

**“UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO”**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Administración de Empresas**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CFC  
CENTRO FERRETERO SAC - CAJAMARCA, 2022**

Bach. Bautista Díaz, Kely Mabel  
Bach. Terrones López, Evelyn Yamely

**ASESOR:**

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

**Cajamarca – Perú**

**Octubre - 2022**

**“UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO”**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas  
Carrera Profesional de Administración de Empresas**

*“Gestión administrativa y satisfacción del usuario en el CFC Centro Ferretero SAC -  
Cajamarca, 2022”*

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el  
Título de Licenciado en Administración de Empresas**

Bach. Bautista Díaz, Kely Mabel

Bach. Terrones López, Evelyn Yamely

**ASESOR:** Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

**Cajamarca – Perú**

**Octubre - 2022**

**COPYRIGHT © 2022 by**

**Nombres y apellidos:**

Bach. Bautista Díaz, Kely Mabel

Bach. Terrones López, Evelyn Yamely

**Todos los derechos reservados**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL**

*“Gestión administrativa y satisfacción del usuario en el CFC Centro Ferretero SAC -  
Cajamarca, 2022”*

Presidente:	Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz
Secretario:	Mg. Luis Felipe Velasco Luza
Vocal:	Mg. Anthony Rabanal Soriano
Asesor:	Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedicamos con inmensa gratitud a nuestros padres, quienes nos apoyaron para llegar a estas instancias de nuestros estudios.

LAS AUTORAS.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, nos permitimos agradecer a nuestros padres, ya que fueron ellos los que nos brindaron su apoyo incondicional para poder lograr nuestros objetivos trazados, brindándonos el soporte material, económico y emocional que nos ha permitido llegar hasta estas instancias de nuestras vidas académicas. En segundo lugar, a todos nuestros docentes que contribuyeron en nuestra formación académica compartiendo con nosotros sus conocimientos, lo que ha sido esencial para llegar hasta aquí; de igual forma, y de manera muy especial, a nuestro asesor, por su dedicación, paciencia, guía y correcciones hemos podido logra llegar a esta instancia tan anhelada. Finalmente, agradecemos a nuestra alma mater, la universidad, por la exigencia académica y por habernos permitido ser parte de dicha institución, y, a todas aquellas personas que de manera directa e indirecta contribuyeron para la realización de este trabajo, no los nombro, por simple reserva.

LAS AUTORAS.

## RESUMEN

El trabajo de investigación lleva como título “Gestión administrativa y satisfacción del usuario en el CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022”. El objetivo del estudio es Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022.

El tipo de investigación por su finalidad responde al tipo Básica conocida como fundamental. Por su profundidad y grado de estudio es correlacional, en lo que se refiere al diseño es no experimental, dado que no se pretende manipular variables en ningún caso. Por su temporalidad es tipo transversal y el tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple, el cual consta de 195 usuarios de la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022. La conclusión principal que se determinó, en base a los resultados obtenidos señala en el en el estadístico inferencial paramétrico como el Coeficiente de Correlación de Pearson entre las variables La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC es de 0,633. Ello indica en la significancia que el  $p \leq 0,05$  por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o del investigador.

**Palabras claves:** Planificación, organización, dirección, control, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

## ABSTRACT

The research work is entitled "Administrative management and user satisfaction at the CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022". The objective of the study is to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in the CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022.

The type of research, due to its purpose, responds to the Basic type known as fundamental. Due to its depth and degree of study, it is correlational, as far as the design is concerned, it is non-experimental, since it is not intended to manipulate variables in any case. Due to its temporality, it is a cross-sectional type and the type of sampling is simple random probabilistic, which consists of 195 users of the CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022. The main conclusion that was determined, based on the results obtained, is indicated in the in the parametric inferential statistic as the Pearson Correlation Coefficient between the variables Administrative management is significantly related to user satisfaction in the CFC Centro Ferretero SAC is 0.633. This indicates in significance that  $p \leq 0.05$ , therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative or researcher's hypothesis is accepted.

Keywords: Planning, organization, management, control, reliability, responsiveness, security and empathy



## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
Índice de contenidos .....	ix
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación .....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación del estudio.....	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales. ....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	16
2.1.3. Antecedentes locales.....	17
2.2. Bases teóricas de las variables.....	18
2.2.1. Gestión administrativa. ....	18
2.2.2. Satisfacción del Usuario. ....	20
2.3. Marco conceptual .....	23
2.4. Hipótesis de la investigación.....	24
2.4.1. Hipótesis general .....	24
2.4.2. Hipótesis específicas.....	24
2.5. Variables de estudio.....	24
CAPÍTULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra .....	26
3.1.1. Unidad de análisis .....	26
3.1.2. Universo.....	26

3.1.3. Muestra .....	26
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación: .....	27
3.3. Método de investigación .....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.4.1. Técnicas de recolección de datos .....	29
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	29
3.5. Validez y confiabilidad .....	29
3.5.1. Validez .....	29
3.5.2. Confiabilidad .....	29
3.6. Técnicas de procedimiento y análisis de datos .....	30
CAPÍTULO IV. IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	31
4.1. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones .....	31
4.2. Contrastación de hipótesis .....	41
4.2. DISCUSIÓN .....	47
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	51
5.1. Conclusiones .....	51
5.2. Recomendaciones .....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
ANEXOS .....	56
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	57
Anexo 2. Instrumento de investigación .....	58
Anexo 3. Instrumento de validación de juicio de experto. ....	62

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	25
Tabla 2. Nivel de Gestión administrativa .....	31
Tabla 3. Nivel de la dimensión planificación .....	32
Tabla 4. Nivel de la dimensión organización .....	33
Tabla 5. Nivel de la dimensión dirección .....	34
Tabla 6. Nivel de la dimensión control .....	35
Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario .....	36
Tabla 8. Nivel de fiabilidad .....	37

Tabla 9. Nivel de capacidad de respuesta .....	38
Tabla 10. Nivel de seguridad.....	39
Tabla 11. Nivel empatía .....	40
Tabla 12. Correlación de Gestión administrativa y Satisfacción del usuario .....	42
Tabla 13. Correlación de Planificación Administrativa y Satisfacción del usuario .....	43
Tabla 14. Correlación de Organización Administrativa y Satisfacción del usuario .....	44
Tabla 15. Correlación de Dirección Administrativa y Satisfacción del usuario .....	45
Tabla 16. Correlación de Control Administrativo y Satisfacción del usuario.....	46

### **Índice de figuras**

Figura 1. Formula del diseño.....	28
Figura 2. Nivel de Gestión administrativa .....	31
Figura 3. Nivel de la dimensión planificación.....	32
Figura 4. Nivel de la dimensión organización.....	33
Figura 5. Nivel de la dimensión dirección .....	34
Figura 6. Nivel de la dimensión control.....	35
Figura 7. Nivel de satisfacción del usuario .....	36
Figura 8. Nivel de fiabilidad.....	37
Figura 9. Nivel de capacidad de respuesta .....	38
Figura 10. Nivel de seguridad.....	39
Figura 11. Nivel empatía .....	40

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

Los empresarios se preocupan por una gestión administrativa que procure el logro de objetivos de la organización, del mismo modo en los países emergentes, los niveles de gestión aún siguen siendo un desafío en comparación a los países desarrollados. El dominio de los procesos de gestión administrativa para satisfacer a los usuarios o clientes pretende continuamente asegurar el logro de objetivos y metas de las organizaciones. La gestión administrativa expresa el elemento indispensable en la estructura empresarial en cualquier tipo de compañías, pues depende de ello el buen funcionamiento y el logro de los propósitos en cualquier corporación del mundo para satisfacer a los usuarios.

En nuestro país los negocios de ferretería, en su mayoría son parte de las MYPES, los cuales son principalmente de naturaleza microeconómicas, que necesitan una adecuada gestión administrativas dada la necesidad e importancia de estimular el desarrollo y crecimiento de las mismas. En ese sentido, tienen un 98% de ventaja con las empresas grandes que existen en el país, pues repercuten con un 75% de empleo en la PEA que generan riqueza en el PBI con un 45%. En el Perú se ve como una alternativa ya que disminuye el desempleo principalmente en los jóvenes. Ello implica la importancia de las pequeñas empresas, como las ferreterías, de tener un nivel de gestión eficiente para responder satisfactoriamente a los usuarios o clientes.

En la regio Cajamarca la CFC Centro Ferretero SAC, la Gestión Administrativa se percibe con limitaciones, que refleja una mala dirección sin propósitos claros y una visión que no permite satisfacer con integridad a los clientes. Se ha podido observar que la gestión no es la adecuada, el personal que trabaja en la CFC Centro Ferretero SAC no son capacitados como corresponde, por lo que se produce un malestar en los usuarios puesto que no perciben una respuesta rápida o confiable a sus problemas o requerimientos.

En este sentido, se ha creído trascendental realizar el presente trabajo de investigación para obtener información sólida y sistemática con la finalidad de mejorar la información respecto a la Gestión administrativa y satisfacción del usuario, además de procurar del estudio una contribución en el quehacer investigativo, y para la comunidad intelectual.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación se da entre la planificación administrativa y satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022?
- b) ¿Cómo se relaciona la organización administrativa con la satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022?
- c) ¿De qué manera se relaciona la dirección administrativa con la satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022?
- d) ¿De qué manera se relaciona el control administrativo con la satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer la relación que se da entre la Planificación Administrativa y Satisfacción del Usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca.
- b) Analizar la relación que existe entre la Organización Administrativa y la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca.
- c) Demostrar la relación que existe entre la Dirección Administrativa y la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca.
- d) Demostrar la relación que existe entre el Control Administrativo y la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca.

### **1.4. Justificación del estudio**

En lo que se refiere a la justificación teórica, la investigación se justifica teóricamente ya que la variable Gestión administrativa se sustenta en teorías de los procesos administrativos, ya que el presente estudio contribuye con conocimientos importantes, por ello, en la administración del negocio, pues se ha obtenido fundamentos teóricos de investigadores que han aportado en el campo de la Gestión Administrativa.

Por otro lado, se justificación de manera práctica, porque los beneficiarios son para todos los usuarios y colaboradores de las Organizaciones Administrativas que tienen por finalidad brindar los servicios de calidad, asimismo se pretende brindar, al finalizar la investigación, las recomendaciones apropiadas que resulten de la interpretación de las conclusiones.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

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

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

Rivera et al. (2019) evaluación de la percepción del servicio al cliente de los usuarios de ferretería ACES, JEA S.A. DE C.V. de la zona metropolitana de San Salvador, El Salvador. Universidad Tecnológica de el salvador. Facultad de ciencias empresariales. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio que brinda la Ferretería ACES, JEA S.A. DE C.V., de la zona metropolitana de San Salvador, El Salvador. Trabajo de alcance descriptivo y de enfoque cualitativo. La población de estudio son las personas que visitan Ferretería ACES, JEA. S.A. DE C.V. de la zona metropolitana de San Salvador, más una sucursal de Ilopango AltaVista, El Salvador. La conclusión que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de la sucursal Autopista sur, en desacuerdo es la mayor calificación con un 12% el cual tiene un déficit en atención al cliente. Sucursal centro JEA 4, Ni en acuerdo ni en desacuerdo es la mayor calificación con un 16%. Sucursal Unicentro AltaVista, totalmente en desacuerdo es la mayor calificación con un 20%. Sucursal Metro sur, totalmente en desacuerdo es la mayor nota con un 9%. Por lo tanto, se identificó que dos sucursales calificaron totalmente en desacuerdo el cual señala que los colaboradores tienen déficit en la disponibilidad para atender al cliente.

Guerra (2019) Desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en procesos para La Empresa Ferryauto S.A. El objetivo que presentó es el siguiente: Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos para la empresa FerryAuto S.A. El siguiente proyecto fue desarrollado como partes de una serie de iniciativas para potenciar las diferentes áreas de la empresa FerryAuto S.A., empresa ubicada en la ciudad de Quito y que se dedica principalmente a la compra y venta de artículos de ferretería y aditivos para automóviles, FerryAuto tiene más de 15 años en el mercado de Quito y ha logrado mantener sus clientes gracias a la buena relación que mantiene con sus clientes y sus proveedores, manteniendo la calidad de sus productos y precios

acorde al mercado, junto con una rápida atención. El resultado que presentó el estudio en función al objetivo de FerryAuto S.A. es claro en el sentido de ser una empresa referente en la ciudad a lo que respecta a satisfacción del cliente, siendo este su pilar para garantizar su operatividad y subsistencia.

Torres (2015), en la tesis *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group*, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, presentada para obtener el grado de Master en gerencia empresarial de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua, Ecuador, plantea como objetivo general de la investigación Analizar la gestión administrativa y su impacto para la mejora continua hacia la calidad en la empresa. El diseño es de contexto descriptivo y el enfoque aplicado fue cuantitativo. La conclusión principal que se obtuvo del estudio fue que el proceso administrativo en la empresa Matagalpa Coffee Group no cuenta con planes estratégicos donde se formulen las estrategias de las operaciones y lograr de esta manera que se cumplan los objetivos y metas ya que la empresa en estudio tiene un sistema de administración empírico que no tienen una cultura de planificación en ningún nivel, ni estratégico, ni táctico, ni operativo, siendo su gestión con un nivel muy bajo. De la misma forma, los procesos de calidad son carentes, debido a que no cuentan con plan de calidad donde se puedan apreciar la revisión de los procesos, se presenta una falta de realización de auditorías internas de calidad y por lo tanto no hay corrección y acciones de mejora. No existen documentos, e informes para los procesos de retroalimentación más importantes para evaluar la calidad y comprobar el nivel de satisfacción de los clientes.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Llican (2019) *La Gestión Administrativa en las Mypes del Sector Ferretero de la Provincia de Pacasmayo*, 2019 cuyo objetivo principal es describir la gestión administrativa en las Mypes del sector ferretero de la Provincia de Pacasmayo. La investigación fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, se trabajó con una población muestral de 42 Mypes del sector ferretero, a las cuales se aplicó el instrumento de encuesta dicotómicas, además,



se realizaron entrevistas con el fin de reforzar la interpretación de datos. Se concluye de acuerdo a los resultados que existe muchos puntos débiles en la gestión administrativa de las Mypes ferreteras de la provincia de Pacasmayo, 2019. La gestión administrativa es aplicada empíricamente por los dueños o administradores dentro de las Mypes, por tal motivo se establecieron recomendaciones para mejorar dicha gestión de manera que conlleve al crecimiento del sector en el mercado.

Chapilliquen (2019) caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES del sector comercio rubro ferreterías en la avenida Piura - Distrito de Tumbes. Escuela profesional de administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Utilizando una metodología de investigación descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de 10 MyPes y con 68 clientes de muestra, aplicando el cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó que los principios para ofrecer un producto de calidad, la empresa hace estudio de las condiciones económicas de sus clientes para poderles ofrecer un producto, teniendo en cuenta la comunicación, la motivación y el liderazgo por parte de los miembros de la empresa para llegar hacia sus clientes. Además, que los clientes se enfocan en la buena calidad eh higiene del producto, de igual manera consideran la atención al cliente como parte fundamental para su satisfacción.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Llamo (2017) En la tesis titulada: “Percepción de la calidad de servicio en Mibanco Agencia Cutervo Cajamarca, se analizó la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio recibido de parte de Mibanco agencia Cutervo, en relación con el personal que presta servicios al cliente. La investigación es de tipo descriptivo, la encuesta realizada se basó en una muestra de 50 usuarios. Trabajo que presentó la siguiente principal conclusión que la calidad de servicio a los clientes, se obtuvo que un 82% manifestaron que Mibanco se encuentra en

un nivel bueno, el 18% en un nivel regular, demostrando de esta manera que la empresa cuenta con un alto nivel de satisfacción en relación con calidad de servicio brindado, según percepción de los clientes.

## **2.2. Bases teóricas de las variables.**

### **2.2.1. Gestión administrativa.**

De acuerdo a Piñango (2001) “La gestión en las organizaciones administrativas no ha podido cumplir con una buena administración por falta de información básica sobre el mismo, falta de preparación para realizar las funciones básicas por parte de los encargados.”

Graus (2013), menciona la Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación”

Según Chiavenato (2013), manifiesta que la gestión administrativa es el conjunto de acciones que se utilizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.) por tal motivo que se cumpla los objetivos propuestos de la institución esto implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación y la evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados y a la vez influye la toma de decisiones y la resolución de los conflictos.

Para la Real Academia Española (2011), menciona “que la gestión administrativa es la acción de administrar, que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

#### **Importancia de la gestión administrativa.**

Considerando que toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines, Tejada (2014), Campos y Loza (2011) consideran que la importancia de la gestión administrativa radica en su contribución en la

construcción de una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz. Asimismo, coinciden que en el mundo empresarial esta contribuye en la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos que descansan en la competencia del administrador. Mientras que, en la administración administrativa esta juega un importante papel en el desarrollo económico y social de un país mediante el diseño implementación y evaluación de las políticas administrativas.

### **Dimensiones**

Según Chiavenato (2013) afirma, la Gestión Administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas (p.76):

#### **a. Planificación.**

Es el primer paso del proceso administrativo. Consiste en fijar los resultados que se espera alcanzar, así como: (Chiavenato, 2013, p. 76) Objetivos, son los resultados que se pretende alcanzar. Acciones, las acciones que se deben realizar para lograr los objetivos. Factores internos y externos, que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomarán decisiones para llegar a los resultados deseados.

#### **b. Organización.**

Consiste en la disposición o arreglo de los recursos que se tiene un especial cuidado, en esta etapa, con la distribución del trabajo entre las personas (recursos humanos) que van a estar involucradas. Al estar divididas y asignadas las tareas, se tendrá un ambiente adecuado de trabajo y se podrá llegar a la meta. (Chiavenato, 2013, p. 78) Recursos materiales, la disponibilidad de materiales para el desarrollo de las actividades. Recursos Humanos, recurso fundamental para la designación de funciones y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### **c. Dirección.**

Consiste en liderar al equipo de trabajo hacia la realización de las acciones programadas para alcanzar los resultados deseados, Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores. La supervisión de las actividades, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales. La motivación del equipo, para que todos contribuyan eficientemente a los objetivos. Integración del personal: Implica verificar ciertos aspectos importantes, así como: La cantidad y calidad de recursos humanos, que se necesitan para que se cumplan los objetivos del emprendimiento. (Chiavenato, 2013)

### **d. Control**

Incluye verificar durante los procesos o al final de los mismos el desempeño del grupo de trabajo. Esta verificación se realiza teniendo en cuenta los Planes iniciales, Se toma las medidas necesarias para iniciar el plan. Las decisiones, que se habían tomado en cuanto a las acciones a realizar. El control muestra dos aspectos importantes: si se están siguiendo o no los planes y si estos funcionan bien o no. A partir del control, se deben tomar medidas de corrección que reencaminen el trabajo y que puedan llevar al equipo hacia los resultados. Es decir, se debe replanificar (Chiavenato, 2013)

## **2.2.2. Satisfacción del Usuario.**

Según Ávila (2011) Satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, satisfacer exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. Además, Ávila manifiesta sobre la satisfacción del usuario externo: es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Thompson y Col. (75) refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

## **Dimensiones.**

### **a) Fiabilidad.**

La fiabilidad se define como: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio.

Vázquez, et al. (1996). Implica disponer de un stock suficiente que garantice, sobre todo, la atención y ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al usuario información sin errores. Se refiere a que la empresa debe disponer de stock suficiente de los productos, garantizar la calidad de los productos, admitiendo devoluciones y cambios y mostrando interés en solucionar cualquier problema de los usuarios.

### **b. Capacidad de respuesta.**

Considerando que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y a la voluntad, por parte de los empleados, para ayudar a los clientes y para proporcionar un servicio rápido, indique el nivel de importancia de la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de servicio de su organización.

Nonaka y Takeuchi (1995) Jansen et al., 2005) La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona

con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas (Liao et al., 2003). De esta forma las empresas con rápida respuesta tienden a ser competidores superiores reconocidos por su agilidad, ingenio y por su capacidad de aprender de sus errores.

**c. Seguridad.**

Considerando que la seguridad se refiere a los conocimientos y a la atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, indique el nivel de importancia de la seguridad como dimensión de la calidad de servicio de su organización.

**d. Empatía.**

Considerando que la empatía se refiere a la atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes, indique el nivel de importancia de la empatía como dimensión de la calidad de servicio de su organización uno de los investigadores pioneros en el estudio de la empatía desde un enfoque cognitivo es Köhler para quien la empatía consiste en la comprensión de los sentimientos de los otros. Años más tarde, Mead (1934) continuará con esta visión, añadiendo que adoptar la perspectiva del otro es una forma de comprender sus sentimientos. Posteriormente Hogan (1969) definió la empatía como un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás o, en otras palabras, como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos. Para Hogan, por tanto, la empatía sería una capacidad meta-representativa. (Citados en Fernández-Pinto, et al. 2008)

Por otro lado, en el campo del Servicio al cliente, la empatía es algo que va más allá de la cortesía, tiene que ver con la disposición de entender las necesidades del cliente y encontrar formas para satisfacerlas (Berry, Bennett, & Brown, 1989).

### 2.3. Marco conceptual

**Capacidad de respuesta:** Ayudar a los clientes de forma rápida.

**Elementos tangibles:** Instalaciones físicas, equipos empleados y materiales de comunicación.

**Empatía:** Atención individualizada al cliente.

**Fiabilidad:** Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

**Gestión Administrativa.** Consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres. (Fayol, H; 2000)

**Gestión:** La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. (RAE, 2012)

**Organización:** Estructura dual (material y humana) para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo. Define que un buen gobernante es un buen administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador. (RAE, 2012)

**Seguridad:** Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

## **2.4. Hipótesis de la investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a.** La planificación Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca
- b.** La organización Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca
- c.** La dirección Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca
- d.** El control Administrativo se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca

## **2.5. Variables de estudio.**

**VARIABLE X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.** La Gestión administrativa, se puede resumir como un conjunto de acciones. Según Antúnez (1193), citado por Jabif (2004) mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.

**VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Cohen (2009), señala que “el Servicio al Usuario es en toda forma de hacer las cosas para satisfacer las demandas de todos los usuarios tanto como internos y externos.



## 2.6. Operacionalización de las variables

**Tabla 1.**  
*Operacionalización de las variables*

<b>Variable X</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Gestión administrativa	Para Amador (2003), la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad.	Los Procedimientos para el desarrollo operativo que contiene la variable de estudio será mediante siguientes dimensiones: Planificación, organización, dirección control.	Planificación Organización Dirección Control	-Definición de objetivos -Proyección estratégica - Recursos disponibles  - Estructura orgánica - Área de mando - Procesos, efectividad - Sinceridad y seriedad - Poder - Liderazgo - Mando - Estándares de calidad - Corregir errores - Agregar estrategias	Cuestionario de encuesta
Satisfacción del usuario	Cohen (1959), señala que “el Servicio al Usuario es en toda forma de hacer las cosas para satisfacer las demandas de todos los usuarios tanto como internos y externos.	Los procedimientos que contiene la variable para desarrollar el estudio serán mediante las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	- Capacidad para ejecutar el servicio - Tiempo de espera - Información clara y precisa. - Personal capacitado - Rapidez de atención - Respeto al orden - Confianza de servicio - Seriedad y responsabilidad - Disposición a resolver las dudas - Paciencia y respeto hacia los usuarios. - Muestras de interés hacia los usuarios. - Comunicación asertiva	

## **CAPÍTULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Unidad de análisis, universo y muestra**

#### **3.1.1. Unidad de análisis**

Para Ander-Egg. (1990) en relación a la unidad de análisis sostiene lo siguiente:

"la unidad de análisis es el fragmento del documento o comunicación que se toma como elemento que sirve de base para la investigación"." Pueden clasificarse con arreglo a distintos criterios: según sea el contenido de base gramatical o no; según el significado"

#### **3.1.2. Universo**

La población que se consideró para el presente estudio, son los usuarios de la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, los cuales constituyen una población de 397 usuarios.

#### **3.1.3. Muestra**

En el presente trabajo para calcular la muestra, se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple, en la que hay que tomar en cuenta tres factores:

- Porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos desde la muestra hacia la población total.
- Porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.
- Por último, el nivel de variabilidad que se debe calcular para comprobar la hipótesis.

Aplicando la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra (n) conociendo el tamaño de la población:

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

Dónde:

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Población total = 397

**e** = Error de muestreo (5%=0,05)

**z** = Porcentaje de fiabilidad (95%=1,96)

**q** = Probabilidad de no ocurrencia (50%)

**p** = Probabilidad de ocurrencia (50%)

Considerando la población N= 418 usuarios de la de la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, el proceso se realizó con un nivel de confianza del 95%, con probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia de 50% y probabilidad de fracaso de 0.05% y con un error admisible del 0.05%. Por lo que aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 397 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (397-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 195$$

El tamaño de la muestra, es del 49.5% de la población total de 397, por lo que, el resultado fue de 195 usuarios o clientes.

### **3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación:**

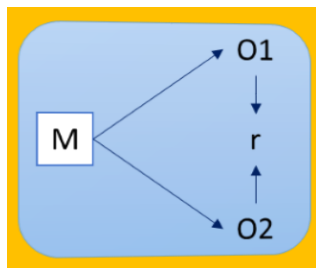
Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma

rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

El nivel de investigación es correlacional, porque se desarrollará la relación de dos variables. Es decir, se presenta una relación de asociación sin manipular las variables de estudio, ni mostrar causalidad.

Por último, el diseño de la investigación es de representación no experimental, y por temporalidad de estudio de tipo transversal que tiene como propósito determinar una situación concreta, indicando sus rasgos y particularidades en la organización de estudio. La obtención de los datos con aplicación de cuestionarios, es decir, se realizará una sola vez en la unidad de análisis la búsqueda de información en la situación real de las variables 1 (X) y 2 (Y), luego con técnica o prueba estadística conveniente se establecerá su relación. Se expresa la correlación de la manera siguiente:

**Figura 1.**  
*Formula del diseño*



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V.1. Gestión administrativa

O2 = Observación de la V.2. Satisfacción del usuario

r = Correlación entre dichas variables

### 3.3. Método de investigación

El método del presente estudio es el método hipotético-deductivo, pues permite contrastar, con el uso de la lógica y el racionalismo crítico, las teorías o leyes generales generadas desde ciencia empírica, sin considerarlas verdaderas en su totalidad, donde (Popper, 1980)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó en la presente investigación la encuesta como técnica de recolección de datos. El propósito de esta técnica se desarrolló información que sirvió para identificar la relación entre las variables de estudio. En esta técnica se añadió el uso de un instrumento de medición denominado cuestionario para cada una de las variables.

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de investigación que se empleó para la recolección de la información es el cuestionario tipo Likert de cinco escalas de medición, ello permitió medir a las variables; Gestión administrativa y satisfacción del usuario, Además, las preguntas que se implementó en el cuestionario fueron distribuidos de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

### **3.5. Validez y confiabilidad**

#### **3.5.1. Validez**

Para validar los instrumentos de medición (cuestionarios) de las dos variables de estudio se ha sometido a juicio de experto de un profesional investigador que labora en diferentes universidades, quienes calificaron sobre la validez de los instrumentos, por medio de informes de juicio de expertos.

La calificación que aplica el experto en ambos instrumentos son válidos para determinar la relación de las variables de la investigación que son la Gestión administrativa y Satisfacción del usuario (ver anexo...)

#### **3.5.2. Confiabilidad**

En el procedimiento de confiabilidad del instrumento de recolección de datos se realizó con el software SPSS Versión 26, obteniendo los siguientes resultados.

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión administrativa.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,863	20

Según el resultado de Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,863 para el instrumento de la variable Gestión administrativa, resultado que tiene un alto grado de confiabilidad.

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción del usuario.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,832	20

Según el resultado de Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,832 para el instrumento de la variable satisfacción del usuario, resultado que tiene, del mismo modo, un alto grado de confiabilidad.

### **3.6. Técnicas de procedimiento y análisis de datos.**

El procedimiento para analizar los datos de las variables de investigación es la siguiente:

En el cuestionario 1, para la variable Gestión administrativa consta de 20 ítems, con alternativas de respuesta de opción variada, de tipo Likert y cada ítem está distribuido con cinco elecciones de respuesta como: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre. Asimismo, el cuestionario está conformada por 4 dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Cuestionario 2, para la variable satisfacción del usuario, consta de 20 ítems, con alternativas de respuesta de opción variada, de tipo Likert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta como: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre. El cuestionario está conformado por 4 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

## CAPÍTULO IV. IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

#### A. Nivel de la variable: Gestión administrativa.

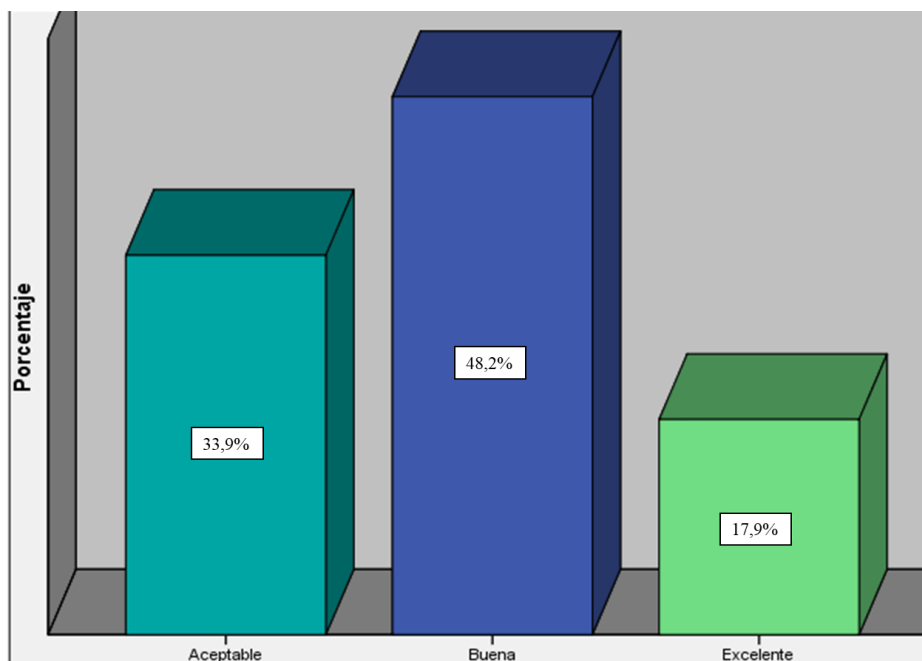
**Tabla 2.**

*Nivel de Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aceptable	66	33,9	33,9	33,9
	Buena	94	48,2	48,2	66,1
	Excelente	35	17,9	17,9	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

**Figura 2.**

*Nivel de Gestión administrativa*



Nota. En la tabla 2 y figura 2, de los clientes encuestados, el 48,2% indican que, el nivel de la variable Gestión administrativa es buena, y el 33,9% expresan que es aceptable. En último lugar, el 17,9% indican que es un nivel excelente.

### Nivel de las dimensiones de la variable: Gestión administrativa.

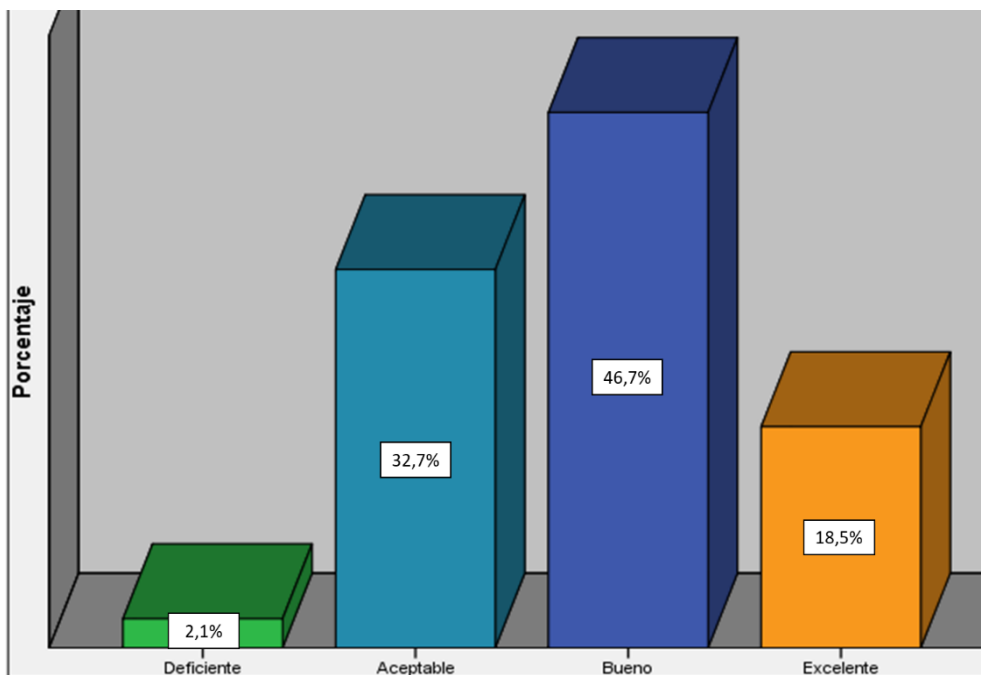
**Tabla 3.**

*Nivel de la dimensión planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	2,1	2,1	2,1
	Aceptable	64	32,7	32,7	32,7
	Bueno	91	46,7	46,7	65,2
	Excelente	36	18,5	18,5	100,0
Total		195	100,0	100,0	

**Figura 3.**

*Nivel de la dimensión planificación*



Nota. En la tabla 3 y figura 3, de los clientes encuestados, el 46,7% indican que, el nivel de la dimensión planificación administrativa es buena, y el 32,7% expresan que es aceptable. Finalmente, el 18,5% indican que es un nivel excelente.



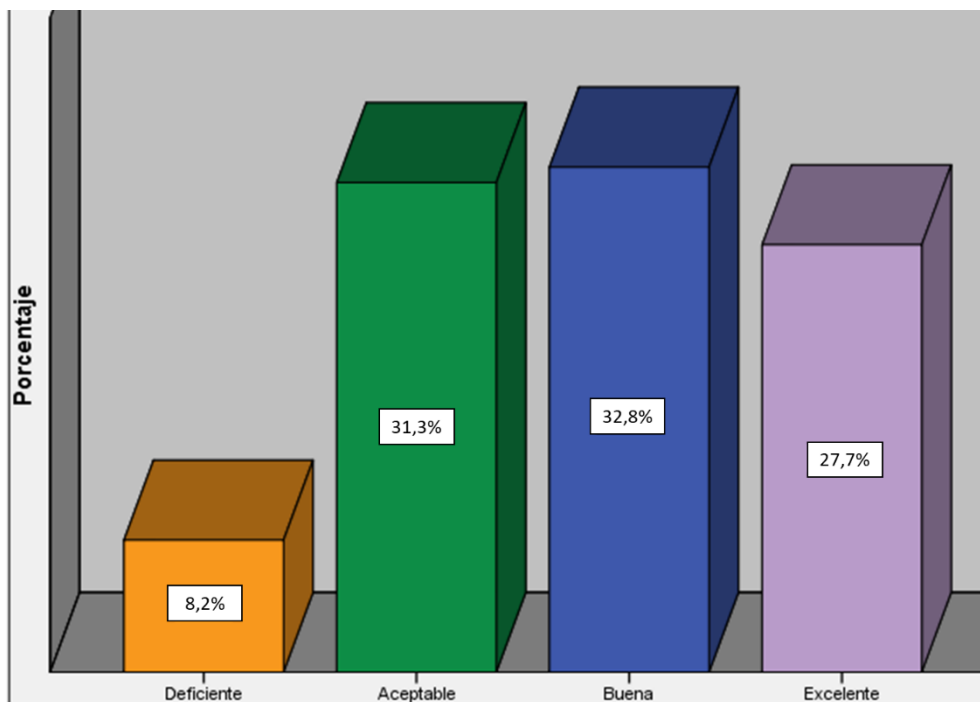
**Tabla 4.**

*Nivel de la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	8,2	8,2	8,2
	Aceptable	61	31,3	31,3	31,3
	Buena	64	32,8	32,8	60,5
	Excelente	54	27,7	27,7	100,0
Total		195	100,0	100,0	

**Figura 4.**

*Nivel de la dimensión organización*



Nota. En la tabla 4 y Figura 4, de los clientes encuestados, el 32,8% indican que, el nivel de la dimensión organización administrativa es buena, y el 31,3% expresan que es aceptable. Por último, el 27,7% indican que es un nivel excelente.

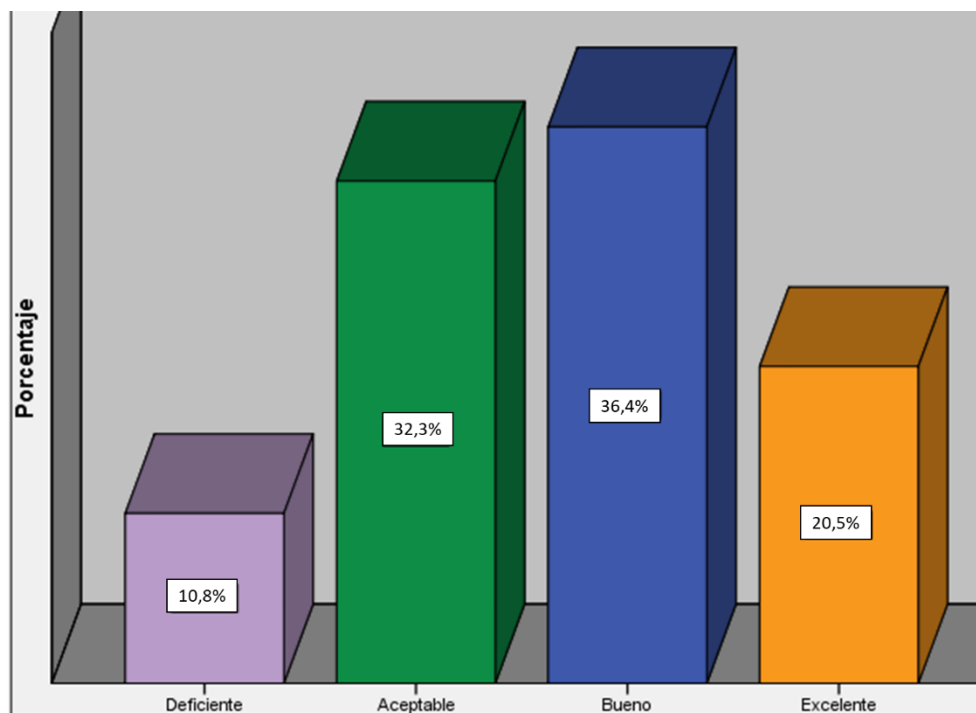
**Tabla 5.**

*Nivel de la dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	10,8	10,8	10,8
	Aceptable	63	32,3	32,3	32,3
	Bueno	71	36,4	36,4	56,9
	Excelente	40	20,5	20,5	100,0
Total		195	100,0	100,0	

**Figura 5.**

*Nivel de la dimensión dirección*



Nota. En la tabla 5 y Figura 5, de los clientes encuestados, el 36,4% indican que, el nivel de la dimensión dirección administrativa es buena, y el 32,3% expresan que es aceptable. Por último, el 20,5% indican que es un nivel excelente.

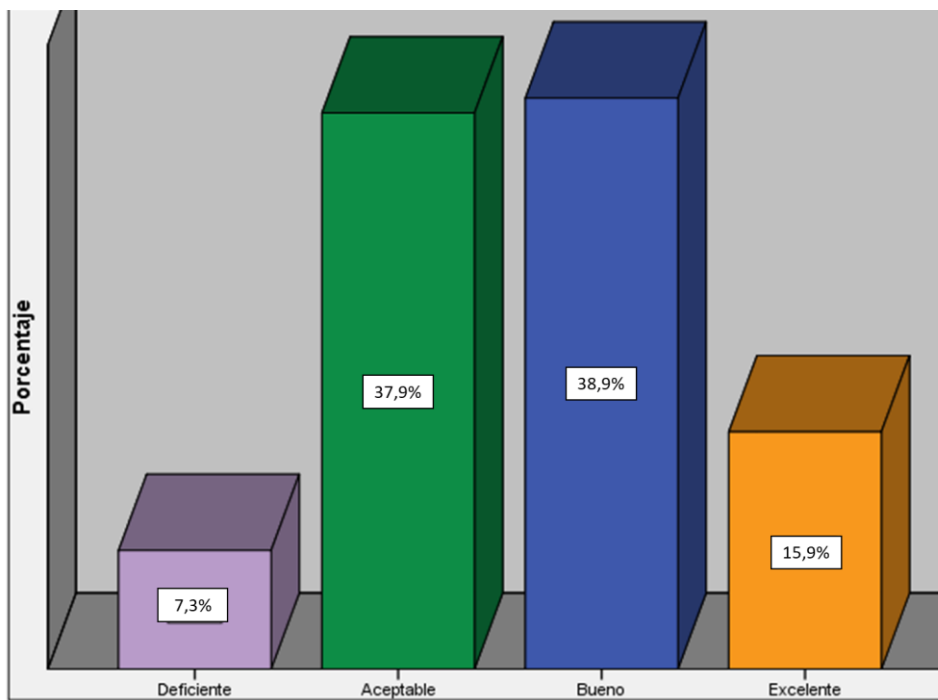
**Tabla 6.**

*Nivel de la dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	7,3	7,3	7,3
	Aceptable	74	37,9	37,9	37,9
	Bueno	76	38,9	38,9	54,8
	Excelente	31	15,9	15,9	100,0
Total		195	100,0	100,0	

**Figura 6.**

*Nivel de la dimensión control*



Nota. En la tabla 6 y Figura 6, de los clientes encuestados, el 38,9% indican que, el nivel de la dimensión control administrativa es buena, y el 37,9% expresan que es aceptable. finalmente, el 15,9% indican que es un nivel excelente.

## B. Nivel de la variable: satisfacción del usuario.

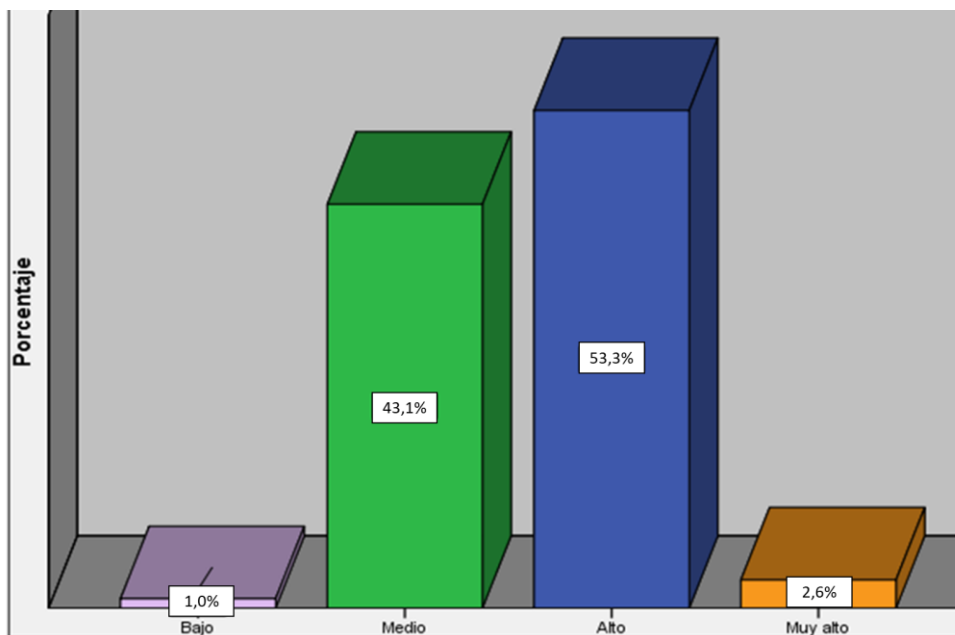
**Tabla 7.**

*Nivel de satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	1,0	1,0	1,0
	Medio	84	43,1	43,1	43,1
	Alto	104	53,3	53,3	55,9
	Muy alto	5	2,6	2,6	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

**Figura 7.**

*Nivel de satisfacción del usuario*



Nota. En la tabla 7 y Figura 7, de los clientes encuestados, el 53,3% indican que, el nivel de la variable satisfacción del usuario es alto, y el 43,1% expresan que está en el nivel medio. Por último, el 2,6% indican que está en un nivel muy alto.

## Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

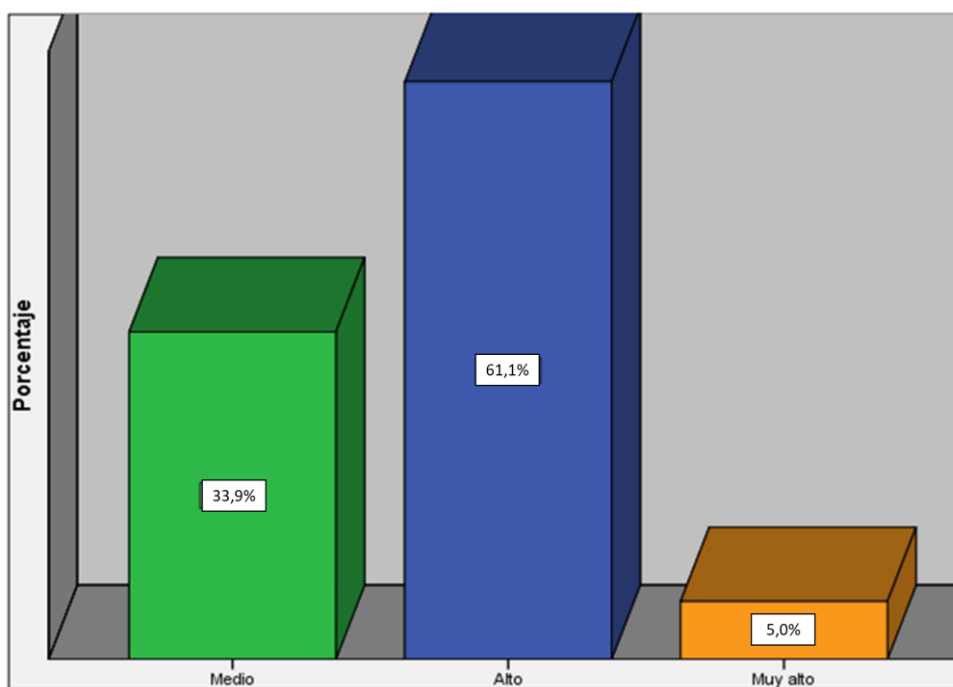
**Tabla 8.**

*Nivel de fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	66	33,9	33,9	33,9
	Alto	119	61,1	61,1	66,1
	Muy alto	10	5,0	5,0	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

**Figura 8.**

*Nivel de fiabilidad*



Nota. En la tabla 8 y Figura 8, de los clientes encuestados, el 61,1% indican que, el nivel de la dimensión fiabilidad es alto, y el 33,9% expresan que está en el nivel medio. Por último, el 5,0% indican que está en un nivel muy alto.

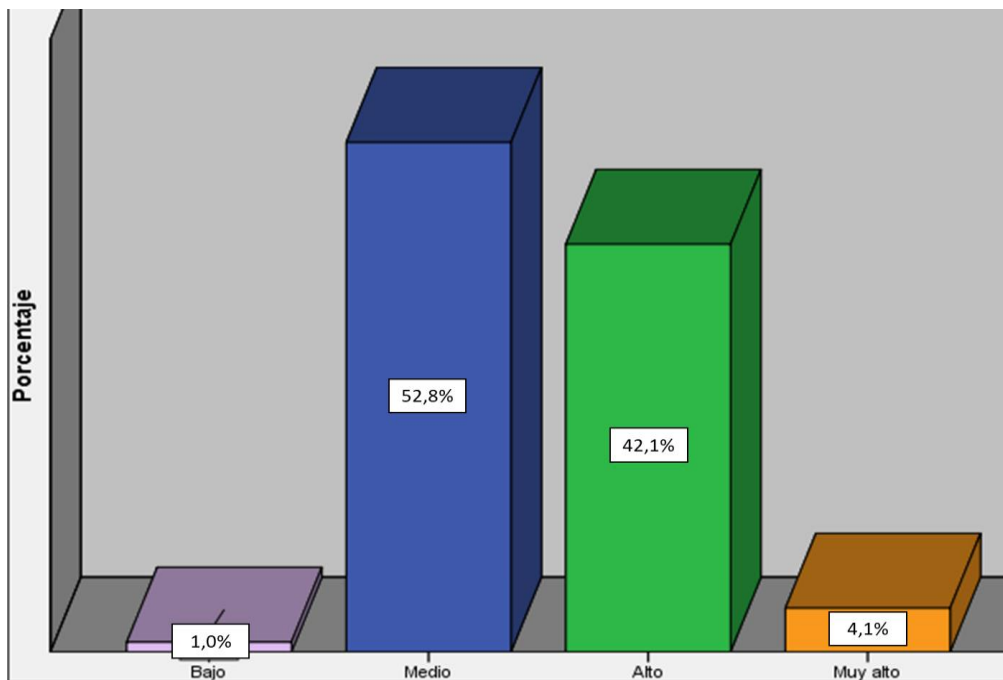
**Tabla 9.**

*Nivel de capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	1,0	1,0	1,0
	Medio	103	52,8	52,8	52,8
	Alto	82	42,1	42,1	46,2
	Muy alto	8	4,1	4,1	100,0
Total		195	100,0	100,0	

**Figura 9.**

*Nivel de capacidad de respuesta*



Nota. En la tabla 9 y Figura 9, de los clientes encuestados, el 52,8% indican que, el nivel de la dimensión capacidad de respuesta es Medio, y el 42,1% expresan que está en el nivel Alto. En último lugar, el 4,1% indican que está en un nivel muy alto.

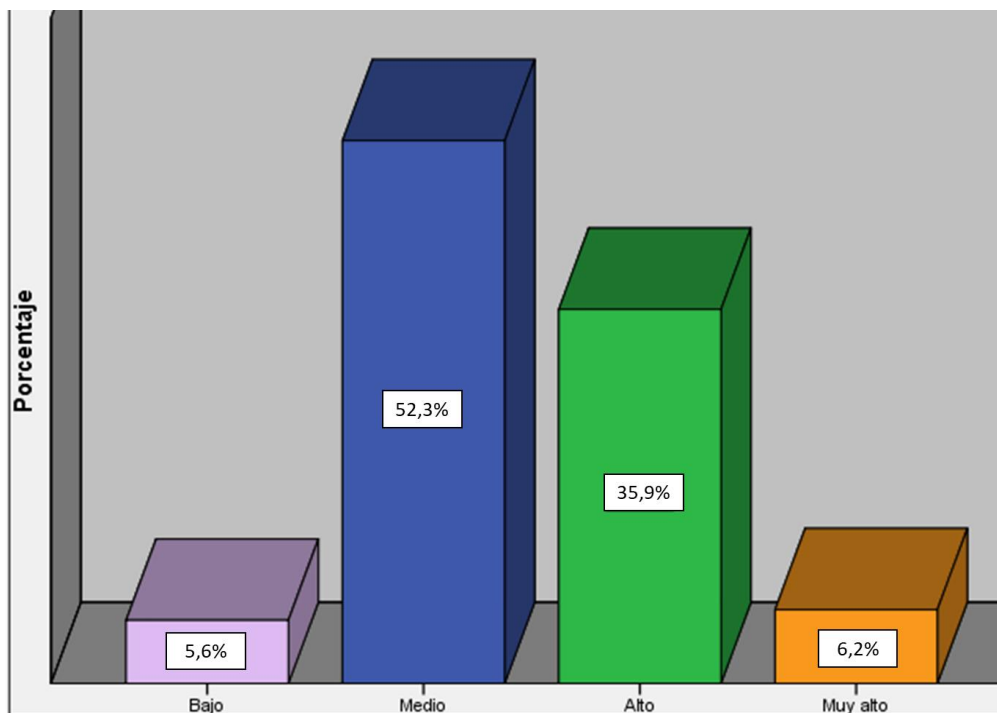
**Tabla 10.**

*Nivel de seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	5,6	5,6	5,6
	Medio	102	52,3	52,3	52,3
	Alto	70	35,9	35,9	42,1
	Muy alto	12	6,2	6,2	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

**Figura 10.**

Nivel de seguridad



Nota. En la tabla 10 y Figura 10, de los clientes encuestados, el 52,3% indican que, el nivel de la dimensión seguridad es Medio, y el 35,9% expresan que está en el nivel alto. En definitiva, el 6,2% indican que está en un nivel muy alto.

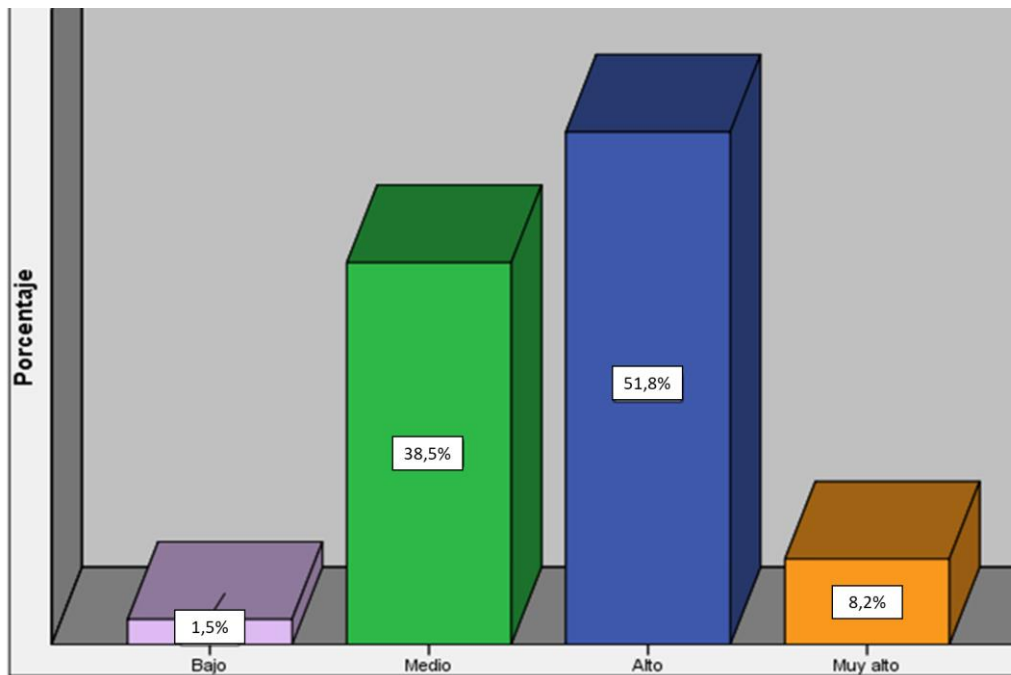
**Tabla 11.**

*Nivel empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	1,5	1,5	1,5
	Medio	75	38,5	38,5	38,5
	Alto	101	51,8	51,8	60,0
	Muy alto	16	8,2	8,2	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

**Figura 11.**

*Nivel empatía*



Nota. En la tabla 11 y gráfica 11, de los clientes encuestados, el 51,8% indican que, el nivel de la dimensión empatía es alto, y el 38,0% expresan que está en el nivel medio. Finalmente, el 8,5% indican que está en un nivel muy alto.



## 4.2. Contratación de hipótesis

### Coefficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice que mide la relación lineal entre dos variables. En el caso de que se esté estudiando dos variables aleatorias “x” e “y” sobre una población para su análisis estadística; el coeficiente de correlación de Pearson se simboliza con la letra  $\rho_{x,y}$ , siendo la expresión que nos permite calcularlo:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

Donde:

- $\sigma_{XY}$  es la **covarianza** de  $(X, Y)$
- $\sigma_X$  es la **desviación típica** de la variable  $X$
- $\sigma_Y$  es la **desviación típica** de la variable  $Y$

### Interpretación.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo  $[-1,1]$ :

- Si  $r = 1$ , existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada *relación directa*: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si  $0 < r < 1$ , existe una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ , no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si  $-1 < r < 0$ , existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ , existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada *relación inversa*: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

## A. Hipótesis general

H<sub>1</sub>. La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

H<sub>0</sub>. La Gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

**Tabla 12.**

*Correlación de Gestión administrativa y Satisfacción del usuario*

		Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,633
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,633	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	195	195

Nota. En la tabla muestra que el coeficiente de correlación presenta una significancia de  $p = 0.000$  que es menor del nivel de significancia 0.05 (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una correlación entre la Gestión administrativa y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,633 y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,5 \leq r < 0,8$  que tiene un significado de correlación buena.

Se concluye que, existe correlación en rango de nivel moderado entre las variables de la investigación. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## B. Hipótesis específica

### Hipótesis específica 1:

H<sub>1</sub>. La planificación Administrativa se relaciona significativamente con Satisfacción del Usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

H<sub>0</sub>. La planificación Administrativa NO se relaciona significativamente con Satisfacción del Usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

**Tabla 13.**

*Correlación de Planificación Administrativa y Satisfacción del usuario*

		Planificación Administrativa	Satisfacción del usuario
Planificación Administrativa	Correlación de Pearson	1	,611
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,611	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	195	195

Nota. En la tabla muestra que el coeficiente de correlación presenta una significancia de  $p = 0.000$  menor al nivel de significancia 0.05 (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una correlación lineal entre planificación administrativa y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,611 y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,6 \leq r < 0,8$  que tiene un significado de correlación buena.

Se concluye que, sí tiene o existe una relación o correlación en rango de medida buena entre la primera dimensión de la primera variable con la segunda variable del estudio. Por lo tanto, como  $p \leq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 2:

H<sub>1</sub>. La organización Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

H<sub>0</sub>. La organización Administrativa NO se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

**Tabla 14.**

*Correlación de Organización Administrativa y Satisfacción del usuario*

		Organización Administrativa	Satisfacción del usuario
Organización Administrativa	Correlación de Pearson	1	,542
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,542	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	195	195

Nota. La tabla 13, la prueba de coeficiente de correlación presenta una significancia de  $p = 0.000$  que es menor del nivel de significancia 0.05 (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una relación o correlación lineal entre organización administrativa y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,542 y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,5 \leq r < 0,6$  que tiene un significado de correlación moderada.

Se concluye que, existe correlación moderada entre la segunda dimensión de la primera variable con la segunda variable del estudio. Consecuentemente, como  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3:

H<sub>1</sub>. La dirección Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

H<sub>0</sub>. La dirección Administrativa NO se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

**Tabla 15.**

*Correlación de Dirección Administrativa y Satisfacción del usuario*

		Dirección Administrativa	Satisfacción del usuario
Dirección Administrativa	Correlación de Pearson	1	,566
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,566	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	195	195

Nota. La tabla 14, prueba de coeficiente de correlación, presenta una significancia de  $p = 0.000$  que es menor del nivel de significancia  $0.05$  ( $5\%$ ), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una relación o correlación lineal entre dirección administrativa y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de  $0,566$  y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,5 \leq r < 0,6$  que tiene un significado de correlación moderada.

Se concluye que, que existe correlación moderada entre la tercera dimensión de la primera variable con la segunda variable de la investigación. Consecuentemente, como  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica 4:

H<sub>1</sub>. El control Administrativo se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

H<sub>0</sub>. El control Administrativo NO se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022

**Tabla 16.**

*Correlación de Control Administrativo y Satisfacción del usuario*

		Control Administrativo	Satisfacción del usuario.
Control Administrativo	Correlación de Pearson	1	,546
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195
Satisfacción del usuario.	Correlación de Pearson	,546	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	195	195

Nota. La tabla 15, la prueba de coeficiente de correlación presenta una significancia de  $p = 0.000$  que es menor del nivel de significancia 0.05 (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una relación o correlación lineal entre control administrativo y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,546 y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,5 \leq r < 0,6$  que tiene un significado de correlación moderada.

Se concluye que, existe correlación moderada entre la cuarta dimensión de la primera variable con la segunda variable de la investigación. Consecuentemente, como  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## 4.2. DISCUSIÓN

En el milenio actual la Gestión administrativa es considerado como un proceso general de la administración. Proceso como la planificación, organización, dirección y control que efectúan los funcionarios en las entidades administrativas. El propósito es que en la gestión se logre los objetivos de la organización mediante la unión de esfuerzos coordinados con todas las áreas de la gestión edil. De modo que, la presente investigación se propuso el objetivo de Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022.

En relación a la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022. Se confirma con la prueba de coeficiente de correlación una significancia de  $p = 0.000$  menor del nivel de significancia  $0.05$  (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una correlación entre la Gestión administrativa y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de  $0,633$  y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,5 \leq r < 0,8$  que tiene un significado de correlación moderada. De acuerdo a Llican (2019) La Gestión Administrativa en las Mypes del Sector Ferretero de la Provincia de Pacasmayo, 2019 cuyo objetivo principal es describir la gestión administrativa en las Mypes del sector ferretero de la Provincia de Pacasmayo. Trabajo que concluyó que existe muchos puntos débiles en la gestión administrativa de las Mypes ferreteras de la provincia de Pacasmayo, 2019. La gestión administrativa es aplicada empíricamente por los dueños o administradores dentro de las Mypes, por tal motivo se establecieron recomendaciones para mejorar dicha gestión de manera que conlleve al crecimiento del sector en el mercado.

En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala la existe la relación entre la dimensión de planificación administrativa y la variable de satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022. Se tuvo como resultado del coeficiente de correlación presenta una significancia de  $p = 0.000$  menor al nivel de significancia  $0.05$  (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una correlación

lineal entre planificación administrativa y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,611 y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,6 \leq r < 0,8$  que tiene un significado de correlación buena. De acuerdo a Guerra (2019) Desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en procesos para La Empresa Ferryauto S.A. El objetivo que presentó es el siguiente: Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos para la empresa FerryAuto S.A. El resultado que presentó el estudio en función al objetivo de FerryAuto S.A. es claro en el sentido de ser una empresa referente en la ciudad a lo que respecta a satisfacción del cliente, siendo este su pilar para garantizar su operatividad y subsistencia.

Sobre la hipótesis específica 2 que señala la existe la relación entre la dimensión de organización administrativa y la variable de satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022. Se tuvo como índice el resultado del coeficiente de correlación una significancia de  $p = 0.000$  que es menor del nivel de significancia 0.05 (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una relación o correlación lineal entre organización administrativa y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,542 y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,5 \leq r < 0,6$  que tiene un significado de correlación moderada. Los hallazgos de Torres (2015), en la tesis La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, presentada para obtener el grado de Master en gerencia empresarial de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua, Ecuador. La conclusión principal que se obtuvo del estudio fue que el proceso administrativo en la empresa Matagalpa Coffee Group no cuenta con planes estratégicos donde se formulen las estrategias de las operaciones y lograr de esta manera que se cumplan los objetivos y metas ya que la empresa en estudio tiene un sistema de administración empírico que no tienen una cultura de planificación en ningún nivel, ni estratégico, ni táctico, ni operativo, siendo su gestión con un nivel muy bajo.

En referencia a la hipótesis específica 3, la cual enuncia que existe la relación entre la dimensión dirección administrativa y la variable satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022. El resultado del coeficiente de



correlación, presenta una significancia de  $p = 0.000$  que es menor del nivel de significancia 0.05 (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una relación o correlación lineal entre dirección administrativa y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,566 y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,5 \leq r < 0,6$  que tiene un significado de correlación moderada. De esta manera, Para Llamo (2017) En la tesis titulada: “Percepción de la calidad de servicio en Mibanco Agencia Cutervo Cajamarca, se analizó la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio recibido de parte de Mibanco agencia Cutervo, en relación con el personal que presta servicios al cliente. El trabajo presentó la siguiente principal conclusión que la calidad de servicio a los clientes, se obtuvo que un 82% manifestaron que Mibanco se encuentra en un nivel bueno, el 18% en un nivel regular, demostrando de esta manera que la empresa cuenta con un alto nivel de satisfacción en relación con calidad de servicio brindado, según percepción de los clientes.

Finalmente, a la hipótesis específica 4, la cual sostiene que existe la relación entre la dimensión de Gestión administrativa control y la variable satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022. Se tuvo como resultado del coeficiente de correlación presenta una significancia de  $p = 0.000$  que es menor del nivel de significancia 0.05 (5%), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza, entonces existe una relación o correlación lineal entre control administrativo y satisfacción del usuario. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,546 y de acuerdo al rango de valores se encuentra entre el intervalo  $0,5 \leq r < 0,6$  que tiene un significado de correlación moderada. De esta manera, Rivera et al. (2019) evaluación de la percepción del servicio al cliente de los usuarios de ferretería ACES, JEA S.A. DE C.V. de la zona metropolitana de San Salvador, El Salvador. Universidad Tecnológica de el salvador. Facultad de ciencias empresariales. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio que brinda la Ferretería ACES, JEA S.A. DE C.V., de la zona metropolitana de San Salvador, El Salvador. La conclusión que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de la sucursal Autopista sur, en desacuerdo es la mayor calificación con un 12% el cual tiene un déficit en atención al cliente. Sucursal centro JEA 4, Ni en acuerdo ni en desacuerdo es la mayor calificación con un 16%. Sucursal Unicentro AltaVista, totalmente en desacuerdo es la mayor

calificación con un 20%. Sucursal Metro sur, totalmente en desacuerdo es la mayor nota con un 9%. Por lo tanto, se identificó que dos sucursales calificaron totalmente en desacuerdo el cual señala que los colaboradores tienen déficit en la disponibilidad para atender al cliente.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Después de haber realizado el análisis estadístico, las conclusiones obtenidas son las siguientes:

1. De acuerdo a la prueba estadística se logró el objetivo general propuesto, del mismo modo, se demostró la hipótesis general planteada que formula: La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,633. Concluyendo que, existe una relación o correlación en rango de nivel moderado entre las variables de la investigación. Por lo tanto, como  $p \leq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. De acuerdo a la prueba estadística se logró el primer objetivo específico propuesto, así mismo, se demostró la primera hipótesis específica planteada que formula: La planificación administrativa se relaciona significativamente con Satisfacción del Usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,611. La conclusión muestra que, existe una relación o correlación en rango de medida buena entre la primera dimensión de la primera variable con la segunda variable del estudio. Por lo tanto, como  $p \leq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
3. De acuerdo a la prueba estadística se logró el segundo objetivo específico propuesto, así mismo, se demostró la segunda hipótesis específica planteada que formula: La organización Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,542. Es decir, la conclusión muestra que, tiene relación o correlación moderada entre la segunda dimensión de la primera variable con la segunda variable del estudio. Consecuentemente, como  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
4. De acuerdo a la prueba estadística se logró el tercer objetivo específico propuesto,

del mismo modo, se demostró la tercera hipótesis específica planteada que formula: La dirección Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,566. Concluyendo que, sí tiene una relación o correlación moderada entre la tercera dimensión de la primera variable con la segunda variable de la investigación. Consecuentemente, como  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. De acuerdo a la prueba estadística se logró el cuarto objetivo específico propuesto, por último, se demostró la cuarta hipótesis específica planteada que formula: El control Administrativo se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca. El valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,546. Finalmente se concluye que, tiene correlación moderada entre la cuarta dimensión de la primera variable con la segunda variable de la investigación. Consecuentemente, como  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## 5.2. Recomendaciones

En relación a los resultados obtenidos las recomendaciones que se puede plantear a los administradores de la CFC Centro Ferretero SAC – Cajamarca es lo siguiente:

Que constantemente obtengan capacitaciones en temas de planificación, organización, dirección y control. Ello con el propósito de que sus decisiones, así como su labor de gestión en el negocio se realice con mayor efectividad dentro del proceso de gestión.

Dentro de este marco se recomienda poner énfasis en orientar y capacitar en los elementos de organizar y direccionar, dado que, son los niveles más bajos en lo referente a gestión.

Se recomienda a los colaboradores del negocio participen en obtener conocimientos en atención al usuario, por lo que se requiere mayores nociones precisas en generar confianza, seguridad y capacidad de respuesta, para cubrir las necesidades y dudas que puedan presentarse en los clientes. Con ello, los colaboradores se pueden percibir como confiables, seguros y empáticos en labor que desempeñan.

En último lugar, se recomienda que se realice un protocolo de atención al usuario en temas de gestión, así como, satisfacción del usuario o cliente. Ello para aumentar en estándares de empatía, una imagen positiva en el segmento del CFC Centro Ferretero SAC en Cajamarca.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, J. (2003). Proceso Administrativo. [http://www.elprisma.com/apuntes / administración de empresas proceso administrativo.](http://www.elprisma.com/apuntes/administración%20de%20empresas%20proceso%20administrativo)
- Ander-Egg, E. (1990) Repensando la investigación-acción-participativa. Comentarios, críticas y sugerencias. Documento de bienestar social. Servicio central de publicaciones del gobierno extra.
- Ávila, H. (2011) Metodología de la investigación aplicada a los negocios. Lima, Perú (4ta ed.)
- Berry, L.; Bennett, D. & Brown, C. (1989) Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras, Díaz de Santos, Madrid.
- Chapilliquen, P. (2019) Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES del sector comercio rubro ferreterías en la avenida Piura - Distrito de tumbes. Facultad de ciencias contables, Financieras y administrativas Escuela profesional de administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13230/GESTION \\_CALIDAD\\_CHAPILLIQUEN\\_URBINA\\_POOL\\_ENRIQUE.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13230/GESTION_CALIDAD_CHAPILLIQUEN_URBINA_POOL_ENRIQUE.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chiavenato, I (2013) Administración: Gestión de Recursos Humanos. (5° Ed). México: Editorial McGraw-Hill.
- Fernández, I.; López B. & Márquez M. (2008) Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Anales de Psicología, 24 (diciembre) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16711589012>
- Graus, L (2013). Concepto de gestión. [www.significados.com/gestion](http://www.significados.com/gestion) Liao J. Harold W. y Michael S. (2003). Organizational absorptive capacity and
- Guerra, M. (2019) Desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en procesos para La Empresa Ferryauto S.A. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/21592/T-ESPE-043695.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llamo, Y. (2017) En la tesis titulada: “Percepción de la calidad de servicio en Mibanco Agencia Cutervo Cajamarca. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES. Universidad Privada Telesup.

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/822/1/LLAMO%20ALEJANDRIA%20YOMER.pdf>

- Llican, A. (2019) La Gestión Administrativa en las Mypes del Sector Ferretero de la Provincia de Pacasmayo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44383/Llican\\_TAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44383/Llican_TAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Nonaka, I. & Hirotaka T. (1995). The knowledge- creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Nueva York-Oxford Oxford: University Press.
- Piñango, L. (2001). La virtud del servicio. México: Ediciones Fiscales ISEF. responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1): 63-85. <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>
- Popper, KR (1980). La lógica de la investigación científica. Edición original en alemán, de 1934, titulada *Logik der Forschung*. Madrid: Tecnos (Grupo Anaya).
- Rivera, Y., Avalos, K y Reyes, I. (2019) evaluación de la percepción del servicio al cliente de los usuarios de ferretería ACES, JEA S.A. DE C.V. de la zona metropolitana de San Salvador, El Salvador. Universidad Tecnológica de el salvador. Facultad de ciencias empresariales. <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941001212.pdf>.
- Thompson, A. & Sunol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence, *International Journal for Quality in Health Care* 7(2): 127-141. 1995.
- Vázquez, R.; Rodríguez, I. y Díaz, A. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de Supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de trabajo 119/96. Universidad de Oviedo, España.

## **ANEXOS**



Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿Qué relación se da entre la planificación administrativa y satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022? b) ¿Cómo se relaciona la organización administrativa con la satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022? c) ¿De qué manera se relaciona la dirección administrativa con la satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022? d) ¿De qué manera se relaciona el control administrativo con la satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Establecer la relación que se da entre la Planificación Administrativa y Satisfacción del Usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca. b) Analizar la relación que existe entre la Organización Administrativa y la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca. c) Demostrar la relación que existe entre la Dirección Administrativa y la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca. d) Demostrar la relación que existe entre el Control Administrativo y la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> a. La planificación Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022 b. La organización Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca c. La dirección Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca d. El control Administrativo se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca</p>	<p><b>Variable X:</b> Gestión administrativa.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Planificación Organización Dirección Control</p> <p><b>Variable Y:</b> Satisfacción del usuario.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de objetivos</li> <li>- Proyección estratégica</li> <li>- Recursos disponibles</li> <li>- Estructura orgánica</li> <li>- Área de mando</li> <li>- Procesos, efectividad</li> <li>- Sinceridad y seriedad</li> <li>- Poder</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Mando</li> <li>- Estándares de calidad</li> <li>- Corregir errores</li> <li>- Agregar estrategias</li> <li>- Capacidad para ejecutar el servicio</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Información clara y precisa.</li> <li>- Personal capacitado</li> <li>- Rapidez de atención</li> <li>- Respeto al orden</li> <li>- Confianza de servicio</li> <li>- Seriedad y responsabilidad</li> <li>- Disposición a resolver las dudas</li> <li>- Paciencia y respeto hacia los usuarios.</li> <li>- Muestras de interés hacia los usuarios.</li> <li>- Comunicación asertiva.</li> </ul>	<p><b>Población:</b> 397 en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> n = 195 usuarios para la muestra.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica, por la referencias teóricas y documentales.</p> <p>Aplicada, por su utilidad práctica del estudio.</p> <p><b>Método de investigación:</b> <b>Diseño</b> No experimental, y por la temporalidad: Transversal</p> <p><b>Estadístico de prueba:</b> Correlación de Pearson</p> <p><b>Instrumentos:</b> <b>Para medir la variable X:</b> Cuestionario de encuesta <b>Para medir la variable Y:</b> Cuestionario de encuesta.</p>

## Anexo 2. Instrumento de investigación

### **Instrumento de investigación para medir la variable: Gestión administrativa**

#### **Finalidad del instrumento:**

El presente instrumento de investigación tiene la finalidad de conocer el nivel de Gestión administrativa en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022.

#### **Instrucciones**

Estimados usuarios el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer su opinión sobre la Gestión administrativa.

Por ello, solicitamos que lea detenidamente cada una de los enunciados y marca dentro de los recuadros sólo una (x). Sus respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

**1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre**

<b>Ítems</b>	<b>Dimensiones 1. Planificación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Los objetivos planificados se cumplen en la CFC Centro Ferretero SAC					
2	La Gestión administrativa define en la práctica los objetivos					
3	Las estrategias planeadas por las autoridades son aplicables					
4	Participa Ud. en los planes de la Gestión administrativa					
5	Se visualiza los recursos al pueblo por parte de la CFC Centro Ferretero SAC					
6	Las decisiones son descentralizadas en el presupuesto administrativo					
	<b>Dimensión 2. Organización</b>					
7	Se presenta una Estructura Orgánica adecuada en la CFC Centro Ferretero SAC					
8	Las áreas son identificadas para un servicio pertinente al usuario					
9	Los procesos son efectivos en la Gestión en la CFC Centro Ferretero SAC					
10	La organización genera sinceridad y seriedad en su gestión					
11	En la Organización Administrativa hay personal que genera seriedad en su función.					
	<b>Dimensión 3. Dirección</b>					
12	En la gerencia siempre se identifica el nivel de gestión					
13	El poder que tiene el personal edil es ejecutado con responsabilidad.					
14	Existe un liderazgo permanente en la gestión edil					
15	Hay un liderazgo edil saludable con relación al usuario					
16	La dirección y mando son parte de la Gestión en la CFC Centro Ferretero SAC.					
	<b>Dimensión 4. Control</b>					
17	Los estándares permiten gestionar la dirección con calidad					
18	Existe un monitoreo de desempeño teniendo en cuenta el servicio al usuario					
19	El control y monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio.					
<b>20</b>	Según los resultados obtenidos se evalúa y renueva el personal.					

**Gracias por su apoyo.**

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE:  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Finalidad del instrumento:**

El presente instrumento de investigación tiene la finalidad de conocer el nivel de Satisfacción del usuario en la CFC Centro Ferretero SAC - Cajamarca, 2022.

**Instrucciones:**

Estimados usuarios el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer su opinión sobre la Satisfacción del usuario.

Por ello, solicitamos que lea detenidamente cada uno de los enunciados y marca dentro de los recuadros con (x). Sus respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

**1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre**

Ítems	Dimensiones 1. Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	Existe capacidad para ejecutar un buen servicio en la CFC Centro Ferretero SAC.					
2	El tiempo de espera es lo necesario en el servicio al usuario en la CFC Centro Ferretero SAC.					
3	La puntualidad es una característica principal en la CFC Centro Ferretero SAC.					
4	El personal genera confianza al administrativo usuario en la CFC Centro Ferretero SAC.					
5	La información es clara y precisa cuando lo solicita el usuario					
	<b>Dimensión 2. Capacidad de respuesta</b>					
6	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC están capacitados para solucionar problemas de los usuarios.					
7	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC le brindaron siempre un servicio rápido.					
8	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC nunca se mostraron demasiado ocupados para responder a sus inquietudes.					
9	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC siempre estuvieron dispuestos a ayudarlo.					
10	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC demostraron estar capacitados para solucionar problemas.					
	<b>Dimensión 3. Seguridad</b>					
11	Se percibe seguridad cuando realizó atención en la CFC Centro Ferretero SAC					
12	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC le transmitieron confianza.					
13	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC fueron siempre amables.					
14	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC demostraron seriedad y responsabilidad al realizar su trabajo.					
15	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC le brindaron información detallada.					
	<b>Dimensión 4. Empatía</b>					
16	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC le ofrecieron una atención personalizada.					
17	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC están disponibles para resolver las dudas de los usuarios.					
18	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC muestran paciencia y respeto a las inquietudes del usuario					
19	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC se preocuparon por los intereses de sus clientes.					
20	Los colaboradores de la CFC Centro Ferretero SAC practican una comunicación asertiva.					

**Gracias por su apoyo.**

Anexo 3. Instrumento de validación de juicio de experto.

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CFC CENTRO FERRETERO SAC - CAJAMARCA, 2022**

**AUTORES:** Bach. Bautista Díaz, Kely Mabel y Bach. Terrones López, Evelyn Yamely

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	85			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	85			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	85			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	85			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	85			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																80				
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																80				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																85				
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																80				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																76				
<b>Sub total</b>																	316	510			
<b>TOTAL</b>		826																			

**II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EXCELENTE**

**FIRMA DE EXPERTO:**

**III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 82.6%**

**APELLIDOS/NOMBRES: Ponce Domínguez, Matilde L.**

**DNI: 42366085**

**Lugar/Fecha:** Cajamarca, diciembre 2023.

# INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

**TÍTULO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CFC CENTRO FERRETERO SAC - CAJAMARCA, 2022

**AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Bach. Bautista Díaz, Kely Mabel y Bach. Terrones López, Evelyn Yamely.

## I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	85			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	85			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	85			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	85			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	85			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																80				
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																80				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	85			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																80				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																76				
<b>Sub total</b>																	316	510			
<b>TOTAL</b>		826																			

**II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EXCELENTE**

**III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 82.6%**

**FIRMA DE EXPERTO:**



**APELLIDOS/NOMBRES: Ponce Domínguez, Matilde L.**

**DNI: 42366085**

**Lugar/Fecha:** Cajamarca, diciembre 2023.