda como tal. Esta teoría mide aspectos de calidad, y la forma como se ha medido hasta ahora es con encuestas, como instrumento de medida se ha usado el cuestionario de preguntas cerradas y escalas de medición.

Descontento potencial.- Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio. Las razones por las que se puede sentir descontento potencial pueden ser:

Pensar que hacer patente una queja no resolverá el problema.

Sentir que el procedimiento para quejarse es complicado, o simplemente lo desconoce.

Pensar que el asunto es demasiado pequeño y que no vale la pena quejarse.

Pensar que quejarse está por debajo de la dignidad.

Creer que no quejarse es una costumbre social, una actitud mental o un hábito de vida. (Huang, 2006, p. 28)

Algunas actitudes de los usuarios que nos muestran que tienen un descontento potencial son: elogiar a otras unidades de información o algún recurso o servicio específico para menospreciar otro; hacer una sugerencia racional; mostrar sus sentimientos mediante alguna conversación, comparando sus colecciones privadas como mejores que las de la biblioteca; no asistir a la biblioteca; presentar conductas inconvenientes (hablar fuerte, emplear palabras ofensivas).

Si percibimos alguno de estos comportamientos significa que el usuario no está satisfecho pero teme por alguna razón presentar su queja o descontento.

Para mi investigación, el autor Parasuraman A.; Zeithalm, V.A.; y Berry, L.L. (1988) es mi referente, y a partir de su herramienta de escala múltiple (SERVQUAL) y Teoría de las Expectativas se elaboró el cuestionario que se aplicó en la Dirección General de Adopciones del MIMP.

De entre diversas teorías, en los últimos tiempos es la que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada.

Tabla 2

Evolución de Satisfacción de Usuarios

Año	Autor	Aporte
1978	White	Resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información.
1981	Oberhofer	Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Este modelo sólo se basa en percepciones.
1992	Cronin y Taylor	Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real Jurkat.
2004	Shi; Holahan; y	
2006	Huang	Considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma.

Definiciones de la Variable Satisfacción de Usuarios

En la literatura examinada se encontraron diversos conceptos o definiciones sobre satisfacción de usuarios, los cuales se detallan a continuación:

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), indican que “la satisfacción al usuario se define como el conjunto de acciones mediante las cuales el proveedor desarrolla sus actividades a través del cumplimiento del procedimiento administrativo como: organizar, planear, coordinar y controlar. Para el usuario, la calidad de los productos son tangibles, evalúan un servicio valorando el resultado final que reciben, considerando el proceso de recepción del servicio; juzgan la calidad; todos los demás juicios son irrelevantes. El proveedor realiza la prestación, en la dependencia proveedora del servicio. Asimismo, afirman que los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, establecidas en su modelo SERVQUAL: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. (p.17-18)

Philip Kotler (2006), define “la satisfacción del cliente/usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.144).

Es decir, que la satisfacción del usuario va a depender de la relación que encuentre entre el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas.

Walker (2005), para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos: Las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad de producto y servicio y las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien está satisfaciendo la compañía esas expectativas. (p.119)

Es decir, un cliente estará satisfecho cuando se ha dado cumplimiento a sus expectativas y preferencias, respecto a la calidad y expectativas.

Lehman y Winer (2007) hacen referencia a que “la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente” y para ello es esencial medir tres aspectos: Expectativas del desempeño/ calidad, Percepción de desempeño/ calidad, Brecha entre las expectativas y el desempeño” (p. 159).

Es decir, que la satisfacción del cliente es decisiva para medir la calidad

del servicio brindado en función de tres aspectos, que la satisfacción es función de las expectativas y del desempeño percibido.

Atalaya P. María C. (1995) “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”(p.23).

Es decir, la satisfacción está ligada a aspectos de la percepción del usuario.

Según Oliver, Richard L. (2009) define: “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”(p.40).

Es decir que la satisfacción es dar por complacido al cliente.

Shi; Holahan y Jurkat, (2004); dice que la satisfacción del usuario es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional (199)

La satisfacción del usuario responde a nuestras emociones y conocimientos.

Por su parte Vogt (2004), nos dice que [...] es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro (p. 16)

El autor afirma que la satisfacción del usuario es un estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.

Griffiths, Johnson y Hartley, (2007), dice que satisfacción del usuario es el cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado (p.121)

Es decir, la persona queda satisfecha cuando se ha cumplido totalmente sus necesidades o deseos.

Dimensiones de la variable satisfacción de usuarios: fiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad y confianza, empatía, elementos tangibles.

Para Parasuraman A.; Zeithalm, V.A.; y Berry, L.L. (1993), existen cinco dimensiones a medir que sustentan la teoría de satisfacción del usuario: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confianza, empatía y elementos tangibles.

Primera dimensión (Y1): Fiabilidad

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), la Fiabilidad implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante (p.18.)

Lo que quiere decir, es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Segunda dimensión (Y2): Capacidad de Respuesta

Para Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), “representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p.19)

Kotler & Keller (citado por Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2012), “Es la disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual”. (p. 374)

Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Tercera dimensión (Y3): Seguridad y Confianza

Según Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), seguridad y confianza (Garantía), “son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio” (p.19)

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Cuarta dimensión (Y4): Empatía

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), “es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes” (p. 20).

Kotler & Keller (citado por Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2012), “Es la disposición de atender a los clientes de manera cuidadosa e individual” (p.374).

Es la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Quinta dimensión (Y5): Elementos Tangibles

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio (p.21.)

Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

1.3 Justificación

El presente estudio se realizó con la finalidad de conocer el criterio analítico por el cual se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. Con esta investigación se beneficiarán las personas que quieran realizar consultas posteriores en torno al procedimiento administrativo de adopción. Este trabajo de investigación será un antecedente importante para aquellos investigadores de la gestión administrativa, también se beneficiarán los usuarios en la Dirección General de Adopciones, quienes podrán hacer uso histórico de información, también mencionar que los resultados nos pueden ayudar como modo de indicador visualizando los puntos de vista débiles percibidos por los usuarios en la Dirección General de Adopciones y colaborar

con el desarrollo constante en la institución y así mismo mejorar la satisfacción de los usuarios.

En consecuencia, la Gestión Administrativa se convierte en tema de importancia para las instituciones quienes mediante este medio observan la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios. Ya está demostrado que teniendo una óptima satisfacción de los usuarios ayuda a convertir el camino más fácil para cumplir con los objetivos estratégicos, misión y visión; los mismos que están contemplados en el plan estratégico de las instituciones en consecuencia se puede visualizar estabilidad y confiabilidad del usuario externo de la institución.

1.3.1. Justificación teórica:

La presente investigación surge de la necesidad que la Dirección General de Adopciones del MIMP se encuentre debidamente organizada, como un ente especializado e independiente, puesto que desde diciembre del año 2002 se constituyó la Dirección General de Adopciones (DGA), como órgano desconcentrado del MIMP que depende del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables y cuya principal misión es la de integrar a niñas, niños y adolescentes, declarados en estado de abandono, a familias adoptivas, debidamente evaluadas, en las que logren alcanzar su desarrollo emocional y social necesario para el ejercicio y goce de sus derechos humanos.

1.3.2. Justificación práctica:

Esta investigación es factible porque permitirá identificar aspectos que limitan brindar un servicio de calidad, dejando en evidencia la urgente necesidad de la implementación de un sistema de gestión de servicio al usuario en busca de lograr incrementar el número de Niños, Niñas y Adolescentes-NNA adoptados, con énfasis en las adopciones prioritarias. Además existe información primaria que permite darle soporte a la investigación; por parte de la autora se cuenta con los conocimientos, técnicas e instrumentos adquiridos en la Universidad César Vallejo "UCV", necesarios para llevar a cabo la investigación. En el

transcurso de la investigación, se ha contado con el apoyo y asesoría de la plana docente de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, quienes tienen la preparación académica y experiencia necesaria para despejar cualquier duda o contratiempo que pueda parecer en la marcha.

En este sentido, la presente investigación se realiza con el fin de mejorar la gestión administrativa de la Dirección General de Adopciones del MIMP que tiene a su cargo dar la mayor celeridad en el procedimiento de adopción y una mejor garantía del proceso de integración familiar adoptivo; se busca además, propiciar el bienestar del usuario, su información adecuada y de una investigación encaminada a implementar nuevas técnicas en el proceso de adopción para que sea éste ágil, de calidad y eficaz, en el marco de la denominación del presente año, declarado como “Año del buen servicio al ciudadano”, a través del cual el gobierno de turno, ratifica su preocupación por mejorar los servicios públicos y acercar al Estado al ciudadano.

1.3.3. Justificación metodológica:

Se ha identificado la problemática en la Dirección General de Adopciones del MIMP, respecto a la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios; y al respecto se formularon las posibles soluciones a través de las hipótesis, luego se ha establecido los propósitos que persigue el trabajo por intermedio de los objetivos.

Todos estos elementos se han formado en base a las variables e indicadores de la investigación. Todo lo anterior tiene el sustento en una metodología de investigación que identifica el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra a aplicar; así como también las técnicas e instrumentos para recopilar, analizar e interpretar la información.

1.3.4. Justificación social:

La presente investigación busca aportar mecanismos y condiciones de los profesionales que se desempeñan en la Dirección General de Adopciones del MIMP, mejorando la calidad del servicio que en éste se brinda, en el marco de

los fines del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP que reconoce que vivir en familia, es un derecho básico y fundamental para el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes, por lo que a través de la Dirección General de Adopciones, desarrolla el Programa Nacional de Adopciones el cual está orientado a brindar un hogar definitivo a cada niña, niño o adolescente, susceptible de ser adoptado, respetando el interés superior de éstos, así como la selección rigurosa de las eventuales familias adoptantes, además que promueve la adopción nacional bajo el principio de subsidiaridad de la adopción internacional y todo ello bajo un enfoque de procesos y de mejora continua.

Realidad Problemática

A nivel mundial, a lo largo de casi un siglo, políticos, administradores y público en general han mostrado interés en el rendimiento, la gestión, la eficiencia y la productividad de las organizaciones gubernamentales. La preocupación por lograr altos desempeños en los programas del Sector público no es nueva. Los esfuerzos por medir los resultados de las instituciones públicas y por evaluar sus impactos o sus productos pretendían alcanzar metas de largo plazo establecidas por los reformadores en procura de un mejor desempeño Gubernamental.

En América Latina, en los años recientes se ha dado ímpetu en favor de la medición, se añadió la urgencia, en la medida en que la confianza en el gobierno estaba declinando, las presiones se intensificaban, se ponía un énfasis creciente en el gerencialismo, y se revisaba el rol de la intervención gubernamental.

En el Perú, por la transformación del Estado en el que se encuentran inmersas todas las instituciones y programas sociales, se debe tomar en cuenta una serie de factores como la exigencia de los usuarios, la carencia de la administración en los servicios que conlleva a una baja calidad de servicio percibida por los usuarios, afectando directamente a los grupos más vulnerables; principalmente a los niños, niñas y adolescentes en condición de

abandono.

La medición y la evaluación del servicio brindado son actualmente parte integral de una agenda de reforma, cuyos elementos primordiales incluyen una mayor flexibilidad para llevar adelante las actividades del gobierno, los programas sociales debilitamiento de las formas tradicionales de dar cuenta de las labores realizadas; devolución, descentralización y reorganización; mayor atención a las demandas, conveniencias y escogencias del público, y reconsideración de lo que los gobiernos deberían realmente suministrar, directa o indirectamente.

Asimismo, en las instituciones públicas, a partir del año 2016, se han implementado normas que simplifican el procedimiento administrativo, lo cual estrechamente están vinculadas a la mejora de la calidad del servicio que se brinda, pero aún no son muy evidentes los signos de mejora en muchas instituciones.

De otro lado, desde que se inició el proceso de reorganización de la Dirección General de Adopciones, en el mes de Setiembre del año 2016, se han propuesto recomendaciones y se han realizado gestiones para la reforma interna de la institución, nombrando nuevo personal directivo, así como rotación de los profesionales especialistas; ante la preocupación de su sector por conocer el estado en que se encuentran los menores de edad dados en adopción en años anteriores, la evaluación a las familias nacionales e internacionales solicitantes de adopción y la atención que se brinda a éstas.

Sin embargo, a la fecha no se han realizado estudios que permitan conocer la real situación en la que se encuentra la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios que concurren a la Dirección General de Adopciones.

La presente investigación se encargará de probar la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de

Adopciones del MIMP.

1.4. Problema

1.4.1. Problema General.-

¿Qué relación existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017?

1.4.2. Problemas Específicos.-

Problema Específico 01:

¿Qué relación existe entre Planificación y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017?

Problema Específico 02:

¿Qué relación existe entre Organización y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017?

Problema Especifico 03:

¿Qué relación existe entre Dirección y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017?

Problema Específico 04:

¿Qué relación existe entre Control y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017?

1.5. Hipótesis

Según Arias (1994, citado por Bernal, 2006):

Una hipótesis es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mejor comprensión de los mismos. (p.137).

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre planeación y satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre organización y satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre dirección y satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre control interno y satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1:**

Determinar la relación de la planeación y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación de la organización y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación de la dirección y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación del control interno y la satisfacción de usuarios Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

2.1.1. Variable 01 Gestión Administrativa.

Según Chiavenato (2004): “Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Son todas las acciones que desarrolla el directivo para cumplir con las fases del proceso administrativo de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (p.225).

En este sentido, el concepto de gestión administrativa tiene similitud con el presente proyecto de investigación porque coincide con los objetivos de la institución, motivo por el cual se han definido la utilización de las dimensiones como: la planificación (medios a través de los cuales se alcanzarán los objetivos), organización (es la estructura en la cual funcionan los órganos involucrados y los recursos de la entidad), dirección (son las medidas que se toman para efectuar una adecuada gestión de recursos humanos y materiales) y el control (que se realiza en la dependencia la verificación de los resultados obtenidos y objetivos alcanzados de acuerdo a normas).

2.1.2. Variable 02: Satisfacción de Usuarios.

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), indican que “la satisfacción al usuario se define como el conjunto de acciones mediante los cuales el director desarrolla sus actividades a través del cumplimiento del procedimiento administrativo como: organizar, planear, coordinar y controlar. Para el usuario, la calidad de los productos son tangibles, evalúan un servicio valorando el resultado final que reciben, considerando el proceso de recepción del servicio; juzgan la calidad; todos los demás juicios son irrelevantes. El proveedor realiza la prestación, en la dependencia proveedora del servicio. Asimismo, afirman que los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, establecidas en su

modelo SERVQUAL: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. (p.17-18)

En este sentido, el presente concepto sobre satisfacción del usuario, tiene similitud con la presente investigación, debido a que se puede advertir que cada usuario evalúa la calidad del servicio que recibe, como: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y confianza, la empatía y los elementos tangibles.

2.2 Operacionalización de variables

Arias (2006) indica que una variable es característica, cualidad o cantidad susceptible de sufrir cambios, su objetivo es el análisis, medición, manipulación o control en una investigación, estas variables identificadas radican en estos aspectos y su importancia.

Variable (X): Gestión Administrativa

La variable gestión administrativa está compuesta por cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, así como quince indicadores: Planificación estratégica, Planificación operacional, Planificación Táctica, Organigrama, MOF, División Organizacional, Estándares establecidos, Designar personal, Coordinar esfuerzos, Liderazgo, Motivación, Comunicación, Pre Control, Evaluación del Desempeño y Comparación del Desempeño. Asimismo, veinte ítems, dos rangos y una escala ordinal.

Variable (Y): Satisfacción de usuarios

La variable satisfacción de usuarios consta de cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confianza, empatía y elementos tangibles. Asimismo, diez indicadores: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicación, Comprensión del Cliente y Elementos tangibles. Asimismo, veintidós ítems, dos rangos y una escala ordinal.

Tabla 3 Operacionalización de las variables

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
1. Planificación	Planificación estratégica Planificación operacional Planificación Táctica	P1, P2, P3, P4		
2. Organización	Organigrama MOF División Organizacional Estándares establecidos	P5, P6, P7, P8	1, Nunca ; 2, Casi Nunca; 3, A veces ;	Bueno [78; 104] Regular [52; 78>
3. Dirección	Designar personal Coordinar esfuerzos Liderazgo Motivación Comunicación	P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16	4 , Casi Siempre ; 5, Siempre	Malo [26; 52>
4. Control	Pre Control Evaluación del Desempeño Comparación del Desempeño	P17, P18, P19, P20		

VARIABLES E INDICADORES

Variable 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
1.Fiabilidad	Fiabilidad	P1, P2, P3, P4, P5		
2.Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta	P6, P7, P8	1, Nunca ;	Bueno [78; 104]
	Profesionalidad		2, Casi Nunca;	
3.Seguridad y Confianza	Cortesía	P9, P10, P11, P12	3, A veces ;	Regular [52; 78>
	Credibilidad		4 , Casi Siempre ;	
	Seguridad		5, Siempre	
4.Empatía	Accesibilidad	P13. P14, P15, P16		Malo [26; 52>
	Comunicación			
	Comprensión del Cliente			
5. Elementos Tangibles	Elementos tangibles	P17, P18, P19, P20, P21, P22		

2.3 Método de la investigación

La investigación se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo. Según Cegarra (2011), el método hipotético deductivo consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en compararla con los datos disponibles de la muestra si estos están de acuerdo con aquellas hipótesis planteadas (p.82).

El método hipotético–deductivo tiene varios pasos esenciales: Observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de resultados comprobando la verdad de los enunciados. Este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad (la observación y la verificación).

2.4 Tipo de Investigación

El tipo de estudio en el presente trabajo fue básico.

Según Vargas (2009), también se le conoce como una investigación fundamental exacta o investigación pura. Esa investigación se encarga del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata; sin embargo, se parte de sus resultados y descubrimientos para poder surgir nuevos productos y avances científicos (p.159).

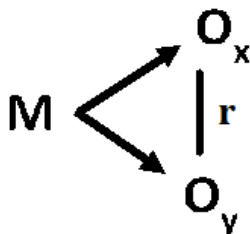
Según el alcance, la presente investigación es de tipo correlacional, Hernández *et al.* (2014) expresan que la investigación correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

2.5 Diseño de la Investigación

La presente investigación está enmarcada según el diseño NO experimental de forma transeccional - correlacional.

Hernández *et al.* (2014) expresan que las investigaciones no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en

los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p.152). Los diseños transeccionales – correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, según muestra la figura 1.



Donde:

M : Muestra donde se realiza el estudio.

O_x : Observaciones - Variable (X): Habilidades Sociales

O_y : Observaciones - Variable (Y): Estilos Parentales

r : Relación existentes entre variables.

Figura 1. Diseño de la Investigación

Fuente: Hernández (2014) / Adaptado por el investigador

2.6 Población de estudio

Hernández, et al. (2010. p. 174), La población es el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

La población de estudio correspondiente a la presente investigación, estará conformada por 300 usuarios de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017, según muestra la tabla 4.

Tabla 4

Población de Estudio

Años	Total colaboradores
De 25 a 32	82
De 33 a 40	99
De 41 a 51	83
De 52 a más	36
Total	300

Fuente: Likert (1969) citado por el investigador (2017)

2.6.1. Muestra

En cuanto a la muestra, Hernández, et al. (2010, p. 173), refiere que la muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta.

La muestra de estudio es del tipo probabilístico y estuvo compuesto por 169 usuarios de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017, para recoger información respecto a la atención brindada por ésta Dirección. En la tabla 11, se muestra el proceso de cálculo del tamaño de la muestra mediante la ecuación estadística, obteniéndose una muestra de 169 usuarios.

Determinación del tamaño de muestra.-

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

ε (0,05): Tolerancia al error

N : Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$N = 300$$

$$p = 0.50$$

$$\alpha = 0.05$$

$$Z_{\alpha/2} = 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$n \approx \mathbf{169 \text{ (Tamaño de muestra)}}$$

La muestra estuvo conformada por 169 usuarios de la Dirección General de

Adopciones del MIMP.

Hernández, et al. (2010, p. 173), refiere que el tipo de muestra es probabilística, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable (X) Gestión Administrativa y para recopilar los datos de la variable (Y) Satisfacción de Usuarios, se utilizó en ambas la técnica de la encuesta.

2.7.1. Instrumentos

Variable (X) Gestión Administrativa

El instrumento utilizado para recoger datos de la variable (X) fue un cuestionario.

Al respecto, Brace (2008), citado por Hernández, et, all. (2010, p. 217-221), sostiene que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se quieran medir. El instrumento consta de preguntas cerradas, con respuestas delimitadas a las opciones dadas, marcando la de preferencia y preguntas abiertas, las cuales no delimitan las alternativas de respuesta, pudiéndose obtener diferentes datos de cada individuo de la muestra.

Instrumento - Variable (X): Gestión Administrativa

Nombre	: Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor	: Morelos, Fontalvo y Vergara (2010), adaptado por el investigador
Objetivo	: Evaluar e identificar la Gestión Administrativa
Lugar	: Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017
Forma	: Directa
Duración	: 18 minutos

Descripción : Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual a los usuarios de la Dirección General de Adopciones, consta de 20 ítems, de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 5.

Tabla 5

Escala de medición: Variable (X) Gestión Administrativa

<u>Índices</u>	<u>Puntaje</u>
a) Siempre	5
b) Casi siempre	4
c) A veces	3
d) Casi nunca	2
e) Nunca	1

Fuente: Rufino Moya (2010) citado por el investigador (2017)

Tabla 6 *Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (X) Gestión Administrativa*

<u>Dimensiones</u>	<u>Ítems</u>	<u>Numero de Ítems</u>
Planificación	1-4	4
Organización	5-8	4
Dirección	9-16	8
Control	17-20	4
Total de Ítems		20

Fuente: Likert (1969) citado por el investigador (2017)

Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable (X) Gestión Administrativa que consta de 20 ítems, según muestra la tabla 7.

Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje= (5 x 20) = 100

Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje= (1 x 20) = 20

Rango R = 100 - 20 = 80

Amplitud A = (80 / 3) = 27

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

Primer Intervalo [20; 47 >

Segundo Intervalo [47; 73>

Tercer intervalo [73;100>

Tabla 7 *Niveles de Gestión Administrativa*

Nivel	Rango
a) BUENO	[73 ; 100]
b) REGULAR	[47 ; 73>
c) MALO	[20 ; 47>

Fuente: Rufino Moya (2010) citado por el investigador (2017)

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones de la variable (X), según muestra la tabla 8.

Tabla 8

Niveles de las dimensiones de la variable (X) Gestión Administrativa

	Dimensión 1 (X1)	Dimensión 2 (X2)	Dimensión 3 (X3)	Dimensión 3 (X4)
Cantidad de Ítems	4	4	8	4
Puntaje Máximo	20	20	40	20
Puntaje Mínimo	4	4	8	4
Rango	16	16	32	16
Amplitud (A)	5	5	11	5

Fuente: Hernández (2014) / Adaptado por el Investigador

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable (X) Gestión Administrativa, se muestra en la tabla 9.

Tabla 9

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X) Gestión Administrativa

Índices	Dimensión 1 (X1)	Dimensión 2 (X2)	Dimensión 3 (X3)	Dimensión 4 (X4)
a) Bueno	[14 ; 19]	[14 ; 19]	[30 ; 41]	[14 ; 19]
b) Regular	[9; 14>	[9; 14>	[19; 30>	[9; 14>
c) Malo	[4 ; 9>	[4 ; 9>	[8 ; 19>	[4 ; 9>

Fuente: Rufino Moya (2010) citado por el investigador (2017)

Variable (Y): Satisfacción de Usuarios

Para el recojo de información de la segunda variable se utilizó una encuesta dirigida a los usuarios de la Dirección General de Adopciones, dicho instrumento consta de 22 ítems, que facilitarán la obtención de datos que permitan conocer la *Satisfacción de Usuarios* que acuden en la Dirección General de Adopciones, 2017, según la tabla 10.

Tabla 10 *Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (Y) Satisfacción de Usuarios*

Dimensiones	Ítems	Número de Ítems
1. Fiabilidad	1-5	5
2. Capacidad de Respuesta	6-8	3
3. Seguridad y Confianza	9-12	4
4. Empatía	13-16	4
5. Elementos Tangibles	17-22	6
	Total de Ítems	22

Fuente: Likert (1969) citado por el investigador (2017)

La encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, para recoger

información respecto a la *Satisfacción de Usuarios*, 2017, tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 11.

Tabla 11

Escala de medición: Variable (Y) Satisfacción de Usuarios

Índices	Puntaje
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Fuente: Likert (1969) citado por el investigador (2017)

Instrumento - Variable (Y): Satisfacción de Usuarios

- Nombre : Cuestionario de Satisfacción de Usuarios
- Autores : A. Zeithmal, A. Parasumaran y L. Berry (Escala SERVQUAL, 1988), adaptado por el investigador.
- Objetivo : Evaluar e identificar el grado de Satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Lugar : Instalaciones Dirección General de Adopciones, 2017
- Forma : Directa
- Duración : 18 minutos
- Descripción : El instrumento es una encuesta de aplicación individual al a los usuarios, consta de 22 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.
- Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 12.

Tabla 12

Escala de medición y rangos: Variable (Y) Satisfacción de Usuarios

Índices	Puntaje
a) Siempre	5
b) Casi Siempre	4
c) A veces	3
d) Casi Nunca	2
e) Nunca	1

Fuente: Hernández (2014) Adaptado por el investigador

Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable (Y) Satisfacción de Usuarios, que consta de 22 ítems, según muestra la tabla 13.

Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje = $(5 \times 22) = 110$

Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje = $(1 \times 22) = 22$

Rango $R = 110 - 22 = 88$

Amplitud $A = (88 / 3) = 29$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

Primer Intervalo [22; 51>

Segundo Intervalo [51; 81>

Tercer Intervalo [81; 110]

Tabla 13

Niveles de Satisfacción de Usuarios

Nivel	Rango
a) Bueno	[81; 110]
b) Regular	[51; 81>
c) Malo	[22; 51>

Fuente: Hernández (2014)

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones, de la variable (Y) según muestra la tabla 14.

Tabla 14

Niveles de las dimensiones de la Variable (Y) Satisfacción de Usuarios

	Dimensión 1 (X1)	Dimensión 2 (X2)	Dimensión 3 (X3)	Dimensión 3 (X4)	Dimensión 5 (X5)
Cantidad de Ítems	5	3	4	4	6
Puntaje Máximo	25	15	20	20	30
Puntaje Mínimo	5	3	4	4	6
Rango Amplitud (A)	20	12	16	16	24
	4	2	3	3	5

Fuente: Hernández (2014)

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable (Y) *Satisfacción de Usuarios*, se muestra en la tabla 15.

Tabla 15

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable Y: Satisfacción de Usuarios

Índices	Dimensión 1 (Y1)	Dimensión 2 (Y2)	Dimensión 3 (Y3)	Dimensión 4 (Y4)	Dimensión 5 (Y5)
a) Bueno	[19 ; 26]	[11 ; 15]	[14 ; 19]	[14 ; 19]	[22 ; 30]
b) Regular	[12; 19>	[7; 11>	[9; 14>	[9; 14>	[14; 22>
c) Malo	[5 ; 12>	[3 ; 7>	[4 ; 9>	[4 ; 9>	[6 ; 14>

Fuente: Hernández (2014)

Validación a través de juicio de expertos

La validez del instrumento para la Variable X: *Gestión Administrativa* está dada

por Morelos, Fontalvo y Vergara, y para la Variable Y: *Satisfacción de Usuarios* está dado por A. Zeithmal, A. Parasumaran y L.Berry, ambos instrumentos fueron adaptados por el investigador (2017), dicha adaptación fue validado a través de 3 expertos, según se detalla en la tabla 16.

Tabla 16

Expertos validadores de los instrumentos

Experto	Especialidad
Mgtr. Willian Sebastian Flores Sotelo	Gestión Económica Empresarial / Economía
Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela	Investigación Científica y Estadística
Mgtr. Noel Alcas Zapata	Temático

Para la validez de los instrumentos, se utilizaron criterios, según muestra la tabla 17. La validez del instrumento, se conceptúa como: mide lo que debe medir, es decir debe estar orientada a la variable o tema de investigación (Hernández, et al. 2010).

Tabla 17

Criterios de evaluación por expertos

Criterios de Evaluación							
Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Fuente: Hernández (2014)

Confiabilidad de los datos de los Instrumentos

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable (X): Gestión Administrativa, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad "Alfa de Cronbach" para cada uno de sus dimensiones, siendo el valor de 0.860 para los 4 ítems relacionados con la Planificación; 0.698 para los 4 ítems relacionados con la Organización, el valor de 0.897 para los 8 ítems relacionados con la Dirección, siendo el valor de 0.768 para los 4 ítems relacionados con el Control, lo cual representa una confiabilidad alta, según

muestra la tabla 18.

Tabla 18

Alfa de Cronbach: Variable (X) Gestión Administrativa

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Planificación	0.860	4
Organización	0.698	4
Dirección	0.897	8
Control	0.768	4

Fuente: Cuestionario aplicados a los usuarios de la DGA, 2017

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable (Y): Satisfacción de Usuarios, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach” para cada uno de sus dimensiones, siendo el valor de 0.632 para los 5 ítems relacionados con la Fiabilidad; 0.648 para los 3 ítems relacionados con la Capacidad de Respuesta, el valor de 0.695 para los 4 ítems relacionados con la Seguridad y Confianza, el valor de 0.788 para los 4 ítems relacionados con la Empatía, y siendo el valor de 0.751 para los 6 ítems relacionados con los Elementos Tangibles, lo cual representa una confiabilidad alta, según muestra la tabla 19.

Tabla 19

Alfa de Cronbach: Variable (Y) Satisfacción de Usuarios

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Fiabilidad	0.632	5
Capacidad de Respuesta	0.648	3
Seguridad y Confianza	0.695	4
Empatía	0.788	4
Elementos Tangibles	0.751	6

Fuente: Cuestionario aplicados a los usuarios de la DGA, 2017

En la tabla 20 se observa que se sometieron al análisis de confiabilidad 20 ítems de la Variable Gestión Administrativa que dio como resultado 0,805, que según

los valores refleja muy alta confiabilidad, mientras que en la tabla 21 se sometieron al análisis de confiabilidad 22 ítems de la variable satisfacción de usuarios que dio como resultado 0,702 que según los valores refleja una alta confiabilidad.

Tabla 20

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Variable 1: Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,805	20

Tabla 21

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Variable 2: Satisfacción de Usuarios

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,702	22

2.8 Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron filtrados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Luego se elaboró la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010.

De la misma forma, la base de estos datos, sirvió para efectuar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), cuyos resultados nos ubicó en la estadística no paramétrica.

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se realizó de acuerdo a la estadística no paramétrica.

Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico y la contrastación de las hipótesis, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

2.9 Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con usuarios cuya expectativa es la adopción; por lo tanto, la investigación contó con la autorización correspondiente de la dirección de la Institución y la participación voluntaria de cada usuario que accede a este servicio.

Para ello, se seguirá los siguientes principios:

- Reserva de identidad de los usuarios encuestados, se mantendrá el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento; antes, durante y después del proceso.
- Citas de los textos y documentos consultados.
- No manipulación de resultados.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

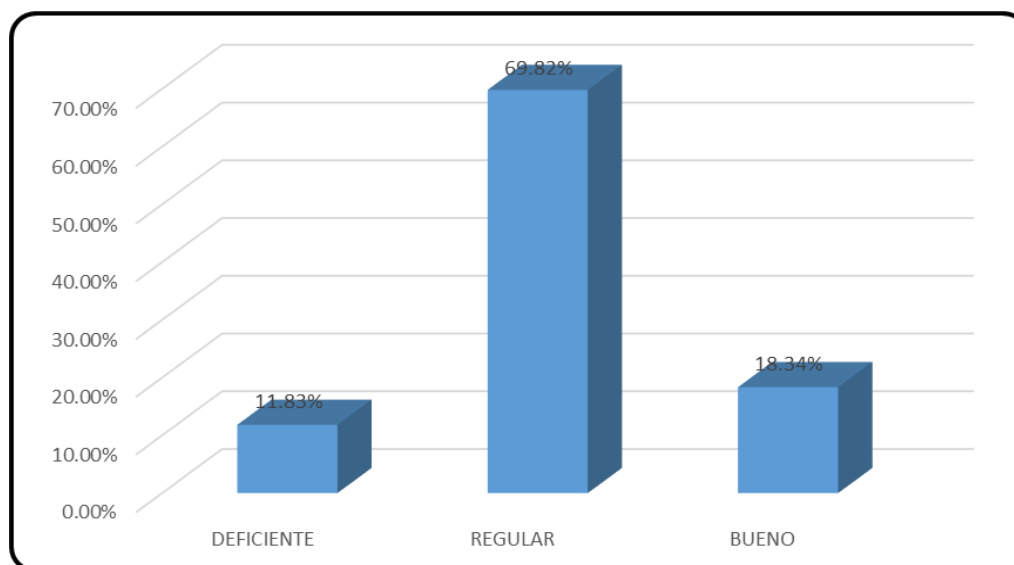
3.1.1 Descripción de la Variable X: Gestión Administrativa

Tabla 22

Descripción de los niveles de Gestión Administrativa dimensiones agrupadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	11.83	11.83	11.83
	Regular	118	69.82	69.82	81.66
	Bueno	31	18.34	18.34	100
	Total	169	100	100	100

Figura 2. Niveles de Gestión Administrativa



Interpretación:

La tabla 22 y figura 2 relacionadas con los niveles de la Gestión Administrativa, se observa que en la gran mayoría de los colaboradores (118) de ellos presenta un nivel "Regular" (69.82%), mientras que el 11.83% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, consideran un nivel bajo de gestión administrativa.

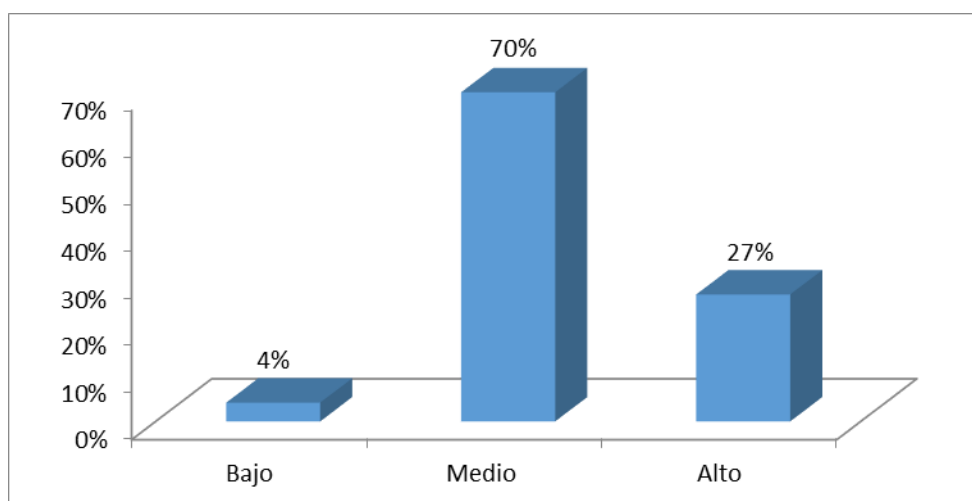
3.1.1.1. Descripción de las Dimensiones de la Variable (X) Gestión Administrativa.-

Tabla 23

Planeación de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	6	4%
Medio	118	70%
Alto	45	27%
Total	169	100%

Figura 3. Planeación de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017



Interpretación:

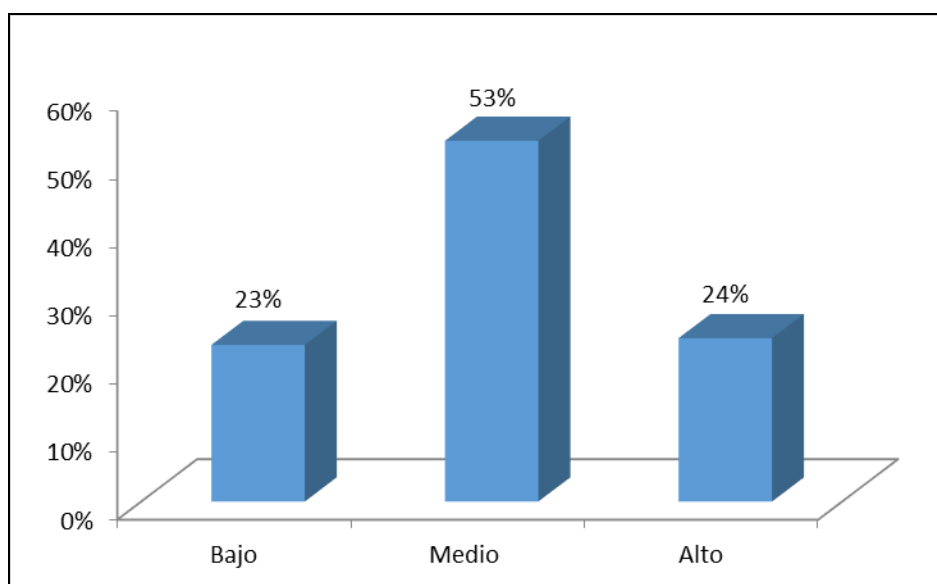
De la tabla 23 y figura 3, se observa que el 70% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones, consideran un nivel medio de planeación de gestión administrativa, mientras que el 4% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones, consideran un nivel bajo de planeación de la gestión administrativa.

Tabla 24

Organización de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	39	23%
Medio	89	53%
Alto	41	24%
Total	169	100%

Figura 4. Organización de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones, 2017



Interpretación:

De la tabla 24 y figura 4, se observa que el 53% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones del MIMP, consideran un nivel medio de organización de la gestión administrativa, mientras que el 23% de los usuarios encuestados, consideran un nivel bajo de organización de la gestión administrativa.

Tabla 25

Dirección de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	18	11%
Medio	65	38%
Alto	86	51%
Total	169	100%

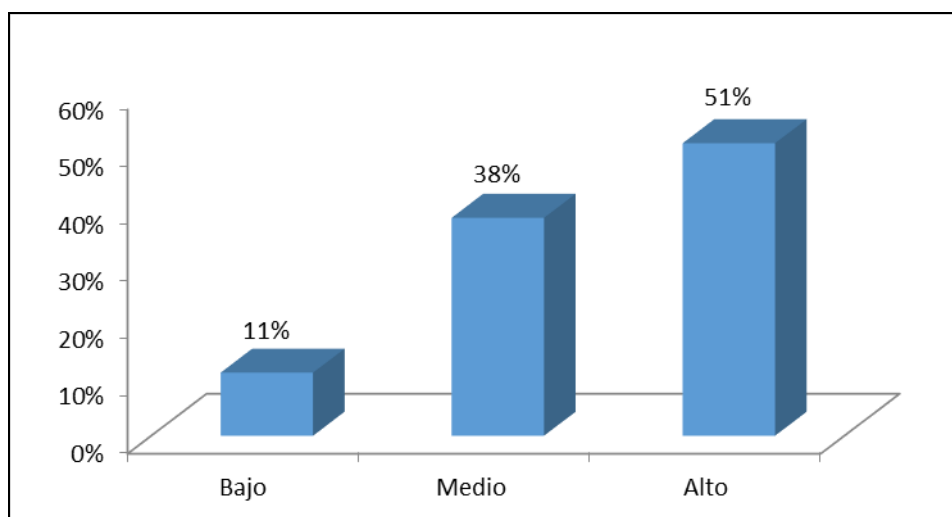


Figura 5. Dirección de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

Interpretación:

De la tabla 25 y figura 5, se observa que el 51% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones del MIMP, consideran un nivel alto de dirección de la gestión administrativa, mientras que el 11% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones consideran un nivel bajo de dirección de la gestión administrativa.

Tabla 26

Control de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	67	40%
Medio	65	38%
Alto	37	22%
Total	169	100%

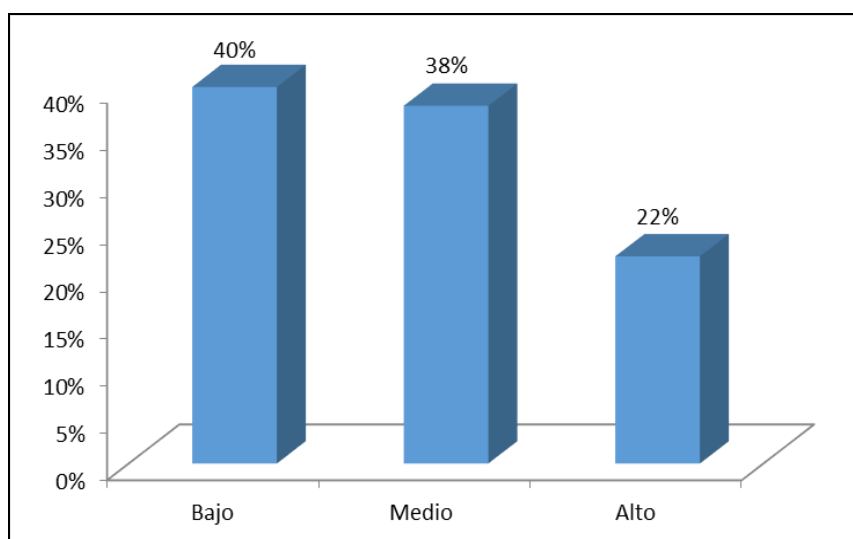


Figura 6. Control de la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

Interpretación:

De la tabla 26 y figura 6, se observa que el 40% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones del MIMP, consideran un nivel bajo de control de la gestión administrativa, mientras que el 22% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones consideran un nivel alto de control de la gestión administrativa.

3.1.2 Descripción de resultados de la Variable Y: Satisfacción de Usuarios.

Tabla 27

Descripción de los Niveles de la Satisfacción de Usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	29	17%
	Regular	88	52%
	Bueno	52	31%
	Total	169	100

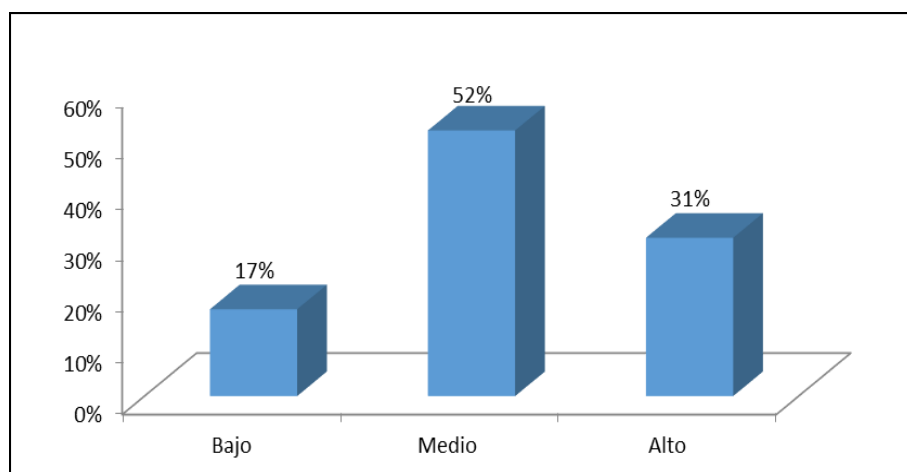


Figura 7. Niveles de la Satisfacción de Usuarios

Interpretación

La tabla 27 y figura 7 relacionadas con los niveles de satisfacción de usuarios, se observa que de una muestra de 169 usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones del MIMP, el 52% tiene un nivel "Regular" en la satisfacción de usuarios, el 17 % tiene un nivel "Malo" en su satisfacción y Bueno, 31% en su satisfacción. Se concluye que el nivel predominante de la satisfacción de usuarios, en la muestra es el "Regular".

3.1.2.1. Descripción de resultados de las Dimensiones de la Variable (Y) Satisfacción de Usuarios.-

Tabla 28

Fiabilidad de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	17	10%
Medio	108	64%
Alto	44	26%
Total	169	100%

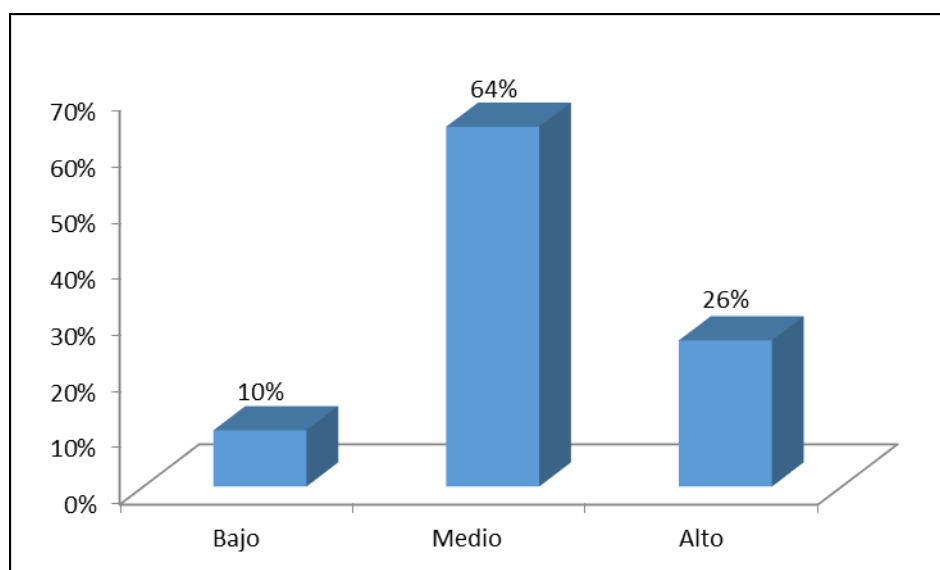


Figura 8. Fiabilidad de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

Interpretación:

De la tabla 28 y figura 8, se observa que el 64% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones del MIMP, califican con un nivel moderado la fiabilidad de la satisfacción del usuario, mientras que el 10% de los usuarios encuestados califican con un nivel bajo la fiabilidad de la satisfacción de usuarios.

Tabla 29

Capacidad de Respuesta de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	38	22%
Medio	71	42%
Alto	60	36%
Total	169	100%

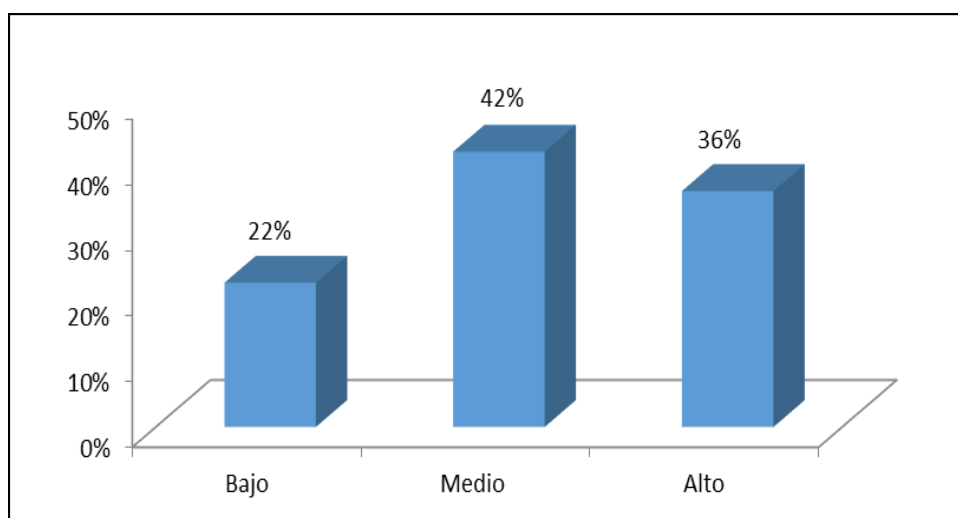


Figura 9. Capacidad de Respuesta de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

Interpretación:

De la tabla 29 y figura 9, se observa que el 42% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones del MIMP, califican con un nivel moderado la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario, mientras que el 22% de los usuarios encuestados de la dirección general de adopciones califican con un nivel bajo la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario.

Tabla 30

Seguridad y Confianza de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	51	30%
Medio	50	30%
Alto	68	40%
Total	169	100%

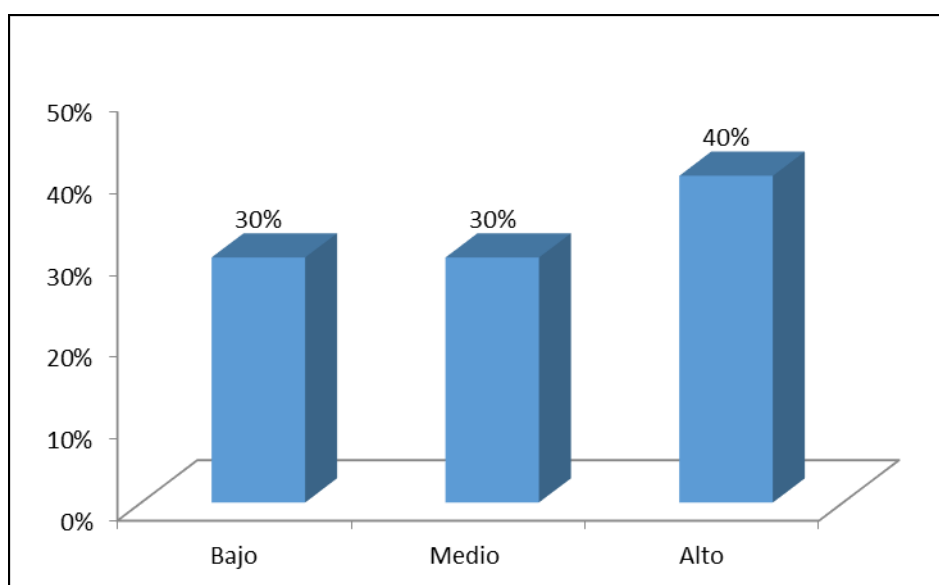


Figura 10. Seguridad y Confianza de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

Interpretación:

De la tabla 30 y figura 10, se observa que el 40% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones califican con un nivel alto la seguridad y confianza en la satisfacción del usuario, mientras que el 30% de los usuarios encuestados califican con un nivel bajo la seguridad en la satisfacción del usuario.

Tabla 31

Empatía de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	38	22%
Medio	61	36%
Alto	70	42%
Total	169	100%

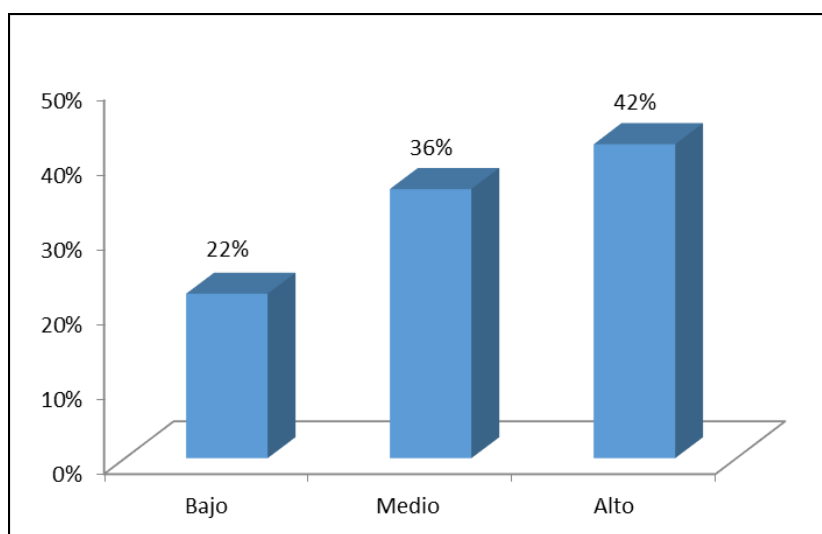


Figura 11. Empatía de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

Interpretación:

De la tabla 31 y figura 11, se observa que el 42% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones del MIMP califican con un nivel alto la empatía en la satisfacción del usuario, mientras que el 22% de los usuarios encuestados califican con un nivel bajo la empatía en la satisfacción del usuario.

Tabla 32

Elementos Tangibles de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	30	18%
Medio	70	41%
Alto	69	41%
Total	169	100%

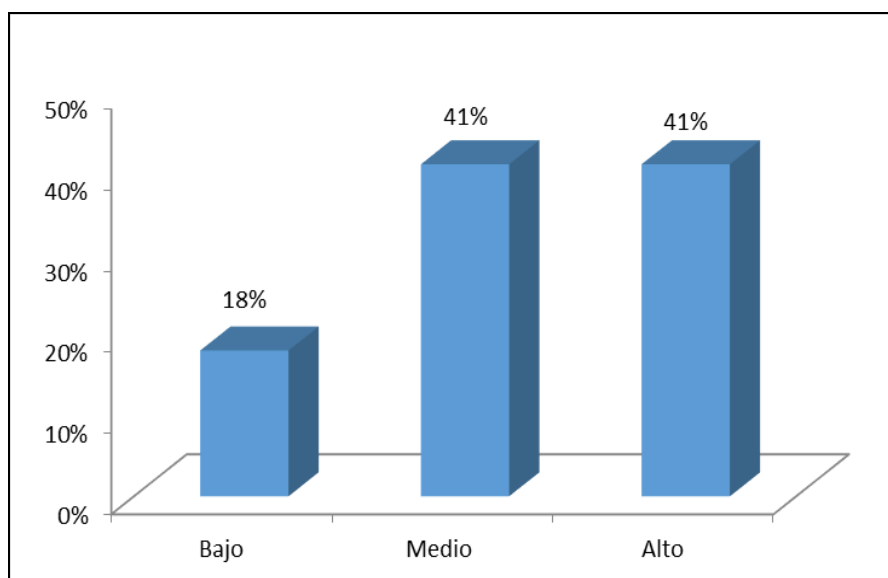


Figura 12. Elementos Tangibles de la Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017

Interpretación:

De la tabla 32 y figura 12, se observa que el 41% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones, califican con un nivel moderado los elementos tangibles en la satisfacción del usuario, mientras que el 18% de los usuarios encuestados de la Dirección General de Adopciones califican con un nivel bajo los elementos tangibles en la Dirección General de Adopciones.

3.2 Prueba de hipótesis

Para la demostración de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$) y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrica (Rho de Spearman)

Es decir, la contrastación de las hipótesis se probó mediante el coeficiente de correlación de Spearman ya que ambas variables (y dimensiones) no cumplen el supuesto de normalidad en los datos.

3.2.1 Hipótesis general

Ho: **No** existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, en la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, en la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017.

Tabla 33

Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios

		correlaciones		
			Gestión Administrativa	Satisfacción de Usuarios
Rho de Spearman	<i>Gestión Administrativa</i>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) n	1,000 169	,704 ** ,000 169
	<i>Satisfacción de Usuarios</i>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) n	0,704 169	1,000 ,000 169

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

Fuente: Resultado SPSS

Interpretación

La tabla 33 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman correlación alta entre las dos variables gestión administrativa y satisfacción de usuarios,

estadísticamente significativa ($Rho = 0,704$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0,05$); se rechaza la hipótesis nula, en tal sentido existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios, en los usuarios que acuden a la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017. Es decir, la relación es directa y alta, y se afirma: a menor problema en la gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP.

3.2.2. Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

HE₀₁: No existe relación positiva y significativa entre la planeación y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

HE₁: Existe relación positiva y significativa entre la planeación y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Tabla 34

Coefficiente de correlación de Spearman entre la planeación y la satisfacción de usuarios.

		correlaciones		
			Satisfacción de usuarios	Planeación
Rho de Spearman	<i>Satisfacción de usuarios</i>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	1,000 169	,472 ** ,000 169
	<i>Planeación</i>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	0,472 169	1,000 ,000 169

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

Fuente: Resultado SPSS

Interpretación

La tabla 34 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión *Planeación en la Gestión Administrativa* y

Satisfacción de usuarios percibida por los usuarios encuestados en la Dirección General de Adopciones, 2017 y estadísticamente significativa ($Rho = 0,472$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0,05$); se confirma el rechazo de la hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la planeación en la Gestión administrativa y Satisfacción de usuarios, percibida por los usuarios en la Dirección General de Adopciones; y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la relación es directa y alta, y se afirma: a mayor planeación en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.

Segunda hipótesis específica

HE₀₂: No existe relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

HE₂: Existe relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Tabla 35

Coefficiente de correlación de Spearman entre la organización y la satisfacción de usuarios

		correlaciones		
			Satisfacción de usuarios	Organización
Rho de Spearman	<i>Satisfacción de usuarios</i>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	1,000 169	,502 ** ,000 169
	<i>Organización</i>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	0,502 169	1,000 ,000 169

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

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 35 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre la dimensión organización en la gestión administrativa y la satisfacción de

usuarios y estadísticamente moderada ($Rho = 0,502$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017 y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la relación es directa y alta, y se afirma: a mayor organización en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.

Tercera hipótesis específica

HE₀₃: No Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

HE₀₃: Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Tabla 36

Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión dirección y la satisfacción de usuarios

correlaciones				
		Satisfacción de usuarios		Dirección
Rho de Spearman	<i>Satisfacción de usuarios</i>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	1,000 169	,532 ** ,000 169
	<i>Dirección</i>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	0,532 169	1,000 ,000 169

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

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 36 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción de usuarios percibida por los usuarios, en la Dirección General de Adopciones, 2017 ($Rho = 0,532$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación directa y alta entre la dirección y la satisfacción de usuarios en los

usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se afirma: a mayor es la dirección en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Cuarta hipótesis específica

HE₀₄: No Existe relación significativa entre el control y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

HE₄: Existe relación significativa entre el control y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Tabla 37

Coefficiente de correlación de Spearman entre el control y la satisfacción de usuarios

		correlaciones		
			Satisfacción de usuarios	Dirección
Rho de Spearman	<i>Satisfacción de usuarios</i>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	1,000 169	,585 ** ,000 169
	<i>Control</i>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	0,585 169	,000 169

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

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 37 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman significativa entre la dimensión control interno y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017 y estadísticamente significativa (Rho = 0.585); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el control interno y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa y alta, y se afirma: *a mayor control*

interno en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

IV. Discusión

Después del análisis cuantitativo, en lo que respecta a la primera variable Gestión Administrativa, que involucra a la planeación, organización, dirección y control, se presenta los siguientes resultados: a la planeación, 118 (70%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, considera que tiene un nivel “bueno” y 6 (4%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, “débil” en la satisfacción de los usuarios.

La organización, se observa que 39 (23%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Malo”, 89 (53%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Regular” y 41 (24%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Bueno” de la satisfacción de usuarios.

En dirección se observa que 18 (11%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Malo” y 86 (51%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Alto” de la satisfacción de usuarios.

En el control interno, se observa que 67 (40%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Malo” y 37 (22%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, presentan un nivel “Bueno” que perciben en la satisfacción de usuarios.

Estos resultados hacen notar que la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones, predomina la percepción Regular de la satisfacción de usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017. En lo que respecta a los resultados de la segunda variable, denominada Satisfacción de Usuarios: de los 169 usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, observados, 29 (17%) presentan un nivel de percepción “Malo” en satisfacción de usuarios; 88 (52%) presentan un nivel “Regular” en satisfacción de usuarios; y 52 (31%) presentan un nivel “Bueno” en satisfacción de usuarios.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión *Planeación en la Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios percibida por los usuarios encuestados en la Dirección General de Adopciones*, 2017 y estadísticamente significativa ($Rho = 0,472$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0,05$); se confirma el rechazo de la hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la planeación en la Gestión administrativa y Satisfacción de usuarios, percibida por los usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017; y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, la relación es directa y moderada, y se afirma: a mayor planeación en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.

Estos resultados coinciden con la investigación de Miñano (2015) en su tesis de maestría titulada: “Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, año 2015”, quien trabajó con una muestra de 169 usuarios y concluyó lo siguiente: Existe relación directa moderada con coeficiente de correlación de 0.542 entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, Lima 2015. Por lo tanto se acepta la hipótesis general de investigación. Si hay relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios.

Asimismo, coincide con la investigación de Pacompía (2014) en su tesis de maestría titulada: “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013”, sustentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, quien trabajó con muestra de 384 personas y concluyó lo siguiente: a) El nivel del clima organizacional percibido por el personal que labora en los establecimientos de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado, b) El nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado, y c) El nivel de incidencia del clima organizacional sobre el nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es alto.

Como se puede apreciar los resultados de la presente investigación son similares a los resultados de las investigaciones citadas en los antecedentes, es decir, que la gestión administrativa, repercute significativamente en la satisfacción de usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Con respecto a la relación entre la dimensión organización en la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios y estadísticamente moderada ($Rho = 0,502$); y siendo el valor de $p = 0,00 < 0.05$); se confirma la hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, y se rechaza la hipótesis alterna nula. Es decir, la relación es directa y moderada, y se afirma: a mayor organización en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.

Con respecto al Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión dirección y la satisfacción de usuarios percibida por los usuarios, en la Dirección General de Adopciones, y estadísticamente significativa ($Rho = 0,532$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la dirección y la satisfacción de usuarios en los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a mayor es la dirección en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.

Con relación al Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión control interno y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, y estadísticamente significativa ($Rho = 0.585$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre control y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: *a mayor es el control en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.*

V. Conclusiones

- Primera:** Se ha demostrado un $Rho = 0.704$ que determinó Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, siendo la relación directa y alta. La relación confirma: a menor problema en la gestión administrativa, mayor satisfacción en los usuarios.
- Segunda:** Se ha demostrado un Rho de 0,472 que determinó Existe relación positiva moderada entre la dimensión Planeación en la Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios percibida por los usuarios encuestados en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, siendo el índice de correlación. La relación es directa y alta, y se afirma: a mayor planeación en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.
- Tercera:** Se ha demostrado un Rho de 0,502 que determinó la existencia relación significativa entre la *dimensión* organización en la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en los usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, siendo la relación directa y alta. Es decir, se afirma: a mayor organización en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.
- Cuarta:** Se ha demostrado un Rho de 0,532 que determinó relación significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción de usuarios percibida por los usuarios, en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017. La relación es directa y alta, y confirma: a mayor es la dirección en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.
- Quinta:** Se ha demostrado un Rho de 0,585 que determinó relación significativa entre la dimensión control interno y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, siendo la relación directa y alta. La relación confirma a mayor control en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

VI. Recomendaciones

- Primera:** La Gestión Administrativa tiene como finalidad contribuir a la atención oportuna y eficiente a los usuarios en determinadas entidades privadas y estatales, fortaleciendo la satisfacción del servicio recibido. Se sugiere al órgano directivo considerar los resultados de la presente investigación e implementar una gestión administrativa eficiente, el cual va a influir en las relaciones interpersonales en los usuarios internos y externos, ayudando a generar mejores condiciones laborales y gratificantes para un mejor servicio a los solicitantes de adopción.
- Segunda:** Difundir la planeación de la Gestión Administrativa de forma más clara y sencilla de entenderla se debe de apoyar con sistemas tecnológicos, para poder lograr tener un nivel aceptable de difusión de la planeación.
- Tercera:** Se necesita ser más eficiente en la organización de la Gestión Administrativa, para lo cual se recomienda distribución equitativa de la carga laboral, la atención al público debe ser plenamente coordinada y de esta manera se integren con resultados de organización; a mayor organización en la institución, mayor es la satisfacción de los usuarios.
- Cuarta:** Se le sugiere tener talleres de relación interpersonales entre directivos, profesionales especialistas y personal de las áreas administrativas, para que ellos difundan a los demás como efecto multiplicador a mayores relaciones interpersonales en la gestión administrativa dentro de la institución, mayor será la satisfacción de los usuarios.
- Quinta:** Se recomienda tener más apoyo de los Directivos de las Direcciones de Línea, para la identificación de las habilidades personales como las habilidades intrapersonales, las mismas deben de ser uno de los requisitos para poder liderar y

representar a los equipos de trabajo establecidos. La relación confirma a mayor es la gestión administrativa de la Dirección General de Adopciones, mayor es la satisfacción de los usuarios que acuden a esta institución.

Sexta: Se recomienda evaluar constantemente a los usuarios externos, identificar sus fortalezas y debilidades, en cualquiera de sus formas y oportunidad que se tenga contacto con ellos; atención al público personalizada o virtual, talleres de preparación y capacitación, a fin de implementar mecanismos que solucionen los bajos índices identificados en esta investigación, con respecto a la atención que se brinda a las familias monoparentales o biparentales solicitantes de adopción de un niño, niña o adolescente declarado judicialmente en abandono.

VII. Referencias bibliográficas

- Atalaya Pisco, M. C. (1995). La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor De San Marcos facultad deficiencias administrativas. *Lima, Perú*.
- Bernal, C. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones. Editorial Pearson.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *The Journal of Marketing*, 125-131.
- Dávalos Mayorga, E. R. (2001). Estructura organizacional y optimización de la gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito Credicoo (Master's thesis).
- Harrington, J. (2010). Direccinamiento de la calidad.
- Hernández Salazar, P. (2008). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F.
- Huang, T. L., & Golden, S. (2006). Estudio desde una perspectiva lingüística y sociocultural para la traducción de marcas comerciales a la lengua china. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2006). El marketing de servicios profesionales. Editorial Paidós.

Koontz, H. (2008). *Administración* (3ra. ed.) México Editorial McGraw-Hill.

Lancaster, F.W. (1995) *The evaluation of library services: a concise review of the existing literature*. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*.

Melinkoff (2010). *El control como fase del proceso administrativo*. Carnota
Lauzán O. *Biblioteca virtual para formación postgraduada de directivos del sector salud*. La Habana: ENSAP.

Oberhofer, M., & Scharmann, A. (1981). *Applied thermoluminescence dosimetry*.
Adam Hilger Ltd..

Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Diaz de Santos, Madrid.

Sánchez, T. (2007). *Administración Estratégica Y Política de Negocios* 10ed.
Pearson Educación.

Shi, X., Holahan, P. J., & Jurkat, M. P. (2004). Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30(2), 122-131.

Terry, George R. & Franklin, S. G., (2000). *Principios de administración*.
Compaia.

Vogt, H. (2004) *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p.

White, T. (1978) *Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios*.
Ciencia bibliotecaria, 2 (2): 78-85. Dic.

Zamudio, M.P; CARDOSO SAMPAIO, M.I.; SANTOS VERGUERIO, W.de C.

(2005) El uso de SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. Revista Interamericana de Bibliotecología, 28 (2): 571-582.

Anexos

Anexo 1: Artículo Científico



“Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017”

AUTORA:

Br. María del Carmen Bracamonte Cruz

Escuela de Posgrado

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima 2017. La población es de 300 usuarios, la muestra fue de 169 usuarios, y se aplicaron encuestas para la variable Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Gestión Administrativa y el Cuestionario de Satisfacción de usuarios. El cuestionario del primero estuvo constituido por 20 preguntas y del segundo por 22 preguntas en la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca). Los cuestionarios brindaron información acerca de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios de la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima, 2017. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.704, lo que representó una alta correlación entre las variables.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción de usuarios, usuarios, institución.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship between the Administrative Management and User Satisfaction of the General Directorate of Adoptions of the Ministry of Women and Vulnerable Populations, headquarters Lima 2017. The population is 300 users, the sample was 169 users, And surveys were applied for the variable Administrative Management and User Satisfaction.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental cross-correlational level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Administrative Management Questionnaire and User Satisfaction Questionnaire. The questionnaire of the first one consisted of 20 questions and the second by 22 questions on the Likert scale (Always, Almost Always, Sometimes, Almost Never, Never). The questionnaires provided information about the quality of service and user satisfaction, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is evidence to affirm that administrative management is significantly related to the satisfaction of users of the General Directorate of Adoptions of the Ministry of Women and Vulnerable Populations,

headquarters Lima, 2017. Spearman's Rho correlation coefficient was 0.704, which represented a high correlation between the variables.

Key words: administrative management, user satisfaction, users, institution.

Introducción

El presente estudio se realizó con la finalidad de conocer el criterio analítico por el cual se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. Con esta investigación se beneficiarán las personas que quieran realizar consultas posteriores en torno al procedimiento administrativo de adopción. Este trabajo de investigación será un antecedente importante para aquellos investigadores de la gestión administrativa, también se beneficiarán los usuarios en la Dirección General de Adopciones, quienes podrán hacer uso histórico de información, también mencionar que los resultados nos pueden ayudar como modo de indicador visualizando los puntos de vista débiles percibidos por los usuarios en la Dirección General de Adopciones y colaborar con el desarrollo constante en la institución y así mismo mejorar la satisfacción de los usuarios.

La presente investigación se encargará de probar la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones.

Antecedentes del Problema

Mazón (2014) en su tesis de maestría titulada: “La Gestión Administrativa y la Satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro”.

Vargas (2013) en su tesis de maestría titulada: “Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”.

Miñano (2015) en su tesis de maestría titulada: “Gestión Administrativa y

Satisfacción del usuario en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, año 2015”.

Landa (2015) en sus tesis de maestría titulada: “La Calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud”.

Arrué (2014) en su tesis de maestría titulada: “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Opsitel Loreto desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre de 2014”.

Tejeda (2014) en su tesis de maestría titulada: “Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”.

Pacompía (2014) en su tesis de maestría titulada: “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013”.

Revisión de la literatura

Definiciones de la Variable Gestión Administrativa

Chiavenato (2004): “Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Son todas las acciones que desarrolla el directivo para cumplir con las fases del proceso administrativo de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Muñiz (2006), “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (p.21).

George Terry (1986), “La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para

determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos” .

Definiciones de la Variable Satisfacción de Usuarios

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), indican que “la satisfacción al usuario se define como el conjunto de acciones mediante las cuales el director desarrolla sus actividades a través del cumplimiento del procedimiento administrativo como: organizar, planear, coordinar y controlar. Para el usuario, la calidad de los productos son tangibles, evalúan un servicio valorando el resultado final que reciben, considerando el proceso de recepción del servicio; juzgan la calidad; todos los demás juicios son irrelevantes. El proveedor realiza la prestación, en la dependencia proveedora del servicio. Asimismo, afirman que los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, establecidas en su modelo SERVQUAL: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Philip Kotler (2006), define “la satisfacción del cliente/usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” .

Walker (2005), para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos: Las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad de producto y servicio y las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien está satisfaciendo la compañía esas expectativas.

Problema

Desde que se inició el proceso de reorganización de la Dirección General de Adopciones, en el mes de Setiembre del año 2016, se han propuesto recomendaciones y se han realizado gestiones para la reforma interna de la institución, ante la preocupación de su sector por conocer el estado en que se

encuentran los menores de edad dados en adopción en años anteriores, la evaluación a las familias nacionales e internacionales solicitantes de adopción y la atención que se brinda a éstas. En este sentido, resulta necesario establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios.

¿Qué relación existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017?

Objetivo

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Método

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de los investigadores. El diseño es de corte transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 154) afirman, que el diseño es transversal, pues son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 93), el tipo de la investigación es correlacional.

Resultados

Se ha demostrado un $Rho = 0.704$ que determinó Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017, siendo el índice de correlación. La relación confirma: a menor problema en la gestión administrativa, mayor satisfacción en los usuarios.

Se ha demostrado un Rho de 0,472 que determinó Existe relación positiva baja entre la dimensión Planeación en la Gestión Administrativa y Satisfacción de

usuarios percibida por los usuarios encuestados en la Dirección General de Adopciones, 2017. Siendo el índice de correlación. Confirma la relación es directa y baja, y se afirma: a mayor planeación en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.

Se ha demostrado un Rho de 0,502 que determinó la existencia relación positiva alta y significativa entre la *dimensión* organización en la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, siendo el índice de correlación. Es decir, se afirma: a mayor organización en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.

Se ha demostrado un Rho de 0,532 que determinó correlación positiva moderada entre la dimensión dirección y la satisfacción de usuarios percibida por los usuarios, en la Dirección General de Adopciones, 2017. La relación confirma: a mayor es la dirección en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.

Se ha demostrado un Rho de 0,585 que determinó positiva moderada entre la dimensión control interno y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017, siendo el índice de correlación. La relación confirma a mayor control interno en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017.

Discusión

Después del análisis cuantitativo, en lo que respecta a la primera variable Gestión Administrativa, que involucra a la planeación, organización, dirección y control, se presenta los siguientes resultados: a la planeación, 118 (70%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, considera que tiene un nivel “bueno” y 6 (4%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, “débil” en la satisfacción de los usuarios.

La organización, se observa que 39 (23%) de los usuarios de la Dirección

General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Malo”, 89 (53%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Regular” y 41 (24%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Bueno” de la satisfacción de usuarios.

En dirección se observa que 18 (11%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Malo” y 86 (51%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Alto” de la satisfacción de usuarios.

En el control interno, se observa que 67 (40%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Malo” y 37 (22%) de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, presentan un nivel “Bueno” que perciben en la satisfacción de usuarios.

Estos resultados hacen notar que en la Gestión Administrativa en la Dirección General de Adopciones, predomina el Regular de la satisfacción de usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017. En lo que respecta a los resultados de la segunda variable, denominada Satisfacción de Usuarios: de los 169 usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017, observados, 29 (17%) presentan un nivel “Malo” en satisfacción de usuarios; 88 (52%) presentan un nivel “Regular” en satisfacción de usuarios; y 52 (31%) presentan un nivel “Bueno” en satisfacción de usuarios.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión Planeación en la Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios percibida por los usuarios encuestados en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017 y estadísticamente significativa ($Rho = 0,472$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0,05$); se confirma el rechazo de la hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la planeación en la Gestión administrativa y Satisfacción de usuarios, percibida por los usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017; y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, la relación es

directa y moderada, y se afirma: a mayor planeación en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.

Estos resultados coinciden con la investigación de Miñano (2015) en su tesis de maestría titulada: “Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, año 2015”, quien trabajó con una muestra de 169 usuarios y concluyó lo siguiente: Existe relación directa moderada con coeficiente de correlación de 0.542 entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, Lima 2015. Por lo tanto se acepta la hipótesis general de investigación. Si hay relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios.

Asimismo, coincide con la investigación de Pacompía (2014) en su tesis de maestría titulada: “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013”, sustentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, quien trabajó con muestra de 384 personas y concluyó lo siguiente: a) El nivel del clima organizacional percibido por el personal que labora en los establecimientos de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado, b) El nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado, y c) El nivel de incidencia del clima organizacional sobre el nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es alto.

Como se puede apreciar los resultados de la presente investigación son similares a los resultados de las investigaciones citadas en los antecedentes, es decir, que la gestión administrativa, repercute significativamente en la satisfacción de usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.

Con respecto a la relación entre la dimensión organización en la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios y estadísticamente moderada ($Rho = 0,502$); y siendo el valor de $p = 0,00 < 0.05$); se confirma la

hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017 y se rechaza la hipótesis alterna nula. Es decir, la relación es directa y moderada, y se afirma: a mayor organización en la gestión administrativa, mayor la satisfacción de los usuarios.

Con respecto al Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión dirección y la satisfacción de usuarios percibida por los usuarios, en la Dirección General de Adopciones, 2017 y estadísticamente significativa ($Rho = 0,532$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la dirección y la satisfacción de usuarios en los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a mayor es la dirección en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.

Con relación al Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión control interno y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017 y estadísticamente significativa ($Rho = 0.585$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el control interno y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: *a mayor es el control interno en la gestión administrativa, mayor es la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Adopciones, 2017.*

Referencias

- Atalaya Pisco, M. C. (1995). La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor De San Marcos facultad deficiencias administrativas. *Lima, Perú.*
- Bernal, C. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones.

Editorial Pearson.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Harrington, J. (2010). Direccionamiento de la calidad.

Hernández Salazar, P. (2008). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información.

Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2006). El marketing de servicios profesionales. *Editorial Paidós*.

Koontz, H. (2008). Administración (3ra. ed.) México Editorial McGraw-Hill.

Lancaster, F.W. (1995) The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*.

Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Diaz de Santos, Madrid.

Sánchez, T. (2007). Administración Estratégica Y Política de Negocios 10ed. Pearson Educación.

Terry, George R. & Franklin, S. G., (2000). Principios de administración. Compañía.

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Título: “Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017”

Autora: Bracamonte Cruz, María del Carmen

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre Planificación y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre Organización y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre Dirección y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre Control y Satisfacción de Usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación de la planeación y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p> <p>Determinar la relación de la organización y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p> <p>Determinar la relación de la dirección y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p> <p>Determinar la relación del control interno y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre planeación y satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre organización y satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre dirección y satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre control interno y satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones, 2017.</p>	Variable 1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Planificación	Planificación estratégica Planificación operacional Planificación Táctica	P1, P2, P3, P4	Cuestionario	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
			Organización	Organigrama MOF División Organizacional Estándares establecidos	P5, P6, P7, P8		1= Deficiente 2=Regular 3= Eficiente
			Dirección	Designar personal Coordinar esfuerzos Liderazgo Motivación Comunicación	P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16		
			Control	Pre Control Evaluación del Desempeño Comparación del Desempeño	P17, P18, P19, P20		
			Variable 2: Satisfacción de Usuarios				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Fiabilidad	P1, P2, P3, P4, P5	Cuestionario	1= Nunca 2=Casi nunca

			Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta	P6, P7, P8		3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
			Seguridad y Confianza	Profesionalidad Cortesía Credibilidad Seguridad	P9, P10, P11, P12		1= Deficiente 2=Regular 3= Eficiente
			Empatía	Accesibilidad Comunicación Comprensión del Cliente	P13. P14, P15, P16		
			Elementos Tangibles	Elementos tangibles	P17, P18, P19, P20, P21, P22		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Tipo: Vargas (2009), el Tipo de investigación es básica la cual persigue crear la elaboración de un conjunto de conocimientos teóricos sin una aplicación práctica inmediata. Suele ser el fundamento de otra investigación (p. 159).</p> <p>Alcance:</p>	<p>Población: está constituida por 300 usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017.</p> <p>Tipo de muestra: probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra de investigación se tomó a 169 usuarios de la</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Basado en el cuestionario de Morelos, Fontalvo y Vergara (2010), de 20 preguntas en escala tipo Likert. Año: 2017 Monitoreo: estadístico inferencial Ámbito de Aplicación: Lima</p>		<p>DESCRIPTIVA: Se describió a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS 23.</p> <p>INFERENCIAL: Se obtuvo conclusiones útiles para hacer deducciones sobre una totalidad, basándose en la información numérica de la muestra</p>			

<p>Usuarios de la Dirección General de Adopciones</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la metodología de la investigación es el enfoque cuantitativo. Enfoque cuantitativo Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4).</p>	<p>Dirección General de Adopciones del MIMP.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción de usuarios</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Basado en el cuestionario de A. Zeithmal, A. Parasumaran y L.Berry (Escala SERVQUAL, 1988), cuestionario de 22 preguntas. Año: 2017 Monitoreo: estadístico inferencial Ámbito de Aplicación: Lima</p>	
---	--	--	--

Anexo 3: Matriz de Datos

	V1D1				V1D2				V1D3								V1D4				V2D1					V2D2			V2D3				V2D4				V2D5							
	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17	V1P18	V1P19	V1P20	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22		
1	4	4	5	2	3	4	5	2	5	1	2	5	5	3	1	2	4	1	2	1	5	2	5	1	4	5	2	2	5	2	2	4	1	1	2	3	4	4	5	5	5	5		
2	4	5	4	4	5	5	4	2	4	1	4	5	1	1	1	4	4	1	5	5	1	1	2	1	1	5	4	4	1	1	2	4	1	2	3	5	2	4	1	3	1	4		
3	2	3	2	1	4	2	1	1	3	5	1	3	2	2	1	3	2	4	2	1	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	4	3	5	1	3	3	5		
4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	1	2	5	1	2	4	2	5	5	2	3	1	3	5	3	5	1	3	2	5	4	5		
5	3	2	1	2	3	1	4	5	3	1	3	4	3	5	4	3	3	3	5	4	1	5	5	4	5	3	4	1	4	5	2	3	1	4	3	3	4	3	4	1	4			
6	4	3	2	2	5	5	5	5	1	3	4	4	2	3	3	4	5	2	5	3	1	2	3	4	5	1	1	1	2	2	4	5	4	4	1	3	4	5	5	5	5			
7	2	3	1	3	4	5	3	4	4	1	5	4	1	1	2	5	1	1	1	5	3	1	1	4	4	4	3	2	2	1	4	2	2	2	5	2	4	3	5	2	3	4		
8	4	3	4	4	3	1	5	2	5	4	2	4	2	3	2	1	2	4	5	5	2	3	5	1	3	1	3	1	3	4	1	1	1	3	3	4	3	1	3	5	4	5		
9	3	5	5	2	5	1	5	2	3	4	5	1	2	1	4	3	2	2	5	2	2	2	2	4	2	1	3	2	5	4	1	2	5	1	3	3	5	1	2	3	3			
10	2	1	5	1	5	3	2	5	1	3	1	1	3	4	2	5	4	1	4	2	1	3	4	1	4	2	2	5	1	5	1	4	1	2	3	2	2	3	3	4	4	5		
11	2	3	1	2	2	5	5	4	3	4	4	5	2	1	3	1	4	4	3	5	5	3	4	2	4	3	2	3	3	5	1	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4			
12	5	4	2	3	3	4	2	1	4	1	5	5	1	4	2	4	4	5	3	3	2	4	2	3	2	1	3	3	4	3	1	3	4	2	1	5	3	2	4	2	1	2		
13	2	5	5	3	4	1	2	3	1	4	5	4	2	5	5	2	5	2	4	5	5	1	3	4	5	5	1	2	5	2	4	3	2	2	4	1	5	2	3	3	5	4		
14	5	3	2	5	4	4	5	4	2	1	5	1	3	2	1	5	2	5	3	4	3	2	3	3	4	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4			
15	4	1	1	2	1	1	2	4	2	5	1	3	1	2	3	3	1	3	4	5	2	1	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	1	4	4	5	2	5	5		
16	4	4	4	4	1	5	4	3	5	2	1	4	1	1	5	3	3	4	4	5	3	1	5	2	4	5	5	5	5	5	1	4	1	3	4	1	2	5	2	3	5	4		
17	2	1	5	4	1	1	4	5	4	2	4	4	4	4	2	3	5	2	4	5	4	4	5	4	1	5	4	4	1	5	2	4	1	5	2	4	1	2	4	5	1	3		
18	5	4	5	2	4	3	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	5	1	4	2	4	1	5	2	5	4	4	5	4	3	2	1	2	5		
19	2	5	2	2	4	1	4	5	5	1	4	5	4	4	1	2	4	1	2	5	1	5	4	3	5	2	1	3	3	3	5	1	4	1	2	1	4	5	1	3	4	5		
20	1	3	2	5	1	3	4	2	1	2	3	3	2	1	5	1	4	3	5	4	2	1	3	3	5	1	3	2	5	1	4	1	1	5	3	5	1	4	2	4	2	2		
21	5	1	4	4	2	3	1	1	2	1	1	2	3	3	4	4	2	1	2	4	3	4	5	2	5	5	2	5	2	3	5	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	5		
22	2	5	1	1	4	5	2	2	5	4	1	5	3	1	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	1	4	3	5	1	4	1	4	1	1	4	1	1	5	4	4	5	3
23	4	5	1	1	5	1	1	4	5	5	1	2	5	2	1	3	3	3	4	1	3	2	2	3	4	4	3	1	3	2	3	2	1	1	2	1	3	5	5	4	3	2		
24	4	5	1	2	2	2	5	3	4	2	3	5	5	5	5	3	4	1	3	3	4	5	3	5	1	2	4	3	2	5	2	2	4	3	1	2	1	4	3	2	4	3	2	
25	3	4	1	2	4	3	2	3	5	1	3	4	5	4	2	3	2	3	5	2	2	4	1	4	1	1	4	2	3	4	4	3	5	4	4	1	2	4	5	1	5	2		
26	2	5	3	4	4	5	4	2	4	1	1	4	1	1	2	1	3	5	3	2	3	1	5	3	4	2	5	5	4	5	4	3	4	3	1	4	3	5	5	4	3	2		
27	2	5	2	4	1	3	4	5	5	3	5	2	1	4	4	5	5	1	1	3	2	4	1	2	4	5	4	5	4	1	1	1	5	3	4	3	1	2	5	4	5	4		
28	5	1	3	2	5	1	4	2	1	2	5	1	1	1	3	2	4	1	4	3	4	5	1	5	3	5	5	4	1	5	5	1	1	5	3	1	5	3	1	5	1	2		
29	1	2	2	4	5	5	5	3	5	2	1	3	5	1	5	5	5	2	4	2	1	5	3	3	5	1	3	3	2	1	5	2	5	5	1	1	3	1	1	5	1	3		
30	4	2	4	2	3	2	3	1	4	2	1	4	3	1	5	4	5	1	2	2	1	3	4	1	4	5	5	3	2	1	2	3	3	5	4	5	4	5	5	4	2	5		
31	1	1	1	1	5	2	2	3	5	3	5	1	1	2	2	4	2	3	2	5	2	4	5	4	4	5	5	5	1	2	1	1	2	3	1	4	4	5	2	1	1	4		
32	2	2	5	5	2	3	1	3	3	4	2	4	1	1	2	5	3	3	1	4	2	3	2	5	2	2	2	3	2	5	2	1	3	5	5	5	5	1	4	3	4	1		
33	1	1	4	1	3	5	4	2	5	5	4	2	3	3	4	5	1	4	2	5	2	5	2	4	2	5	5	3	2	4	3	1	2	2	5	4	5	3	2	2	5			
34	5	4	3	4	4	5	3	1	5	5	3	5	1	1	2	4	1	2	1	5	4	2	5	5	5	4	2	2	2	3	5	3	4	5	5	5	4	54	1	1	3	3		
35	2	4	2	3	4	4	1	2	4	3	5	4	2	3	1	2	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	5	3	3	2	2	1	4	3	4	4	2	3	4	2		
36	5	2	5	1	4	1	5	5	3	1	5	5	5	1	4	5	4	2	4	4	1	2	3	1	5	5	2	2	5	4	5	3	1	2	5	4	4	4	4	3	1	2		
37	5	1	2	4	4	2	3	4	2	4	5	3	3	2	4	5	2	3	4	3	4	2	1	1	3	1	2	1	4	4	2	3	1	3	2	1	5	3	1	1	2			
38	2	1	5	5	4	1	1	4	4	5	5	5	2	1	1	3	5	4	1	2	2	4	1	5	3	2	2	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	5	4	5	2	3		

39	5	3	1	4	4	5	1	3	4	1	4	5	4	4	3	3	5	5	1	5	2	3	2	1	1	5	4	2	5	3	4	3	3	1	3	1	4	1	4	4	3	3		
40	1	5	3	5	5	3	1	1	4	5	5	5	1	5	4	1	5	3	3	2	3	4	2	2	4	1	1	5	4	5	1	2	3	3	1	3	3	4	4	2	3	2		
41	1	3	3	1	1	4	4	1	2	4	2	1	5	5	3	1	5	3	4	3	1	4	3	2	4	3	1	4	1	1	5	5	2	2	5	2	1	5	1	5	3	5		
42	4	4	3	3	3	1	4	4	2	5	4	2	1	1	2	2	1	3	3	4	3	5	4	2	3	3	4	2	5	1	3	5	4	5	4	4	5	2	5	3	3	3		
43	2	5	4	2	4	4	4	2	5	5	1	1	5	3	3	1	3	1	4	4	5	1	4	1	3	3	1	3	3	5	2	3	1	3	5	4	4	3	2	5	4	4		
44	3	1	5	1	3	1	2	4	1	2	2	5	5	4	4	5	4	1	3	2	1	5	1	4	5	5	1	2	4	5	4	3	1	2	3	1	3	3	1	4	4	2		
45	4	5	5	2	1	5	4	5	2	1	3	1	1	3	5	1	2	4	2	3	3	3	4	4	5	2	5	1	3	4	1	1	4	5	2	5	3	4	1	1	2	1		
46	2	4	3	2	3	4	5	5	1	4	1	4	4	3	4	2	5	3	2	5	3	4	4	4	2	4	2	1	4	4	1	5	5	3	4	4	5	5	4	2	1	2		
47	4	3	3	5	5	4	4	1	1	2	1	1	4	5	3	5	4	2	1	5	1	4	3	1	3	2	4	2	4	1	5	4	3	4	4	5	5	2	2	1	4	4		
48	4	4	4	2	1	3	4	2	2	1	3	5	5	4	2	2	5	2	2	4	4	4	1	5	4	4	1	5	4	5	1	5	3	4	5	2	4	5	3	4	5	3	5	
49	3	2	5	5	4	3	3	4	2	2	1	4	3	3	3	2	2	1	1	1	3	4	5	2	3	2	3	1	2	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3		
50	5	4	5	5	2	5	3	5	5	2	4	3	5	2	4	4	5	3	5	4	1	3	5	4	5	4	4	2	3	3	4	2	2	5	4	5	5	5	3	1	1	1		
51	5	5	2	1	1	3	4	3	4	3	1	5	1	5	5	5	2	2	5	4	1	3	5	5	4	5	1	4	1	3	3	2	4	3	3	3	1	5	1	4	2	4		
52	1	5	1	4	5	5	5	3	2	2	5	4	5	3	2	1	5	2	3	4	3	1	3	2	1	5	1	5	3	5	4	4	3	5	2	3	5	5	4	1	5	2		
53	5	1	5	3	4	5	2	3	4	5	4	4	5	2	3	2	2	1	5	5	3	1	1	5	5	3	3	2	2	4	3	5	3	5	2	5	2	3	1	5	3			
54	1	5	5	5	1	5	3	4	2	2	2	2	3	5	3	3	4	4	2	2	3	1	2	1	1	3	4	3	5	1	1	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	1		
55	1	4	4	5	3	4	1	4	4	4	3	4	2	5	4	5	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	5	3	4	5	2	2	1	5	2	4	2	1	4	2	3	5		
56	2	4	3	4	2	4	5	5	1	2	2	3	4	4	5	5	3	3	1	1	3	4	5	2	4	3	4	5	2	5	4	5	5	5	3	2	2	3	3	2	1	4		
57	3	3	2	4	4	5	4	5	4	1	5	4	2	3	5	5	2	5	2	1	4	3	2	3	2	1	4	5	2	4	5	5	4	4	3	2	3	1	5	4	3	2		
58	3	4	4	3	2	5	2	4	1	2	1	2	3	3	1	4	3	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	3	5	2	1	4	1	1	5	3	5	2	4	3		
59	1	5	1	3	3	4	2	3	5	1	2	3	5	4	1	2	1	5	4	5	2	2	2	5	2	2	5	2	5	3	3	3	1	4	1	2	5	1	2	4	5	4	2	4
60	5	2	4	4	2	4	2	3	5	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	3	1	5	2	1	1	2	4	3	3	5	5			
61	2	3	3	2	3	4	4	4	1	5	1	2	3	5	3	2	2	4	3	1	4	3	3	3	1	5	4	5	5	1	5	4	3	5	4	2	2	5	3	4	1	1		
62	5	3	5	5	2	4	3	1	4	1	1	5	1	5	1	5	4	5	4	4	4	1	1	5	2	4	1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2	5	5		
63	3	1	2	3	2	3	5	4	2	3	4	2	3	4	5	3	4	3	2	1	4	4	1	2	1	2	2	4	3	5	3	1	3	3	3	1	4	3	4	5	1	4		
64	1	5	3	5	2	3	1	3	3	2	1	4	4	5	3	2	1	1	3	5	5	4	2	2	2	5	4	2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	3	2	5	5	5	5	
65	3	2	1	3	3	1	1	3	5	4	2	3	4	2	3	2	2	1	3	1	1	3	1	1	2	1	3	3	5	5	4	2	4	5	4	2	5	5	5	4	4	3		
66	2	2	3	3	1	5	5	3	2	3	4	2	1	3	1	4	3	2	5	5	2	1	5	1	1	1	5	5	2	2	5	4	2	4	4	3	4	5	2	3	2	4		
67	4	1	2	2	2	4	2	3	1	1	5	3	3	4	1	4	4	4	4	5	1	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	1	5	1	4	1	3	4	4	3	5
68	3	1	1	1	2	1	5	5	1	2	5	3	3	5	3	2	5	1	4	5	3	5	1	5	1	1	5	4	1	4	4	1	4	4	5	4	3	5	3	1	2	1		
69	5	2	3	1	5	2	2	1	3	2	2	5	4	5	3	3	3	4	3	4	1	2	5	1	4	2	2	3	5	5	5	2	1	5	5	3	4	5	3	2	4	3		
70	1	2	1	4	3	3	1	2	4	5	4	3	3	2	4	5	3	3	3	5	1	2	2	3	2	4	1	4	5	1	1	3	5	4	4	3	1	3	2	4	1			
71	5	5	1	4	2	4	5	1	2	4	2	1	3	2	5	4	1	4	2	5	1	2	3	2	4	4	2	5	2	5	2	5	1	3	2	3	4	5	5	1	5	3		
72	5	1	5	3	5	5	4	1	5	1	3	1	5	4	2	2	2	2	4	4	2	4	1	4	1	2	3	3	2	4	3	2	1	2	5	3	1	5	3	3	5	2		
73	3	2	3	4	5	2	4	3	2	1	4	3	2	4	3	4	1	3	2	3	4	4	5	2	4	5	4	1	5	1	1	4	4	4	5	5	4	1	1	5	2	5		
74	1	5	4	3	3	4	3	2	4	5	1	5	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	5	5	5	2	5	2	5	2	2	1	5	1	2	3	4
75	2	3	5	5	3	2	5	3	2	1	1	2	1	4	2	4	5	1	4	5	2	2	1	4	5	2	2	2	3	4	4	5	1	2	1	1	5	5	3	5	2	2	5	
76	2	3	3	2	5	5	5	5	1	1	4	5	5	3	2	4	5	2	4	2	1	2	2	2	4	1	5	3	1	2	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	
77	4	2	2	5	2	1	1	5	1	3	5	5	3	1	1	2	5	2	5	4	4	3	5	2	3	2	4	1	5	4	5	1	2	1	1	4	5	4	3	3	3	1		
78	1	3	5	4	4	3	5	5	1	1	5	3	2	5	3	5	3	1	4	3	5	3	3	2	1	2	2	1	4	4	1	3	2	5	2	4	2	4	3	1	1	3		
79	4	2	4	3	2	4	2	2	3	2	4	1	3	5	5	5	4	3	1	5	5	1	3	3	5	1	2	1	1	5	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3			
80	3	2	1	5	4	3	3	5	2	3	5	3	5	5	5	3	1	4	3	3	5	2	5	2	1	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4	4	5	2	3	5	4	4		
81	3	1	4	2	5	1	5	1	1	2	5	3	5	3	3	5	2	3	3	5	3	4	5	1	2	2	3	4	5	4	3	4	2	5	3	2	4	3	2	4	2	3		
82	4	2	1	1	4	1	1	4	4	5	4	5	2	3	4	5	3	3	1	2	4	2	4	5	2	2	3	4	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3		
83	1	3	1	5	2	5	3	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	5	1	3	3	2	2	5	4	2	3	4	3	5	1			
84	5	5	5	4	3	3	2	1	2	5	5	1	4	1	5	5	4	5	2	2	1	2	5	3	5	1	2	2	2	4	5	3	5	4	5	3	4	5	2	4	3	2		
85	2	4	5	1	5	4	3	4	5	1	5	4	5	4	2	4	3	5	1	4	1	4	2	3	3	1	1	5																

88	5	4	5	1	3	3	4	5	3	4	2	3	4	5	5	5	2	4	3	5	1	3	3	2	5	3	2	3	5	1	3	2	4	4	3	1	4	5	5	2	5	1				
89	4	2	3	2	5	5	5	3	1	4	2	4	2	2	3	5	2	3	5	5	4	4	5	4	1	1	5	2	5	1	4	3	4	3	5	1	2	3	1	5	2	1				
90	2	1	2	4	5	4	3	1	2	3	5	5	2	3	4	2	2	4	3	2	2	5	4	3	2	1	5	4	5	1	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	5	1				
91	4	1	4	3	5	2	2	3	4	4	5	1	2	3	2	3	5	2	1	3	2	1	4	4	5	2	5	3	3	2	3	3	1	2	5	2	4	3	3	2	3	3				
92	3	3	2	3	1	4	5	4	1	1	3	1	5	5	4	5	1	5	1	2	4	4	2	4	4	1	3	5	2	4	1	4	2	2	3	1	4	3	5	5	2	5				
93	4	2	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	2	1	4	2	5	5	3	2	5	2	1	3	1	3	2	4	1	4	3	5	2	2	2	2	2	5	4	5	3	4	1			
94	1	3	3	1	3	3	2	4	4	2	5	5	4	2	1	5	4	4	5	1	2	2	2	4	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	1	2	2	3		
95	3	4	3	5	1	1	4	1	2	2	2	4	4	2	3	1	4	5	2	3	1	1	4	1	2	2	5	1	4	3	2	4	1	2	2	4	1	2	2	4	5	1	4	2	3	5
96	1	2	5	1	1	2	5	5	2	5	3	1	1	5	1	3	1	5	2	2	2	2	1	2	4	2	3	5	4	4	1	2	2	3	1	2	5	5	1	1	5	4				
97	3	4	3	2	5	2	2	1	3	5	1	4	2	1	2	5	1	2	5	3	5	4	5	1	2	5	1	5	5	2	2	1	5	1	2	2	1	1	3	4	5	2				
98	5	3	5	1	1	4	5	4	5	1	2	5	1	2	3	5	1	1	2	5	2	3	3	5	1	3	5	5	4	3	3	5	3	4	5	2	1	1	2	2	3	2				
99	5	4	5	2	3	4	1	3	5	4	2	5	1	5	1	5	1	1	5	1	5	5	3	5	3	1	5	3	3	3	5	1	4	2	4	5	2	5	5	3	5	3				
100	5	3	4	1	4	2	2	2	3	4	2	4	4	4	1	5	4	5	5	4	2	2	2	2	4	3	2	5	4	4	1	2	1	2	5	4	2	3	5	1	4	4				
101	1	1	4	2	5	2	2	4	5	4	5	5	3	1	2	3	5	4	4	2	5	1	5	4	3	1	1	5	3	1	3	4	3	1	3	2	3	3	4	2	4	4				
102	1	4	5	1	4	4	3	1	5	5	2	1	1	3	1	2	4	4	5	5	4	5	5	2	1	5	2	3	3	1	5	1	2	3	5	2	1	1	4	5	2					
103	1	1	4	5	4	4	5	4	2	5	3	2	5	4	1	5	5	4	2	3	5	5	2	2	5	3	4	5	4	1	5	2	5	5	2	4	2	4	3	2	3	4				
104	1	3	2	2	1	4	3	4	2	1	5	5	5	3	4	2	3	5	5	1	3	1	4	3	5	1	4	1	5	5	1	2	1	5	2	4	2	2	1	5	3	2				
105	2	3	3	5	2	5	2	5	2	4	3	1	1	2	1	4	1	5	1	2	4	1	3	5	2	4	4	2	3	2	1	5	3	5	3	5	1	1	1	5	3	1				
106	5	3	5	3	1	2	5	4	2	1	4	4	2	3	2	5	2	4	3	1	3	3	3	5	2	1	4	1	1	1	2	2	1	5	3	3	1	1	5	3	4	5	1			
107	3	3	5	2	1	4	2	3	3	4	5	3	5	1	3	2	4	1	3	4	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	4	2	4	1	1	4	1	4	4	4				
108	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	3	1	4	1	1	4	3	3	4	3	2	1	2	4	1	3	2	2	3	4	1	5	4	2	3	4	5	4	2				
109	1	3	4	2	3	5	5	1	1	5	2	1	5	4	5	2	4	5	1	2	3	1	2	4	1	1	4	2	5	4	1	5	3	1	3	2	4	5	4	5	3					
110	4	3	5	3	2	5	2	4	5	3	3	5	4	1	2	4	3	1	3	5	4	2	1	3	1	5	2	3	1	5	2	3	1	3	1	3	3	2	1	2	5	4				
111	1	5	1	1	5	1	3	1	5	5	1	5	3	5	2	4	4	2	5	5	1	5	1	2	5	3	1	1	4	1	2	3	3	4	3	2	5	4	1	3	3	4				
112	1	1	1	1	3	5	1	4	3	1	3	1	5	4	5	1	1	3	1	2	4	3	4	3	1	4	1	5	5	3	5	4	1	1	4	2	1	1	2	4	3	1				
113	4	5	5	1	3	5	1	1	1	4	1	5	5	2	5	5	2	5	3	5	4	3	2	1	4	2	4	3	3	5	2	4	1	1	1	5	5	2	5	5	2	5				
114	1	1	3	5	4	1	4	4	2	2	4	1	5	3	3	5	4	3	3	3	2	5	3	1	2	4	5	5	1	2	2	3	2	2	5	5	2	1	1							
115	2	3	5	2	2	3	3	2	5	1	5	2	1	2	1	4	4	3	5	4	1	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	2	1	4	5	1	2	3	2	4	5				
116	5	5	5	4	2	5	1	1	4	1	2	3	1	1	2	3	5	1	3	4	5	5	4	3	4	2	1	2	2	3	2	3	3	3	5	3	5	1	2	5	3	3				
117	2	5	2	5	4	3	5	3	2	4	1	1	5	1	5	2	5	1	5	4	2	3	3	1	4	1	1	3	4	2	3	2	5	3	4	5	4	3	5	2	2	2				
118	1	4	3	4	1	1	4	1	1	2	5	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	5	3	5	1	5	3	2	5	2	3	3	5	2	5	3	5	3	1	3	4	5				
119	3	1	1	2	2	1	1	1	5	5	5	2	1	4	2	2	1	2	1	3	4	1	5	1	5	4	5	1	5	5	1	1	1	1	4	4	3	5	2	4	2	3				
120	1	5	4	2	2	3	4	3	1	3	1	4	3	2	4	4	2	3	1	5	3	2	2	3	2	5	5	4	1	5	4	5	2	1	3	2	3	2	2	2	1					
121	3	5	1	3	1	2	4	2	2	4	4	3	3	4	4	1	4	5	3	5	2	5	2	5	1	4	4	1	4	2	2	1	5	1	5	2	1	2	5	4	4	1	2	2		
122	4	1	2	4	5	1	4	2	5	1	2	4	3	2	4	1	5	1	5	2	2	4	1	5	2	5	5	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	5	4				
123	3	5	4	3	1	2	1	5	2	3	2	4	4	3	1	4	1	4	5	1	2	1	4	4	3	1	1	3	3	1	2	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4					
124	4	1	3	1	1	1	3	4	5	3	4	1	1	5	5	4	3	4	5	2	4	1	3	3	3	2	2	2	1	4	2	4	2	4	4	2	1	5	3	3	5	4				
125	3	3	2	1	2	3	4	3	1	3	3	5	2	1	1	3	4	5	2	5	2	1	5	5	2	1	2	4	1	1	2	4	5	2	5	3	1	2	3	4	1	3				
126	2	1	2	3	5	1	3	1	4	2	5	1	5	5	5	1	2	4	3	1	4	3	1	2	4	2	5	3	3	4	3	1	1	5	4	3	5	1	5	5	3	5				
127	3	3	5	5	3	3	4	5	2	3	4	5	3	1	1	4	2	2	3	2	1	4	5	1	5	1	1	5	4	1	4	5	2	1	2	1	4	3	2	4	3					
128	5	3	4	3	2	1	4	1	4	5	2	2	1	1	2	5	3	4	4	4	1	5	2	1	2	4	1	1	3	3	2	3	4	3	4	2	2	1	5							
129	4	5	5	3	3	4	1	2	4	5	5	5	3	4	3	1	3	3	2	3	3	5	4	2	2	1	2	4	2	2	5	1	4	5	3	4	1	2	3	5	1	5				
130	1	4	3	4	2	4	1	1	5	2	4	4	2	2	3	5	5	1	5	4	5	2	4	4	2	5	1	4	4	1	2	5	4	2	4	3	2	1	2	2	1	1				
131	5	3	3	2	1	2	2	5	4	4	5	3	4	2	4	4	5	4	3	5	3	4	2	4	2	1	5	5	4	1	2	1	3	4	5	1	3	2	3	1	3	2				
132	4	4	1	4	3	3	1	4	2	2	5	5	3	1	2	1	2	2	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	1	2	5	5	1	1	3	5	2	3	2	2	2	2				
133	1	4	2	3	1	2	2	3	2	2	5	1	5	2	5	1	4	3	3	4	2	4	5	2	3	1	2	2	4	5	3	3	2	3	3	1	5	5	5	1	1	3				
134	5	2	4	3	4	5	1	1	1	3	1	4	4	4	4	3	2	3	4	1	3	5	1	4	2	2	1	2</																		

137	3	4	2	4	1	3	2	5	1	2	5	3	3	2	4	5	3	3	3	1	1	4	1	3	4	2	2	3	2	4	4	2	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3			
138	1	3	5	2	1	1	3	2	5	1	3	1	5	4	4	4	4	4	5	5	1	2	5	3	3	1	4	4	5	1	4	4	2	1	1	2	5	4	3	2	2	1			
139	1	4	3	4	1	4	1	4	3	2	5	4	2	5	5	5	5	4	2	4	5	4	1	1	4	5	5	3	1	3	2	3	3	3	3	2	4	1	4	2	1	2	3		
140	5	3	5	5	4	3	2	1	3	1	5	5	5	4	3	3	5	5	5	1	2	5	5	4	5	2	4	5	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	1	1	3	1	
141	5	5	3	4	1	1	2	4	3	3	1	1	1	5	1	2	4	2	2	4	4	4	2	2	1	1	3	3	4	1	3	1	3	2	5	1	1	5	5	2	4	4			
142	4	5	1	1	1	2	2	1	2	4	1	1	4	4	2	1	1	4	5	1	2	3	4	4	2	1	2	5	2	2	3	1	3	3	1	5	3	2	1	2	2	5			
143	3	1	4	3	4	2	2	1	3	4	5	3	2	3	3	1	3	4	5	3	5	3	2	5	2	4	2	4	1	4	2	1	3	5	3	3	3	4	5	5	5				
144	5	3	3	3	1	3	3	5	2	3	4	3	2	2	1	2	4	2	4	4	4	5	1	4	1	3	4	1	1	3	4	3	1	5	2	3	2	3	2	2	4	2			
145	4	4	1	5	4	4	5	1	5	1	1	5	1	3	5	3	5	3	2	4	1	4	4	4	1	2	2	1	3	2	4	2	5	2	5	1	1	2	3	4	2	2			
146	1	1	1	5	2	2	4	3	2	3	5	5	1	5	1	2	5	1	4	5	5	5	5	1	3	2	5	3	4	3	5	3	2	2	2	3	3	2	5	2	4	5			
147	5	3	2	2	1	3	5	2	5	1	1	2	3	1	4	2	2	5	4	3	1	1	3	5	5	2	5	1	2	3	4	2	4	1	2	5	5	1	2	1	5	3			
148	4	2	1	1	2	2	3	5	2	5	5	5	3	1	3	3	5	1	1	5	3	5	3	5	1	5	2	3	4	4	3	2	5	1	4	1	3	3	1	3	1	2			
149	1	4	4	3	4	2	1	1	2	4	3	1	1	3	5	2	1	5	4	2	1	5	5	4	3	2	2	2	2	3	2	2	5	1	1	3	5	4	5	3	4	1			
150	4	5	5	3	3	3	1	2	3	1	4	2	1	2	1	4	1	3	3	5	3	3	2	3	5	1	5	1	3	3	5	2	1	3	4	4	5	1	5	4	4	2			
151	5	1	1	5	3	5	2	3	3	3	1	2	3	1	5	2	1	3	3	5	2	1	3	3	3	1	3	5	2	2	2	5	4	4	5	5	4	5	4	2	1	2			
152	4	2	3	1	4	2	4	3	5	5	4	4	2	1	4	1	3	5	5	4	3	1	2	4	3	4	4	2	1	5	3	4	3	3	5	4	2	1	4	4	1	4			
153	2	4	3	2	1	2	1	5	3	3	1	4	3	5	2	1	5	5	4	2	5	4	3	3	1	1	2	2	3	1	4	5	1	4	4	3	4	4	1	3	1	4			
154	2	1	2	4	3	5	4	5	3	2	3	2	3	4	2	3	5	2	5	4	2	1	4	1	1	3	5	1	3	1	4	5	3	5	1	1	3	2	4	3	3	1			
155	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	5	1	5	1	2	1	2	3	2	5	5	2	4	3	4	2	2	1	5	4	5	1	1	3	2	1	3	4	4	4	1	4			
156	5	4	2	3	2	2	4	4	1	2	5	4	3	3	3	4	2	1	4	1	3	5	5	1	2	1	1	5	1	4	3	1	5	2	1	2	4	1	3	5	1	2			
157	1	1	1	5	4	5	2	1	2	3	4	5	5	5	2	3	5	4	4	4	2	3	5	3	5	1	2	1	3	3	5	5	5	3	3	4	1	3	2	4	3	2			
158	3	5	2	5	3	2	4	5	4	4	2	5	2	4	1	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	5	4	1	3	3	5	2	5	5	4	1	2	5	4	3			
159	1	3	1	3	1	4	1	4	4	3	2	5	4	3	5	1	4	1	2	5	5	5	1	3	4	3	5	5	3	4	1	5	3	3	5	1	1	5	5	2	1				
160	4	3	2	1	3	2	3	4	5	4	5	3	2	1	2	4	2	3	5	5	4	5	3	5	5	4	2	3	2	1	1	5	1	3	2	5	4	4	4	5	1	4	3		
161	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5
162	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5
163	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	
164	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5
165	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5
166	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5
167	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5
168	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5		
169	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5		

Anexo 4: Instrumentos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) usuario (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión administrativa en la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión a nivel institucional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Nº	DIMENSIONES / ítems	S	CS	AV	CN	N
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN						
1	¿Considera que es primordial la existencia de una planificación en la Dirección General de Adopciones-DGA?					
2	¿Cree que las funciones de la DGA se desarrollan dentro de una planificación?					
3	¿Considera que hay eficiencia en las funciones que realiza la DGA?					
4	¿Considera que hay eficacia en las gestiones que se realiza?					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
5	¿La organización de la DGA le parece que es el adecuado?					
6	¿Las competencias que realiza la DGA son convenientes?					
7	¿Cree que la división de trabajo está relacionada con la gestión de la DGA?					
8	¿Considera que la DGA ha logrado una adecuada cobertura de su gestión?					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						
		S	CS	AV	CN	N

9	¿Piensa que la administración del personal, es la más adecuada?					
10	¿Considera que el personal está adecuadamente preparado?					
11	¿Cree que la DGA coordina la operatividad de sus funciones en forma apropiada?					
12	¿Percibe que las funciones se desarrollan en equipo?					
13	¿Percibe liderazgo en la conducción de la institución?					
14	¿Le parece que el personal que le atiende se encuentra motivado?					
15	¿Cree que el personal tiene la capacidad para la eficiencia en su gestión?					
16	¿Hay una buena comunicación de la gestión que realiza?					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	S	CS	AV	CN	N
17	¿Le parece que el control como función restrictiva permite limitar los errores?					
18	¿La Institución ha efectuado controles previos que permite identificar los inconvenientes en la administración de su gestión?					
19	¿El seguimiento al proceso de su gestión ha permitido corregir los inconvenientes en su gestión?					
20	¿El control administrativo posterior ha corregido los inconvenientes en la gestión que realiza?					

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) usuario (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la atención brindada y satisfacción del servicio que brinda la Dirección General de Adopciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el servicio y la atención que se brinda en la institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS						
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		S	CS	AV	CN	N
1	¿Cuando la Dirección General de Adopciones- DGA tiene que dar trámite a un expediente en un tiempo determinado, lo cumple?					
2	¿Cuando he tenido algún problema y he acudido a la DGA, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo?					
3	¿Tengo la impresión de que la DGA desempeña el servicio de manera correcta a la primera?					
4	¿La DGA proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo?					
5	¿La DGA mantiene adecuadamente informados a sus usuarios?					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		S	CS	AV	CN	N
6	¿El personal de la DGA presta el servicio con prontitud?					
7	¿El personal de la DGA muestra una clara disposición de ayudar?					
8	¿El personal de la DGA demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos?					
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD Y CONFIANZA		S	CS	AV	CN	N
9	¿El personal de la DGA me inspira confianza?					
10	¿Me siento seguro al acudir a la DGA?					
11	¿He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del					

	personal de la DGA?					
12	¿El personal de la DGA manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios?					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		S	CS	AV	CN	N
13	¿Cuando lo he requerido, he recibido de la DGA una atención individualizada?					
14	¿La DGA cuenta con una organización que le permite dar una atención personal?					
15	¿He percibo de la DGA que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios?					
16	¿Tengo constancia de que la DGA entiende de las necesidades específicas de sus usuarios?					
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		S	CS	AV	CN	N
17	¿Los equipos y herramientas de que dispone el personal de la DGA son en apariencia modernos y apropiados?					
18	¿Las instalaciones físicas en donde se ubica la DGA son adecuadas y de fácil acceso?					
19	¿La presencia del personal de la DGA es buena?					
20	¿Los materiales utilizados en la DGA (folletos, impresos, Web, etc.) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso?					
21	¿Los horarios de atención de la DGA son correctos y cómodos?					
22	¿Los ambientes y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores?					

¡Muchas gracias!

Anexo 5: Formatos de Validación

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: William Sebastián Flores Sotelo

Presente

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

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-II, aula 220-B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Firma

Apellidos y nombre: María del Carmen
Bracamonte Cruz
DNI: 44900820

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Sonia Lidia Romero Vela

Presente

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

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-II, aula 220-B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: María del Carmen
Bracamonte Cruz
DNI: 44900820



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Noel Alcas Zapata

Presente

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

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015-II, aula 220-B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios de la Dirección General de Adopciones del MIMP, 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: María del Carmen
Bracamonte Cruz
DNI: 44900820



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.- Chiavenato (2004 p.10)

Indica que la Gestión Administrativa son todas las actividades que se realizan para reunir los esfuerzos de un grupo mediante los cuales se desea alcanzar las metas y objetivos en coordinación con las personas y cosas desarrollando labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Dimensiones de las variables: Chiavenato (2004 p.10)

Dimensión 1.- PLANEACIÓN

Idalberto Chiavenato (2004), describe a la planeación como: "la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse. La considera como la primera función administrativa, pues ella es la base para que se den las demás. La planeación comienza con una definición de los planes con los que se pretenden llevar a cabo.

Dimensión 2.- ORGANIZACIÓN

Chiavenato (2004), refiere que las organizaciones constituyen la institución dominante en nuestra sociedad: son la manifestación de una sociedad altamente especializada e interdependiente, que se caracteriza por un creciente estándar de vida. Las organizaciones invaden todos los aspectos de la vida moderna y comprometen la atención, tiempo y energía de numerosas personas.

Dimensión 3.- DIRECCIÓN

Chiavenato (2004) refiere que, definida la planeación y establecida la organización, sólo resta hacer que las cosas marchen. Éste es el papel de la dirección: poner a funcionar la empresa y dinamizarla. La dirección se relaciona con la acción –cómo poner en marcha-, y tiene mucho que ver con las personas: se halla ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

Dimensión 4.- CONTROL

Para Chiavenato (2009), el control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita.

Variable: SATISFACCIÓN DE USUARIOS.- Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993, pp-17,18)

Indican que la satisfacción al usuario define como "Conjunto de acciones mediante los cuales el director desarrolla sus actividades a través del cumplimiento del procedimiento administrativo como: organizar, planear, coordinar y controlar. Para el usuario, la calidad de los productos son tangibles, evalúan un servicio valorando el resultado final que reciben, considerando el proceso de recepción del servicio; juzgan la calidad; todos los demás juicios son irrelevantes. El proveedor realiza la prestación, en la dependencia proveedora del servicio.

Asimismo, afirman que los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en

consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, establecidas en su modelo SERVQUAL: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1.- FIABILIDAD

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

Dimensión 2.- CAPACIDAD DE RESPUESTA

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Dimensión 3.- SEGURIDAD Y CONFIANZA

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Dimensión 4.- EMPATÍA

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Dimensión 5.- ELEMENTOS TANGIBLES

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.



Mag. Wilson S. Flores Saldaña
UCV Escuela Post Grado

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	indicadores	Items	Niveles o rangos
PLANIFICACIÓN	Planificación estratégica	P1 P2	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
	Planificación operacional	P3	
	Planificación Táctica	P4	
ORGANIZACIÓN	Organigrama	P5	
	MOF	P6	
	División Organizacional	P7	
	Estándares establecidos	P8	
DIRECCIÓN	Designar personal	P9 P10	1= Deficiente 2= Regular 3= Eficiente
	Coordinar esfuerzos	P11 P12	
	Liderazgo	P13	
	Motivación	P14 P15	
	Comunicación	P16	
CONTROL	Pre Control	P17 P18	
	Evaluación del Desempeño	P19	
	Comparación del Desempeño	P20	

Fuente: Elaborado por Morelos, Fontalvo y Vergara (2010), adaptado por el investigador.

Variable: SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
FIABILIDAD	Fiabilidad	P1 P2 P3 P4 P5	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Capacidad de Respuesta	P6 P7 P8	
SEGURIDAD Y CONFIANZA	Profesionalidad	P9	
	Cortesía	P10	
	Credibilidad	P 11	
	Seguridad	P12	
EMPATÍA	Accesibilidad	P13	1= Deficiente 2=Regular 3= Eficiente
	Comunicación	P14	
	Comprensión del Cliente	P15 P16	
ELEMENTOS TANGIBLES	Elementos tangibles	P17 P18 P19 P20 P21 P22	

Fuente: Elaborado por A. Zeriffmal, A. Parasumaran y L.Berry (Escala SERVQUAL, 1988), adaptado por el investigador.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN ¿Considera que es primordial la existencia de una planificación en la Dirección General de Adquisiciones-DGA?	✓		✓		✓		
2	¿Cree que las funciones de la DGA se desarrollan dentro de una planificación?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que haya eficiencia en las funciones que realiza la DGA?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que hay eficacia en las gestiones que se realiza?	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN ¿La organización de la DGA le parece que es el adecuado?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Las competencias que realiza la DGA son convenientes?	✓		✓		✓		
7	¿Cree que la división de trabajo está relacionada con la gestión de la DGA?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la DGA ha logrado una adecuada cobertura de su gestión?	✓		✓		✓		
9	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN ¿Pienso que la administración del personal, es la más adecuada?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Considera que el personal está adecuadamente preparado?	✓		✓		✓		
11	¿Cree que la DGA optimiza la operatividad de sus funciones en forma apropiada?	✓		✓		✓		
12	¿ Percibe que las funciones se desarrollan en equipo?	✓		✓		✓		
13	¿ Percibe liderazgo en la conformación de la institución?	✓		✓		✓		
14	¿ Le parece que el personal que le atiende se encuentra motivado?	✓		✓		✓		
15	¿ Cree que el personal tiene la capacidad para la eficiencia en su gestión?	✓		✓		✓		
16	¿ Hay una buena comunicación de la gestión que realiza?	✓		✓		✓		
17	DIMENSIÓN 4: CONTROL ¿ Le parece que el control como función restrictiva permite limitar las errores?	SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿ La institución ha efectuado controles previos que permite identificar los inconvenientes en la administración de su gestión?	✓		✓		✓		
19	¿ El seguimiento al proceso de su gestión le permitió corregir los inconvenientes en su gestión?	✓		✓		✓		
20	¿ El control administrativo posterior ha corregido los inconvenientes en la gestión que realiza?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):


 Dr. May. Wilmar A. Flores Solís
 UCV Doctorado Post Grado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Florencio Esteban Villalón Jébarita

DNI: 06175729

Especialidad del validador: Enfermería / Farmacia

04 de Junio del 20

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Subrayada, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

 **Mag. Pedro S. Platas Solís**
UCV **Escuela Post-Grado**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD Cuando la Dirección General de Adopciones- DGA tiene que dar trámite a un expediente en un tiempo determinado, ¿lo cumple?	✓		✓		✓		
2	¿Cuando he tenido algún problema y he acudido a la DGA, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo?	✓		✓		✓		
3	¿Tengo la impresión de que la DGA desempeña el servicio de manera correcta a la primera?	✓		✓		✓		
4	¿La DGA proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo?	✓		✓		✓		
5	La DGA mantiene adecuadamente informados a sus usuarios.	✓		✓		✓		
6	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA ¿El personal de la DGA presta el servicio con prontitud?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿El personal de la DGA muestra una clara disposición de ayudar?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de la DGA demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos?	✓		✓		✓		
9	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD Y CONFIANZA ¿El personal de la DGA me inspira confianza?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Me siento seguro al acudir a la DGA.	✓		✓		✓		
11	He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal de la DGA.	✓		✓		✓		
12	El personal de la DGA manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios.	✓		✓		✓		
13	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA ¿Cuando lo he requerido, he recibido de la DGA una atención individualizada?	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿La DGA cuenta con una organización que le permite dar una atención personal?	✓		✓		✓		
15	¿He percibido de la DGA que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿Tengo constancia de que la DGA entiende de las necesidades específicas de sus usuarios?	✓		✓		✓		
17	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES ¿Los equipos y herramientas de que dispone el personal de la DGA son en apariencia modernos y apropiados?	SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿Las instalaciones físicas en donde se ubica la DGA son adecuadas y de fácil acceso?	✓		✓		✓		

19	¿La presencia del personal de la DGA es buena?	✓	✓	✓
20	¿Los materiales utilizados en la DGA (teléfonos, impresoras, Web, etc.) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso?	✓	✓	✓
21	¿Los horarios de atención de la DGA son correctos y cómodos?	✓	✓	✓
22	¿Los ambientes y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores?	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Florencia Solís / Sebastián DNI: 06175729

Especialidad del validador: Sociología / Psicología

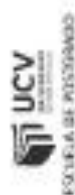
04 de junio del 2017

Verificando: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, claro y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante:

Mag. Wilson E. Flores Solís
UCV
Derecho Post Grado



ESCUELA DE POSGRADOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN ¿Considera que es primordial la existencia de una planificación en la Dirección General de Adopciones-DGA?	X		X		X		
2	¿Cree que las funciones de la DGA se desarrollan dentro de una planificación?	X		X		X		
3	¿Considera que hay eficiencia en las funciones que realiza la DGA?	X		X		X		
4	¿Considera que hay eficacia en las gestiones que se realiza?	X		X		X		
5	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN ¿La organización de la DGA le parece que es el adecuada?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Las competencias que realiza la DGA son convenientes?	X		X		X		
7	¿Cree que la elección de trabajo está relacionada con la gestión de la DGA?	X		X		X		
8	¿Considera que la DGA ha logrado una adecuada cobertura de su gestión?	X		X		X		
9	DIMENSION 3: DIRECCION ¿Pensa que la administración del personal es la más adecuada?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Considera que el personal está adecuadamente preparado?	X		X		X		
11	¿Cree que la DGA coordina la operatividad de sus funciones en forma apropiada?	X		X		X		
12	¿Percibe que las funciones se desarrollan en equipo?	X		X		X		
13	¿Percibe liderazgo en la conducción de la institución?	X		X		X		
14	¿Le parece que el personal que le atiende es motivado?	X		X		X		
15	¿Cree que el personal tiene la capacidad para la eficiencia en su gestión?	X		X		X		
16	¿Hay una buena comunicación de la gestión que realiza?	X		X		X		
17	DIMENSION 4: CONTROL ¿Le parece que el control como función restrictiva permite limitar los errores?	SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿La institución ha efectuado controles previos que permite identificar los inconvenientes en la administración de las gestiones?	X		X		X		
19	¿El seguimiento al proceso de su gestión ha permitido corregir los inconvenientes en su gestión?	X		X		X		
20	¿El control administrativo posterior ha corregido los inconvenientes en la gestión que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

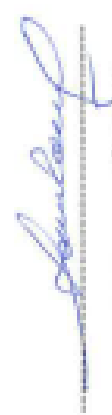
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Romero Vera Soledad DNI: 4017925

Especialidad del validador: Investigación científica y estadística

01 de junio del 2019

*Perfileada: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Cantidad: Se relaciona sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y preciso*

Nota: Subítema, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Exponente informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: FIABILIDAD ¿Cuando la Dirección General de Adopciones- DGA tiene que dar trámite a un expediente en un tiempo determinado, lo cumple?	X		X		X		
2	¿Cuando he tenido algún problema y he acudido a la DGA, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo?	X		X		X		
3	¿Tengo la impresión de que la DGA desempeña el servicio de manera correcta a la primera?	X		X		X		
4	¿La DGA proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo?	X		X		X		
5	¿La DGA mantiene adecuadamente informados a sus usuarios?	X		X		X		
	DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de la DGA presta el servicio con prontitud?	X		X		X		
7	¿El personal de la DGA muestra una clara disposición de ayudar?	X		X		X		
8	¿El personal de la DGA demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos?	X		X		X		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD Y CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal de la DGA me inspira confianza?	X		X		X		
10	¿Me siento seguro al acudir a la DGA?	X		X		X		
11	¿He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal de la DGA?	X		X		X		
12	¿El personal de la DGA manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios?	X		X		X		
	DIMENSION 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cuando lo he requerido, he recibido de la DGA una atención individualizada?	X		X		X		
14	¿La DGA cuenta con una organización que le permite dar una atención personal?	X		X		X		
15	¿He percibido de la DGA que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios?	X		X		X		
16	¿Tengo constancia de que la DGA entiende de las necesidades específicas de sus usuarios?	X		X		X		
	DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Los equipos y herramientas de que dispone el personal de la DGA son en apariencia modernos y apropiados?	X		X		X		
18	¿Las instalaciones físicas en donde se ubica la DGA son adecuadas y de fácil acceso?	X		X		X		

19	¿La presencia del personal de la DGA es buena?	✓	✓	✓	✓
20	¿Los materiales utilizados en la DGA (folletos, impresos, Web, etc.) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso?	✓	✓	✓	✓
21	¿Los horarios de atención de la DGA son correctos y óptimos?	✓	✓	✓	✓
22	¿Los ambientes y la sala de espera cumplen limpieza, coberturas y acogedores?	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiente): HAY Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg. RODRIGO ULA SOWA YUVA DNI: 40117025

Especialidad del validador: Investigación cuantitativa y estadística

04 de junio del 2017

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, ordenado y claro.

Nota: Si bien, se dio suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN								
1	¿Considera que es primordial la existencia de una planificación en la Dirección General de Adopciones-DGA?	X		X		X		
2	¿Cree que las funciones de la DGA se desarrollan dentro de una planificación?	X		X		X		
3	¿Considera que hay eficiencia en las funciones que realiza la DGA?	X		X		X		
4	¿Considera que hay eficacia en las gestiones que se realiza?	X		X		X		
DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN								
5	¿La organización de la DGA le parece que es el adecuado?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Las competencias que realiza la DGA son convenientes?	X		X		X		
7	¿Cree que la división de trabajo está relacionada con la gestión de la DGA?	X		X		X		
8	¿Considera que la DGA ha logrado una adecuada cobertura de su gestión?	X		X		X		
DIMENSION 3: DIRECCION								
9	¿Parece que la administración del personal, es la más adecuada?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Considera que el personal está adecuadamente preparado?	X		X		X		
11	¿Cree que la DGA coordina la operatividad de sus funciones en forma apropiada?	X		X		X		
12	¿Parece que las funciones se desarrollan en equipo?	X		X		X		
13	¿Parece liderazgo en la conducción de la institución?	X		X		X		
14	¿Le parece que el personal que le atiende se encuentra motivado?	X		X		X		
15	¿Cree que el personal tiene la capacidad para la atención en su gestión?	X		X		X		
16	¿Hay una buena comunicación de la gestión que realiza?	X		X		X		
DIMENSION 4: CONTROL								
17	¿Le parece que el control como función restrictiva permite limitar los errores?	SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿La institución ha efectuado controles previos que permita identificar los inconvenientes en la administración de su gestión?	X		X		X		
19	¿El seguimiento al proceso de su gestión ha permitido corregir los inconvenientes en su gestión?	X		X		X		
20	¿El control administrativo posterior ha corregido los inconvenientes en la gestión que realiza?	X		X		X		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. ALMA ZAPATA NOEL** DNI: **06167282**

Especialidad del validador: **Técnico**

04 de **06** del **2018**

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto leído formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente y dimensión específicos del constructo
- *Claridad: Su redacción sin dificultad alguna el entendido del ítem, es conciso, exacto y directo
- *Reda: Su redacción, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: FIABILIDAD							
1	¿Cuando la Dirección General de Adopciones- DGA tiene que dar trámite a un expediente en un finiso delimitado, lo cumple?	✓		✓		✓		
2	¿Cuando he tenido algún problema y he acudido a la DGA, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo?	✓		✓		✓		
3	¿Tengo la impresión de que la DGA desempeña el servicio de manera correcta a la primera?	✓		✓		✓		
4	¿La DGA proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se comprometen a hacerlos?	✓		✓		✓		
5	¿La DGA mantiene adecuadamente informados a sus usuarios?							
	DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿El personal de la DGA presta el servicio con prontitud?	✓		✓		✓		
7	¿El personal de la DGA muestra una clara disposición de ayudar?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de la DGA demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD Y CONFIANZA	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿El personal de la DGA me inspira confianza?	✓		✓		✓		
10	¿Me siento seguro al acudir a la DGA?	✓		✓		✓		
11	¿He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal de la DGA?	✓		✓		✓		
12	¿El personal de la DGA manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: EMPATIA	SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿Cuando lo he requerido, he recibido de la DGA una atención individualizada?	✓		✓		✓		
14	¿La DGA cuenta con una organización que le permita dar una atención personal?	✓		✓		✓		
15	¿He percibido de la DGA que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿Tengo conciencia de que la DGA entiende de las necesidades específicas de sus usuarios?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES	SI	No	SI	No	SI	No	
17	¿Los equipos y herramientas de que dispone el personal de la DGA son en apariencia modernos y apropiados?	✓		✓		✓		
18	¿Las instalaciones físicas en donde se ubica la DGA son adecuadas y de fácil acceso?	✓		✓		✓		

19	¿La presencia del personal de la DGA es buena?					
20	¿Los materiales utilizados en la DGA (folletos, impresos, Web, etc) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso?	X	X	X	X	X
21	¿Los horarios de atención de la DGA son correctos y cómodos?	X	X	X	X	X
22	¿Los ambientes y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores?	X	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. ANA MARÍA ZAPATA AGUIRRE DNI: 0.616.7252

Especialidad del validador: Temática

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se ordenó sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, seaído y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

PH. de. D.G. del 2017

Firma del Experto Informante.