



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

TESIS

**"LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA
SATISFACCION DEL USUARIO EN LA EIRL QHSE
OCCUPATIONAL CONSULTING"**

Presentado por:

Felix Paolo Rodriguez Espinoza

Tesis desarrollada para optar el Grado Académico de Maestro en
Administración de Negocios

Docente asesor

Dra. Roxana Obando Zegarra

Chincha, Ica, 2016

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi pequeña, por su confianza, soporte y apoyo incondicional en los momentos mas dificiles, gracias por ser mi inspiracion y permitirme alcanzar un peldaño mas en mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Autónoma de ICA mi Alma Mater, quien abrió las puertas del conocimiento y logro en mi persona el desarrollo de aptitudes y competencias profesionales, que permitieron desenvolverme satisfactoriamente en el ámbito de mi profesión.

INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1.	Descripción de la Realidad Problemática.....	01
1.2.	Delimitación de la investigación.....	02
1.2.1.	Delimitación Espacial.....	02
1.2.2.	Delimitación Social.....	02
1.2.3.	Delimitación Temporal.....	03
1.2.4.	Delimitación Conceptual.....	03
1.3.	Problemas de investigación.....	03
1.3.1.	Problema Principal.....	03
1.3.2.	Problemas Específicos.....	03
1.4.	Justificación, importancia y limitaciones de la Investigación	
1.4.1.	Justificación.....	04
1.4.1.1.	Justificación Social.....	04
1.4.1.2.	Justificación Metodológica.....	04
1.4.1.3.	Justificación Practica.....	05
1.4.2.	Importancia.	05
1.4.3.	Limitaciones.....	06
1.5.	Objetivos de la investigación.....	06
1.5.1.	Objetivo General.....	06
1.5.2.	Objetivo Especifico.....	07

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes.....	08
2.2.	Bases Teóricas.....	13
2.3.	Marco Conceptual.....	31

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1.	Tipo y Nivel de Investigación.....	32
3.2.	Diseño de la Investigación.....	33

3.3.	Población - Muestra.....	33
3.4.	Hipótesis de la Investigación.....	34
3.4.1.	Hipótesis General.....	34
3.4.2.	Hipótesis Específicas.....	34
3.5.	Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores	
3.5.1.	Variable Independiente.....	34
3.5.2.	Variable Dependiente.....	35
3.6.	Operacionalización de las variables.....	35
3.7.	Recolección de Datos.....	36

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1.	Presentación de Resultados.....	38
------	---------------------------------	----

CAPITULO V: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

5.1.	Análisis descriptivo de los Resultados.....	62
5.2.	Ética en la investigación resultados.....	68

CAPITULO VI: COMPARACION DE RESULTADOS.....75

CONCLUSIONES.....79

RECOMENDACIONES.....81

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....82

ANEXOS.....85

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting, Enero – Abril 2016. investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo relacional de tipo básica, de diseño no experimental. Se empleo una muestra de 15 trabajadores y 15 usuarios. Se aplico la técnica de encuesta mediante cuestionario, mismo que fue validado mediante juicio de expertos, en el que se realizaron preguntas al personal de la empresa referente a la variable gestión administrativa y al cliente referente a la variable satisfacción del usuario. Como resultado se tuvo que existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

PALABRAS CLAVE

Gestión administrativa, Satisfacción del usuario

ABSTRAC

The present research work aims at the relationship that exists between administrative management and user satisfaction in the EIRL QHSE Occupational Consulting, January - April 2016. Research with a quantitative approach, basic descriptive relational level, non-experimental design. A sample of 15 workers and 15 users was used. The survey technique was applied by means of a questionnaire, which was validated by expert judgment, in which questions were asked to the company personnel regarding the administrative management variable and to the client regarding the user satisfaction variable. As a result, there was a relationship between administrative management and user satisfaction.

KEYWORDS

Administrative management, User satisfaction

INTRODUCCION.

En el mundo globalizado en el que vivimos, las empresas se enfrentan a nuevos retos que involucran reingeniería para liderar en mercados cada vez más competitivos, siendo la gestión administrativa uno de los pilares para el éxito de una organización, pues establece la hoja de ruta a través de la planificación, para la toma de decisiones asertivas, con la inversión de tiempo, recursos materiales y humanos dentro de un presupuesto, fomenta una cultura de participación activa dentro de la organización y evalúa las acciones y resultados a través del tiempo.

En la actual coyuntura por la que atravesamos, la organización interna será determinante para el fracaso o éxito de una empresa como lo es QHSE OCCUPATIONAL CONSULTING, por brindar servicios de consultoría en salud ocupacional y la satisfacción del usuario es la clave en su cultura organizacional.

La Salud Ocupacional es el conjunto de actividades multidisciplinarias que tiene la finalidad de promover y proteger a los trabajadores mediante la identificación, evaluación, prevención y control de riesgos, con la finalidad de generar un ambiente de trabajo que no afecte la salud del trabajador.

El Perú es uno de los países de la Región donde se presenta la mayor informalidad laboral, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el 2016 la Población Económicamente Activa (PEA) llegaba a 17.9 millones de habitantes, de los cuales 17,3 millones tenían trabajo y más de 600,000 habitantes se encontraban en búsqueda. De la población laboral solo el 46.3% contaban con contrato de trabajo formal, 39.2% trabajador independiente y 10.5% de trabajadores familiares; estos dos últimos en su mayoría no ofrecen beneficios a sus trabajadores debido a la subcontratación y o sistema de empleo temporal.

En vista de esta problemática el Estado Peruano mediante Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) a través de la Superintendencia

Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) ha venido realizando esfuerzos para la formalización laboral, lo que ha obligado a las empresas a regirse a las normas en el marco de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo – Ley 29783, donde se prioriza el cuidado del trabajador, así como la vigilancia de la salud del trabajador durante su contrato laboral, teniendo como componente principal la realización de los exámenes médicos ocupacionales.

Asimismo durante estos últimos años los representantes de los trabajadores mediante sus gremios sindicales han venido exigiendo sus derechos laborales solicitando mejores condiciones de seguridad y el cuidado de su salud dentro de su puesto de trabajo, generando que las empresas se vean en la obligación de cumplir la normativa y evitar ser sancionados por los organismos públicos de regulación y fiscalización laboral.

Finalmente podemos indicar que la gestión de la salud ocupacional se ha convertido en más que una obligación, en una variable importante de presentación, marketing y exigencia para competir en el mercado empresarial tanto a nivel nacional como internacional.

El presente trabajo de investigación pretende relacionar la Gestión Administrativa con el nivel de satisfacción del usuario de un servicio de Salud Ocupacional con la finalidad de mejorar su competitividad y productividad en el mercado, generando confiabilidad y calidad, siendo un apoyo fundamental para el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO METODOLOGICO.

1.1. Descripción de La Realidad Problemática.

Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo son directamente proporcionales a la naturaleza del trabajo, características del proceso, tipo de actividades, realización de tareas, así como también por las propiedades de los equipos, materiales e insumos utilizados para la realización de la actividad productiva. Si no contamos con la identificación de los peligros, evaluación de riesgos, sistemas de control, así como la vigilancia de las condiciones ambientales de estos agentes, podemos generar daños a la salud de los trabajadores provocando lesiones y enfermedades originadas por la actividad laboral.

El Perú en este contexto a través del Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, mediante la Ley 29783, “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” y su Reglamento D.S. No. 005-2012-TR, incorpora la obligatoriedad del empleador en la realización de la vigilancia de la salud de los trabajadores y vigilancia de los ambientes de trabajo, donde se indica las características de la evaluación, periodicidad y requisitos de los centros especializados autorizados para brindar las evaluaciones médicas ocupacionales y monitoreos ocupacionales.

Las empresas al encontrarse en la obligación de cumplir con lo que establece la Ley, y no contar con el personal, infraestructura y logística requerida para el funcionamiento de los Servicios de Salud Ocupacional, han visto en la necesidad de contratar los servicios tercerizados autorizados que le brinden un servicio de calidad y le garanticen un resultado confiable que le permita tomar decisiones oportunas y mejoras dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, evitando problemas de posibles denuncias o sanciones por las unidades fiscalizadoras de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La demanda de Servicios de Salud Ocupacional ha motivado que diversas empresas inviertan en este rubro generando una elevada oferta en el mercado, es por ello la necesidad de que las empresas marquen diferencia, implementando sistemas de gestión administrativas que le permitan una optimización de sus recursos y mejora continua de sus procesos, garantizando un servicio de calidad al usuario y obtención de una mayor rentabilidad.

La EIRL QHSE Occupational Consulting analizando y evaluando la realidad del mercado, se proyecta competir en el rubro de Servicios de Salud Ocupacional, por lo que en la presente investigación relaciona la eficiencia de la gestión administrativa y su efecto en la satisfacción del usuario.

1.2. Delimitación de la Investigación.

1.2.1. Delimitación Espacial.

La investigación se desarrollo en la Empresa QHSE Occupational Consulting EIRL, ubicada en el Distrito de La Perla - Provincia Constitucional del Callao - Region Callao.

1.2.2. Delimitacion Social.

La unidad de analisis fue usuario externo para su apreciacion sobre la satisfaccion de los servicios de la EIRL QHSE Occupational Consulting, empresa dedicada a la prestación de Servicios de Salud Ocupacional, teniendo como actividad económica secundaria CIIU 8690 "OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCION HUMANA

1.2.3. Delimitacion Temporal.

La elaboracion y ejecucion de la investigacion ser realizo durante los meses de Enero – Abril 2020.

1.2.4. Delimitacion Conceptual.

La investigacion abarca dos conceptos fundamentales, el primero es la Gestion Administrativa de la empresa como sistema de gestión y la segunda es la Satisfaccion del Usuario con respecto a la calidad de los servicios prestados por la empresa.

1.3. Problema de Investigacion.

1.3.1. Problema Principal.

- ¿Cual es la relacion que existe entre la gestion administrativa y la satisfaccion del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020 ?

1.3.2. Problemas Especificos

- ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y la satisfaccion del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting enero - abril 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting enero - abril 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting enero - abril 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfaccion del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting enero - Abril 2020?

1.4. Justificación, importancia y limitaciones de la Investigacion.

1.4.1. Justificacion.

1.4.1.1. Justificación Social.

Justificación Teórica:

El presente trabajo de investigación, buscará profundizar el impacto de como la gestión administrativa impacta en los servicios brindados por una empresa y ello repercute en la satisfacción del usuario.

Se debe de indicar que teorías (administrativas, económicas, contables, de turismo, de ingeniería sustentan la investigación) y cómo aportan a la investigación. Carhuacho, I. (2016)

1.4.1.2. Justificación Metodológica

La investigación permite a través de la re-ingeniería organizacional de la empresa en estudio, plasmar una guía para que con posterioridad se puedan desarrollar otros trabajos en busca de contribuir en mejorar los estándares de la satisfacción del usuario en base a los aportes que brinda la gestión administrativa.

Es decir, corresponderá indicar las razones por la que optó abordar el estudio bajo el diseño no experimental, estudio de caso, investigación acción, holística, etc.; así también deberá argumentar si el resultado resuelve algún problema y como se evidenciará. Carhuacho, I. (2016)

1.4.1.3. Justificación Práctica:

Este trabajo de investigación contribuye proponiendo una experiencia práctica para inspiración de otros investigadores que puedan encontrar en el presente trabajo, un testimonio y caso real de éxito que sirva de punto de partida para nuevas y mejores decisiones en otras instituciones, tengan o no fines lucrativos,

favoreciendo al empoderamiento institucional en un mercado competitivo.

Es decir, responde a la utilidad de la investigación en el campo empresarial, desde luego está relacionado con la disminución de costos y tiempo, incremento de la rentabilidad, mejora de la calidad de servicios, entre otros. Carhuancho, I. (2016)

1.4.2. Importancia.

La importancia de la presente investigación, es la identificación de los factores críticos que puedan influenciar el trabajo y la implementación de un ambiente propicio para la mejora del rendimiento, productividad y eficiencia empresarial de una entidad que brinda servicios especializados para el cumplimiento de la normativa en lo referente a la protección del trabajador y seguridad en ambientes de trabajo.

Mediante el análisis organizacional interno de la gestión administrativa se identificaron los problemas que afectan la calidad desde la perspectiva cultural corporativa que repercute directamente en la satisfacción de usuarios.

Identificado el problema, se viabilizó la solución; la gerencia debe implementar políticas organizacionales que busquen reducir la incidencia de comportamientos y prácticas inadecuadas para la empresa, previniendo y tomando las acciones correctivas; así como implementar programas de formación y mejoramiento continuo dentro de la organización.

El método e instrumentos aplicados a la muestra seleccionada, podría servir para la realización de estudios posteriores y desarrollo de técnicas que brinden soluciones al presente estudio, sabiendo que el aspecto de la satisfacción del cliente es uno de los principales factores de impacto social y prestigio de la empresa.

Una investigación llega a ser conveniente por diversos motivos: tal vez ayude a resolver un problema social, a formular una teoría o a generar nuevas inquietudes de investigación. Lo que algunos

consideran relevante para investigar puede no serlo para otros, pues suele diferir la opinión de las personas. Hernández, G. (2014).

1.4.3. Limitaciones

Dada la actual coyuntura que vivimos en nuestro país, el presente trabajo de investigación tendrá restricciones para el diseño y los procedimientos utilizados para la recolección, procesamiento y análisis de datos, así como la obtención de la bibliografía, pero, por otro lado, el desarrollo de tecnología digital y virtual, nos permite superar este escollo coyuntural.

En cuanto a los recursos financieros básicos, se obtuvo los necesarios para llevar a cabo la investigación.

1.5. Objetivos de la Investigación.

1.5.1. Objetivo General.

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Identificar la relación entre el Planeamiento y la Satisfacción del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.
- Determinar la relación entre la Organización y la Satisfacción del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.

- Establecer la relacion entre la Direccion y la Satisfaccion del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.
- Precisar la relacion entre el Control y la Satisfaccion del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

INTERNACIONALES

Loor, G. (2016) en su publicación “Plan estratégico para optimizar la gestión administrativa de la empresa Global Express S.A. Quito Ecuador”, estudio la problemática del deficiente manejo del personal y recursos empresariales debido a la falta de capacitación y gestión administrativa de los directivos, así como la deficiencia de un sistema de gestión de calidad por ausencia de políticas y valores corporativos de la misma. El diseño de un Plan Estratégico estableció objetivos que permitieron conocer su situación actual y visión de futuro, elaborando lineamientos que permitan tener un futuro exitoso a corto plazo mejorando la parte administrativa y así lograr incrementar sus índices financieros y de rentabilidad.

Urbina, U. Norvin, A. y Zelaya, M. (2013) en su investigación Gestión administrativa de la Cooperativa Multisectorial de Productores, exportadores y comercializadores de Café (COMEXPROCCAFE R.L) en la cosecha 2012-2013. Se tuvo como objetivo general analizar la gestión administrativa en la cosecha 2012-2013, describiendo la gestión en el marco jurídico y empresarial relacionado al proceso administrativo de esta cooperativa. Se llegó a la conclusión que la cooperativa presenta problemas en la ejecución de sus actividades administrativas, lo que refleja una gestión administrativa deficiente que perjudica los intereses y recurso de sus miembros. Los hallazgos permitieron delimitar responsabilidades de los socios, comités y trabajadores para ser frente a sus necesidades. Los resultados demostraron que la cooperativa tiene sus estatutos y sus documentos en regla según la ley. Su recurso económico lo adquieren a través de aportes extraordinarios de los mismos socios para los costos y gastos del periodo. En el proceso administrativo muestran dificultades en la elaboración de planes, organización de actividades y funciones, los

miembros de esta cooperativa no reciben motivación y no conocen los estándares para tener un buen control.

Navarrete C. (2016), en el trabajo de investigación, Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México, cuyo objetivo de esta investigación es conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos e internos de todos los servicios que otorga una clínica de medicina familiar, así como la forma en que repercute la indiferencia o insatisfacción de los usuarios internos, en el otorgamiento de su servicio. Materiales y métodos. El presente estudio descriptivo se efectuó en una clínica de medicina familiar del Sector Salud en el Estado de México, se desarrolló del 1o al 31 de octubre del 2014. La información se recolectó por medio de cuestionarios individuales, donde el parámetro de las contestaciones es: muy satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho. Resultados. Archivo clínico fue quien obtuvo el mayor porcentaje de usuarios externos indiferentes a muy insatisfechos. De los usuarios internos, recursos humanos y enseñanza fueron quienes obtuvieron mayores porcentajes de usuarios indiferentes a muy insatisfechos, de estos usuarios el 97.1% contestó que si repercute su estado, otorgando un mal servicio a quienes solicitan su atención. Conclusiones. Con este tipo de estudios se demuestra que todos los servicios son importantes, no se ha puesto atención en los servicios internos que se proporcionan en la unidad a los trabajadores para desempeñar su trabajo, por lo que se debe establecer una supervisión permanente de todos los servicios.

Ocampo-Ulloa (2016) en su estudio “La gestión administrativa de las empresas de transporte urbano de Babahoyo y sus efectos en el grado de satisfacción de los usuarios”, intento detectar las falencias dentro de la administración para proponer cambios y poder competir dentro del mercado. El estudio permitió identificar las necesidades de los ciudadanos que utilizan transporte público, mediante la técnica de gestión administrativa. Los resultados que de obtuvieron indicaron que la calidad

del servicio no era la adecuada donde las unidades no ofrecen comodidad ni seguridad, y no brindan satisfacción al usuario. Se planteo como solución la capacitación del personal y acondicionamiento de las unidades, así como una reorganización de la gestión administrativa.

Canto. V.P (2016), en su estudio “Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión”, comparo el grado de satisfacción de los usuarios ingresados en hospitalización convencional en 2 centros de Elche (España) con diferente modelo de gestión. Estudio observacional, descriptivo analítico y transversal, en unidades de hospitalización con el mismo tipo de pacientes de 2 centros con diferente modelo de gestión: Vinalopó (concesión administrativa) e IMED Elche (privado con concierto de servicios). Se incluyó a los usuarios dados de alta durante junio de 2016. La satisfacción de los usuarios se midió con el cuestionario SERVQHOS. Se obtuvo como resultado que el 80% de los usuarios en Vinalopó y el 75% en IMED valoran su asistencia por encima de las expectativas. El 97,1% en Vinalopó y el 97,5% en IMED estaban satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida y el 97,1% en Vinalopó y el 92,5% en IMED no dudarían en recomendarlo. Concluyendo que los índices de satisfacción son elevados, con escasas diferencias entre ambos hospitales y superiores en ciertas áreas a otros estudios.

NACIONALES

Canales, C. y Huahualuque, W. (2016) en su investigación Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxx del Perú SAC. 2016. Universidad Peruana de Las América. La presente investigación sobre tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables independiente y dependiente, así como la gestión administrativa y el crecimiento empresarial; la investigación es de carácter tipo básica, se aplicó la metodología descriptiva y correlacional. Con relación, a la población y muestra fueron 40 colaboradores de la empresa en investigación, además se utilizó la técnica de la encuesta y observación, teniendo como instrumento el cuestionario tipo Likert. Para ello, los

resultados obtenidos se procesaron por estadística inferencial, asimismo se analizaron e interpretaron las tablas estadísticas, obteniendo los siguientes resultados, para los casos de objetivos específicos hubo una relación significativa entre la gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial; y su relación con los siguientes aspectos de organización administrativa, control administrativo, mejora continua, competitividad. Se llegó a la conclusión que la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC. En el período 2016, con un margen de error del (5%) lo cual se verifica que la compañía no emplea adecuadamente la gestión administrativa para sus procedimientos comerciales a mediano y largo plazo, lo manifestado se ve reflejado en el bajo crecimiento empresarial que ha adquirido la empresa, recomendado a los gerentes de la empresa que ejecuten y orienten las acciones pertinentes, a efectos de seguir mejorando y fortaleciendo estas dos variables.

Calero Mora (2016) en su publicación “Gestion administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral 2015, identifico los la calidad del servicio y caracterizo el proceso de gestion administrtriva en el municipio en estudio. El motivo del estudio fue el planteamiento de estrategias de mejora para la calidad del servicio cambiando el pensamiento del personal, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

Mercado (2016) en su publicación “Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016”, estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica de nivel correlacional, de diseño no experimental, con una muestra de 210 trabajadores, determinando que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción labora, a través de una prueba de correlación Rho de Spearman, con un elevado nivel de significancia.

Pare Zapata, G. S. (2016), en su publicación "Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2016, realizo un estudio Tipo Básica, Diseño No experimental transversal, Nivel de Investigación, Descriptiva correlacional, Población y muestra, 32 trabajadores del Instituto de Medicina Legal. Técnicas de recolección de datos Encuesta. Obteniendo como resultados una relación significativa entre la gestión administrativa y el clima laboral y su relación con los siguientes aspectos de, Recursos humanos, Trabajo en equipo, Satisfacción laboral, Planificación administrativa,

Marin Samanez, H. S (2016), en su publicación "Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado", evaluó la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta, encontrando que el nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo", mientras que los de menor promedio fueron: "Prestigio o status" y "Políticas y directrices de la organización". Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", mientras que el de menor promedio fue: "Desarrollo profesional". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". Conclusiones: La relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral

fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho".

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. ADMINISTRACIÓN

Desde el inicio de la historia el ser humano ha debido asignar equitativamente sus recursos para resolver sus problemas, gestionando y seleccionando lo necesario para su beneficio, es aquí donde podríamos decir se daría el origen de la historia de la administración.

Relatos indican que los primeros vestigios de la ciencia administrativa provienen de los mercaderes, fenicios y egipcios, quienes gestionaban sus recursos con gran destreza para acumulación de ganancias y contar con los mismos en tiempos difíciles. Asimismo se tienen historias donde se manifiesta la aplicación de la Administración en acciones militares y eclesiásticas.

Actualmente, el concepto de Administración viene relacionado con la necesidad de resolver la distribución de recursos limitados, al cual se agrega que no siempre contara con un entorno propicio para la adquisición y desarrollo de estos.

Esto conlleva a la necesidad de establecerse en un solo lugar, donde debía concentrar sus tareas de supervivencia, dando origen a nuevas tareas requiriendo de diversas habilidades de multiplicidad de personas; y si agregamos las constantes innovaciones de procedimientos para realizar tareas apoyados en herramientas, instrumentos, equipos y tecnología, esto implica el desarrollo de nuevas destrezas para su manejo.

En el siglo XXI, la Administración ha evolucionado, contando con sistemas de procesos complejos que nos permiten realizar la gestión de la administración de manera profesional y sólida en la asignación equitativa de recursos.

Conceptualizando a la administración:

Nuestra primera aproximación conceptual la iniciaremos recurriendo a la etimología de la palabra Administración la cual es recogida por Chiavenato (Chiavenato, 2007) en el cual encontramos que Administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), con lo cual se puede entender que el término refiere al acto de realizar o desempeñar una función o acción bajo el mando de otro, y por lo tanto también refiere a aquel que presta un servicio a otro.

Naturalmente que es obvio que actualmente la expresión tiene una connotación distinta y de mayor complejidad y alcance, ya que involucra acepciones tales como "procesos", "recursos", "alcance de objetivos", "efectividad", "eficiencia", "eficacia", por citar algunos y que han dado un vuelco a su significado original., lo cual se complejiza más por los distintos enfoques que los autores y sus corrientes o escuelas aportan al concepto. De otro lado, es frecuente el uso de otra expresión que en muchas ocasiones sustituye al vocablo Administración y es el término "Gestión" o su expresión anglosajona: management. En realidad, tanto el vocablo "administración" como "gestión" se pueden considerar sinónimos. Recurriendo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (DRAE), ésta define gestión como "el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado". No obstante, otra acepción del término "Gestión" señala que la palabra refiere a una función institucional, global e integradora de todos los esfuerzos y conjuntos de una organización.

Robbins, S; Stephen P. y Coulter, Mary señalan que "La administración tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz." Robbins S. (2014)

A su vez Münch, Lourdes señala que "La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social

con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos”. Munch L. (2014)

Muy interesante es el aporte de Carlos Ramírez Cardona - María del Pilar Ramírez (2014), quienes sostienen: “Administrar. (Del latín administrare), significa etimológicamente servir. En este sentido, puede definirse la Administración como la acción de servir a otro, de cuidar los bienes de otro, de encargarse de los asuntos de otro. Por extensión, administrar significa encargarse y cuidar de los asuntos de uno mismo. Cuidar y manejar los propios bienes y recursos. Ramírez C. & Ramírez M. (2014)

Los autores profundizan algo más en la etimología y el origen del término Administrar, y sostienen que quiere decir también regir o gobernar. Significa dirigir los destinos de una empresa, de una organización, de una comunidad, de una ciudad, de un pueblo, de tal manera que se alcancen sus objetivos o propósitos y su progreso y bienestar. Ramírez, C. & Ramírez, M. (2014).

Aseguran también que históricamente hay una explicación, indicando que Estas definiciones se ajustan a las primeras concepciones sobre administración, cuando dicha actividad se confundía con las funciones políticas, gubernamentales y religiosas encomendadas al jefe de la tribu, al rey, al conductor del pueblo, al ministro del culto, etc. Ramírez, C. & Ramírez, M. (2014)

Analizando las definiciones recogidas, podemos concluir algunos aspectos vinculados a la Administración: Es un proceso; Es un sistema; Se materializa a través del Ser Humano; Busca alcanzar objetivos mediante la productividad y la efectividad; Requiere la interacción de las personas; y Requiere de recursos.

Como ya lo mencionamos en los antecedentes ontológicos de la presente investigación, el ser Humano ha vivido en entornos también poco amigables para su subsistencia y perduración.

Su capacidad de proyectar un futuro deseado y de reflexionar sobre un presente ineludible, lo llevó a percatarse de la multiplicidad de necesidades versus la limitación de los recursos para resolverlos.

Se percata también de la limitación de sus competencias y de la estrechez de sus habilidades frente a la infinitud de situaciones a resolver, lo cual lo hace mirar hacia otros lados encontrando en sus congéneres, elementos de complementariedad porque es consciente que sólo, no puede.

Para resolver esta dicotomía debe realizar una continua asignación de recursos que sea lo más equitativa posible para poder alcanzar ese futuro deseado sobre el cual ha reflexionado.

Nace así, con el Ser Humano y su capacidad de vincularse con recursos para lograr estados confortables, el concepto de Administración.

No es objeto de la presente tesis referirse a la evolución del pensamiento administrativo, por lo que omitiremos esa disquisición, para dar paso a la comprensión de las dimensiones de la Administración.

En efecto, Robbins S. (2014) sostiene que: La administración tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz.

En su definición, incluye momentos que debe atravesar el acto administrativo y el destino hacia el cual se debe dirigir.

En posterior cita, el mismo autor precisa la orientación y objetivo final de este esfuerzo acotando que esta disciplina no es laxa ni permisiva incondicional de la actividad humana orientada a la gestión de los recursos añadiendo dos elementos, eficiencia y eficacia, que tienen un fin orientador y regulador de resultados óptimos; por eso reitera y aclara que Por el contrario, la administración se ocupa, entre otras cosas, de garantizar que las actividades laborales sean ejecutadas con eficiencia y eficacia por las personas responsables de llevarlas a cabo...Robbins S. (2014)

De esta manera concluye definiendo la Administración de manera directa señalando que es la Coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz Robbins S. (2014)

Un clásico de la Administración Idalberto Chiavenato plantea que: “La administración no es otra cosa que la dirección racional de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro Chiavenato I. (2007)

Para luego detallar las dimensiones que conforman esta disciplina: “Ella implica planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades realizadas en una organización, diferenciadas por la división del trabajo” Chiavenato I. (2007)

Y luego refrenda de manera categórica: “La Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” Chiavenato I (2007)

Interesante es la propuesta que realizan Ramírez, C. & Ramírez, M (2014) quienes mencionan varios autores contemporáneos: «La administración es un proceso que consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar» Fayol, H. (1980).

George, R. Terri (1980), remitiéndose a Henry Fayol, define la Administración como “un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversa índole”.

Herbert, A. Simon (1958), define la administración como «acción humana, racional y cooperativa para llegar a determinados objetivos».

Robert McNamara (Gutiérrez, 1982). La Administración «es el medio por el cual pueden ser racionalmente organizados y extendidos al conjunto del cuerpo social los cambios sociales tecnológicos y políticos».

Fritz Morstein Marx (1946), afirma que la administración es: «Toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden

sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro del mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo de energía, tiempo y dinero».

Luther Gulick (1937). La administración «es un sistema de conocimientos por medio del cual los hombres establecen relaciones, predicen resultados e influyen en las consecuencias de cualquier situación en que se organicen para trabajar unidos en el logro de propósitos comunes».

Carlos Dávila (1985). Administración «es una práctica social que se esquematiza como el manejo de los recursos de una organización a través del proceso administrativo de planeación, coordinación, dirección, organización y control».

Finalmente, los autores analizan los conceptos socializados por ellos y observan que, si bien es cierto que ninguno es lo suficientemente claro y concreto, con la contribución de todos se puede llegar a construir una propuesta más satisfactoria a entender de los autores, proponiendo que: «La administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar». Ramirez Cardona & Ramirez, (2014)

Permítasenos rendir un póstumo homenaje a otro clásico en la formación de administradores, James Stoner quien en sociedad con Edward Freeman y Daniel Gilbert publicaron su famoso libro Administración Stoner, Freeman, & Daniel (1996) el mismo que en la sexta y última edición publicada, señalan de manera puntual: “Por lo tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas por la organización”

Así tenemos entonces una estructura conformada por cuatro factores que son la Planificación, Organización, Dirección y Control de actividades.

Cada una de ellas, se encuentra caracterizada por lo siguiente:

Planeación: Dimensión que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos, y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades.

Organización: Dimensión administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales.

Dirección: Dimensión administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales

Control: Dimensión administrativa que consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral.

Considerando que toda actividad y hecho humano es falible y perfectible, no obstante, lo preocupante no es esta condición; lo preocupante son las consecuencias de dicha condición.

Un acto de descuido no advertido a tiempo puede tener consecuencias nefastas y altamente lamentables no sólo para los objetivos institucionales, sino también para la salud y hasta la vida de las personas.

Lo menos que logra una acción descuidada y no advertida, es la postergación de resultados e incluso la muerte del proyecto institucional.

Sin embargo debemos considerar que las acciones de planeación puedan ser ideadas correctamente, que la red inteligente de recursos esté muy bien diseñada en sus detalles e incluso que se tenga perfilada una excelente estructura organizacional para el logro de objetivos, además de contar con detallados planes de estímulo y compensación para los colaboradores dentro un clima laboral agradable; no obstante de todo lo mencionado, lo único que sí podremos asegurar es una reducción de comportamientos fallidos pero de ninguna manera podremos garantizar que las actividades se llevarán a cabo tal como se planificaron, o que las metas y objetivos por cuyo logro están esforzándose directivos y colaboradores, efectivamente se cumplan.

Queda claro entonces, a modo de introducción a este acápite, que la trascendencia del control está, en que es la única manera en que los estrategas pueden evaluar si las metas van a lograrse y, si no fuere así, conocer las causas.

La gran inquietud es entonces ¿qué áreas funcionales de una institución requieren mayor presencia de Auditoría? y una respuesta apresurada puede ser: en todas.

Al respecto, Robbins, S. (2014) señala: “El valor de la función de control resulta evidente en tres áreas específicas: la planeación, el empoderamiento de los empleados y la protección del entorno laboral”.

A su vez, Hitt, Black & Porter (2006) aseguran que: “La función administrativa del control se encuentra en el extremo de la cadena de las otras funciones importantes: planeación, organización y liderazgo.

Si aquellas funciones antecedentes se realizan bien, será mucho más fácil obtener respuestas positivas a los controles”.

La pregunta natural es ¿qué ocurre si el escenario previo es negativo?

Hitt, Black, & Porter (2006) vuelven a indicar que: “A la inversa, si hay problemas significativos en la planeación, la organización y el liderazgo, es probable que casi ninguna cantidad de la atención que se ponga al control será suficiente para que éste funcione bien”.

Y que viene a ser el control, es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral.

Robbins, S. (2014) lo desarrolla de la siguiente manera: “Procedimiento de tres pasos cuya finalidad es medir el desempeño real, compararlo contra un estándar y poner en práctica las acciones gerenciales necesarias para corregir las desviaciones o errores de adecuación que pudieran presentarse”.

Así mismo, el autor establece que dicho proceso consta de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral.

A su vez, Stoner, Freeman, & Daniel, (1996) plantea: “(...) entraña los siguientes elementos básicos: (1) establecer estándares de desempeño; (2) medir los resultados presentes; (3) comparar estos resultados con las normas establecidas, y (4) tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones”.

Así mismo, en Marco, Loguzo y Fedi (2016) coinciden en que: “El proceso de control tiene cuatro etapas: establecer medidas y estándares de desempeño, medir el desempeño, comparar las mediciones con los estándares fijados y tomar las medidas correctivas correspondientes”.

Queda establecido, por tanto, que lo que debemos medir es el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.

2.2.2. LA GESTION ADMINISTRATIVA.

Es el proceso administrativo constituido por los elementos de planeación, organización, dirección y control, los cuales se conjugan de forma sinérgica, sistematizada e integrada en la búsqueda de la eficacia y eficiencia no sólo de personas jurídicas (empresas, instituciones, corporaciones, etc.), sino también de su conjunción con las personas naturales (personas, empleados, trabajadores, etc.). Es decir, hay una clara correlación que indica que, en la medida que cada persona natural sepa planear, organizar, dirigir y controlar su propia vida, tiene mayor probabilidad de ser un mejor ejecutivo de empresas aplicando dichos elementos.

Los cuatro elementos citados conforman una unidad monolítica que, de manera sistémica e integrada, generan sinergias holísticas, tanto teóricas como prácticas, que contribuyen para que el profesional de la administración desarrolle sus actividades con mayor seguridad ante los desafíos modernos de la administración. Loufatt, E. (2015)

La Gestión Administrativa presenta las siguientes dimensiones:

a) El Planeamiento.

El planeamiento es el primer elemento del proceso administrativo encargado de establecer las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para alcanzar una realización sostenible y rentable en el tiempo. Los elementos básicos de la planeación están constituidos en primer lugar por la definición de la misión. Esto es, el enunciado de los objetivos cardinales de la institución, la piedra angular de su existencia, mediante la cual se conoce su razón de ser, a quiénes benefician sus actividades y qué ofrece como factores de ventaja competitiva en el cumplimiento de sus metas. Luego se establece la visión, que es la proyección de la misión en los mismos términos, pero a un futuro mediano. Con base en la misión y la visión surge la formulación de objetivos, que no es otra cosa que las proyecciones de las metas que se espera lograr al final de periodos o plazos predeterminados que contribuyan y concuerden con la realización de la misión y la visión previamente establecidas. La decisión de cómo se prevé lograr la misión, la visión y los objetivos corresponde a los encargados de concebir las estrategias, tarea primordial que permite a la institución proponer caminos que la conduzcan al cumplimiento de sus objetivos con base en un análisis de su entorno e interno. A efectos de operacionalizar las estrategias es adecuado plantear las políticas, a modo de guías o directrices que contextualizan y sirven de marco para tomar decisiones administrativas que conduzcan a la implementación de las acciones estratégicas previamente definidas. Para implementar y operacionalizar las estrategias es necesario definir los cronogramas y presupuestos. Los cronogramas son instrumentos de planeación que permiten calendarizar las actividades necesarias para implementar y ejecutar las opciones estratégicas seleccionadas previamente, mientras que los presupuestos se encargan de cuantificar los egresos e ingresos que se tendrán que administrar para poder operacionalizar, ya en un campo de acción real, las opciones estratégicas previstas.

El planeamiento, al igual que los otros elementos del proceso administrativo, implica decisiones sobre escenarios prospectivos y futuros de certidumbre, de riesgo y muchas veces de incertidumbre. En la medida en que procura predecir cómo será la interacción de diversas variables en un terreno indeterminado, debe sistematizar, integrar y coordinar de manera formal y no intuitiva las acciones futuras de una institución. La capacidad que ésta tenga para anticipar escenarios futuros le otorgará una ventaja de primer orden en la difícil tarea de guiarse en relación con sus destinos previstos sin perder las coordenadas. Loufatt, E. (2015, p.2)

b) La Organización.

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales.

Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible con las estrategias que se hayan considerado en la institución. No hay diseño sin estrategia previamente definida. Los modelos organizacionales que la administración científica nos ofrece son los denominados tradicionales, entre los cuales se consideran: el funcional, el de productos, el de clientes (segmentos / mercado), el geográfico, el de turnos, el de cantidad, el de proceso productivo, el divisional (por producto, por proceso y/o geográfico), el de proyectos y el matricial. En décadas más recientes ha surgido el denominado modelo emergente, basado en el concepto de red. Lo segundo a definir es el organigrama, que consiste en un gráfico cuya misión es representar la estructura organizacional basada en el modelo previamente seleccionado. Podría afirmarse que el organigrama es la representación técnica del modelo organizacional. Para su elaboración existen diversas opciones. Pueden estar basados en la información que ofrecen, así como en la forma o figura de las unidades orgánicas que la constituyen. Aspectos esenciales para su confección son la definición de las ubicaciones de las unidades orgánicas en el “plano organimétrico”, así como la denominación

de sus nomenclaturas y de una serie de criterios técnicos en el empleo de figuras y líneas conectoras de las unidades. En tercer lugar, corresponde al desarrollo de los manuales organizacionales. Estos documentos sirven de complemento para una mejor información, entendimiento y comprensión del diseño organizacional plasmado en los organigramas. Mediante estos manuales se pueden definir las características adoptadas por la institución, en cuanto a sus funciones, procesos, puestos, procedimientos, políticas e instrucciones de uso.

Y, finalmente, a modo de epílogo o recapitulación analítica del diseño organizacional, se impone la tarea de fundamentar los condicionantes y componentes organizacionales. Esto es, los factores y/o variables que influyeron en la confección del diseño organizacional adoptado por una institución y que servirán para sustentarlo técnicamente. Los principales condicionantes son la estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional. Del lado de los componentes se analizan los factores de departamentalización, formalización, unidades de línea y de apoyo, cadena jerárquica, niveles de centralización y/o descentralización, amplitud administrativa, comunicación y las decisiones. Loufatt, E. (2015, p.38).

c) La Dirección.

La Dirección es el elemento encargado de velar por la ejecución de lo anteriormente planeado y organizado. El mérito de la puesta en práctica de las acciones administrativas estimadas le corresponde al personal que forma parte de la institución, ya sean jefes o subordinados distribuidos en las diversas unidades orgánicas. Para que el personal se sienta comprometido e identificado con su institución es imprescindible conocer y aplicar fundamentos, bases, técnicas y metodologías sobre psicología organizacional y sociología organizacional. De ahí, la importancia de conocer temas como percepciones, personalidad, aprendizaje, pensamiento, lenguaje, memoria, inteligencia, conciencia, equipos, liderazgo, motivación, emociones, comunicación, negociación, conflictos, clima y cultura organizacional, que permitan armonizar el comportamiento individual con el comportamiento organizacional.

La administración de las empresas está fuertemente marcada por los estilos de los administradores, dirigen el comportamiento de las personas que trabajan allí. Los estilos de dirección dependen de los supuestos que los administradores establecen respecto del comportamiento humano dentro de la empresa.

McGregor, D. (2013) distingue dos concepciones opuestas de estilos de dirección, basadas en concepciones antagónicas acerca de la naturaleza humana: la teoría X (o tradicional) y la teoría Y (o moderna)

Teoría X: se basa en algunas concepciones y premisas equivocadas y distorsionadas respecto a la naturaleza humana:

- El hombre es indolente y perezoso por naturaleza: evita el trabajo o trabaja lo mínimo posible, en función de recompensas salariales.
- Le falta ambición: no le gusta asumir responsabilidades y prefiere ser dirigido y sentirse seguro.
- El hombre es fundamentalmente egocéntrico y sus objetivos individuales se oponen, en general, a los objetivos de la empresa.
- Su naturaleza lo lleva a evitar los cambios, a buscar seguridad y a no asumir riesgos que lo pongan en peligro.
- Su dependencia lo vuelve incapaz de autocontrolarse y autodisciplinarse: requiere ser dirigido y controlado.

En función de estas concepciones y premisas erróneas, la teoría X desarrolla un estilo de dirección limitado a la aplicación y al control de la energía humana, sólo en función de los objetivos empresariales. La administración, según la teoría X, se caracteriza por los siguientes aspectos:

- La administración es la encargada de organizar los recursos de la empresa (dinero, materiales, equipos y personas), concentrándose en sus objetivos económicos.

- La administración es un proceso para dirigir los esfuerzos de las personas, incentivarlas, controlar sus acciones y modificar su comportamiento, para atender las necesidades de la empresa.
- Sin esta intervención activa de la dirección, las personas serían pasivas frente a las necesidades de la empresa o incluso se resistirían a ellas.

En consecuencia, las personas deben ser persuadidas, recompensadas, castigadas, coaccionadas y controladas: sus actividades deben ser estandarizadas y dirigidas hacia los objetivos y necesidades de la empresa.

Teoría Y: se basa en las siguientes concepciones y premisas respecto de la naturaleza humana:

- Al hombre medio no le disgusta trabajar.
El trabajo puede ser una fuente de satisfacción y recompensa (cuando se desempeña voluntariamente) o una fuente de castigo (cuando es desagradable y la persona lo evita). La aplicación del esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar.
- Las personas no son, por su naturaleza intrínseca, pasivas o resistentes a las necesidades de la empresa: se vuelven, así como resultado de su experiencia profesional negativa en otras empresas.
- Las personas tienen motivación básica, potencial de desarrollo, patrones de comportamiento adecuados y capacidad para asumir responsabilidades. El hombre debe ejercer la voluntad propia y el autocontrol para alcanzar los objetivos de la empresa. El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios para obtener dedicación y esfuerzo, con el fin de alcanzar los objetivos empresariales.
- El hombre medio aprende en ciertas condiciones a aceptar y buscar responsabilidad. La evasión de la responsabilidad, la falta de ambición y la preocupación exagerada por la seguridad personal son generalmente consecuencias de experiencias de insatisfacción en cada persona, y no una característica humana inherente a las

personas. Este comportamiento no es causa sino efecto de alguna experiencia negativa en alguna empresa.

d) El Control.

El Control, es el elemento encargado de verificar el grado de eficacia y de eficiencia en la aplicación de la planeación, de la organización y de la dirección. Con esta intención será necesario aplicarlo antes, durante y después de la acción administrativa y basado en indicadores, estándares o parámetros de medida que permitan el monitoreo constante.

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. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. El control estratégico, también llamado control organizacional, es tratado en el nivel institucional de la empresa y se refiere a los aspectos globales que cobijan a la empresa como un todo. Su dimensión temporal es a largo plazo. Su contenido es genérico y sintético. De allí las tres características básicas que identifican el control estratégico de la empresa:

- Nivel de decisión: es decidido en el nivel institucional de la empresa.
- Dimensión temporal: es orientado a largo plazo.
- Cobertura: es genérico y abarca a la empresa en su totalidad.

Debido a la complejidad y a las muy diversas actividades de la empresa, se hace difícil abordar el control en su totalidad, ya que existen muchos tipos de control: financiero, contable, de producción, de calidad, de inventarios, de ventas, de personal, etc. Esto significa que dentro de las empresas muchas personas se encargan de tareas relacionadas con el seguimiento y evaluación de las actividades actuales y pasadas, comparándolas con las normas y patrones deseados por la empresa. Si los resultados son insuficientes o si se desvían de las normas prescritas, debe tomarse una acción correctiva.

Como sistemas abiertos, las empresas procuran igualmente controlar sus actividades manteniéndolas siempre dentro de los parámetros o

disposiciones adecuados. Allí surge la noción de control. El control busca atender dos finalidades principales: a. Corregir fallas o errores existentes: el control sirve para detectar fallas o errores, ya sea en la planeación o en la ejecución, para aplicar las medidas correctivas adecuadas, con el fin de remediarlo. b. Prevenir nuevas fallas o errores: al corregir las fallas o los errores existentes, el control aplica los medios necesarios para evitarlos en el futuro.

2.2.3. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se define como el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas del consumidor (Kotler & Armstrong, Marketing, 2016, pág. 87).

La satisfacción es “el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto o servicio contra las expectativas” (Kotler & Keller, 2016).

Las evaluaciones que hace el usuario sobre el desempeño del producto o servicio dependen de muchos factores, incluyendo el tipo de relación de lealtad que tengan con el servicio.

Si bien la EIRL centrada en el usuario busca crear altos niveles de satisfacción en sus usuarios, esta no es la meta final.

Acrecentar la satisfacción del usuario disminuyendo los costos o mejorando los servicios podría producir menores ganancias.

Por ello, se tiene que la EIRL podría aumentar su rentabilidad por otros medios, además del incremento de la satisfacción de sus usuarios, por ejemplo mejorando la atención de sus empleados, escuchando con atención los requerimientos de sus usuarios para evaluar cuales son factibles de realizar.

Los elementos que explican la satisfacción del usuario son dos:

- i.) El Rendimiento Percibido: Se refiere al “desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio”. Dicho de otro modo, “es el resultado que el usuario percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió” (Kotler & Armstrong, 2016).

Sus características son las siguientes:

- “Se determina desde el punto de vista del usuario, no de la empresa”.
- “Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio”.
- “Está basado en las percepciones del usuario, no necesariamente en la realidad”.
- “Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario.
- “Depende del estado de ánimo del usuario y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el usuario” (Kotler & Keller, 2016).

- ii.) Los niveles de satisfacción: es el grado de coincidencia entre la expectativa y la percepción que tiene el usuario del servicio brindado. Dependiendo del nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un usuario insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el usuario satisfecho se mantendrá leal, pero, tan sólo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el usuario complacido será leal a una

marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus usuarios mediante prometer solo lo que pueden entregar y entregar después más de lo que prometieron (Labrador, 2006, pág. 1).

La Satisfacción del Usuario presenta las siguientes dimensiones:

- a) Satisfacción de los elementos perceptibles.
“Está referida a las características reales de las instalaciones físicas, equipos, y personal percibidas por el usuario del servicio”. Está determinada por la infraestructura, equipamiento, materiales insumos y apariencia visual del personal.
- b) Satisfacción de la fiabilidad de los servicios.
“Es la percepción del usuario del servicio acerca de la habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo confiable y cuidadoso”. Está determinada por el compromiso, solución de problemas, conformidad y cumplimiento.
- c) Satisfacción de la capacidad de respuesta.
“Es la percepción del usuario del servicio referida a la disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido”. Está determinada por la comunicación, disposición y ayuda.
- d) Satisfacción de la seguridad.
“Es el conocimiento y atención y habilidades percibidas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza”. Está determinada por la familiaridad, seguridad, amabilidad y conocimiento.
- e) Satisfacción de la empatía.
“Es la percepción del usuario del servicio reflejado por el esfuerzo por entender su perspectiva mediante la atención individualizada” (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991). Está determinada por la atención personalizada, horarios adecuados, personal especializado, intereses de los estudiantes y necesidades de los estudiantes.

2.3. Marco Conceptual

Satisfacción: es el grado de contentamiento que manifiesta el colaborador ante las actividades que se le ha atribuido, asimismo depende de los beneficios que este recibe para ejecutar eficientemente sus labores. Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.37)

Trabajo en Equipo: es la capacidad del colaborador para trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo, considerando democráticamente las decisiones que son ejecutadas, asimismo respetando los ideales de cada uno de ellos. Pernía, K.y Carrera, M. (2014, p.37)

Seguridad: “Conocimiento y atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza”.

Servicio: “Cualquier acto o función que una parte ofrece a otra [y que en] esencia es intangible y no implica tener propiedad sobre algo” (Kotler & Keller, 2016, pág. 400).

Expectativas: “Esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo” (Kotler & Keller, 2016, pág. 89).

Empatía: “Esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada”. (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991, pág. 4).

Fiabilidad de los servicios: “Habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo confiable y cuidadoso” (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991, pág. 4).

Insatisfacción: “Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario” (Kotler & Keller, 2016, pág. 84).

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

Es una investigación de tipo Básica, por lo que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científicos acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar su contenido. Parraguez Carrasco, S. et al. (2016).

Su enfoque es cuantitativo, porque se basa en la recolección de datos para probar una hipótesis. Es secuencial y riguroso, estableciéndose los objetivos, preguntas de investigación del cual se establecen hipótesis y determinan variables, las que se miden utilizando métodos estadísticos y se extrae las conclusiones. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014)

El nivel de investigación es descriptiva relacional.

Descriptiva ya que en este nivel se conoce, identifica y describe las características del fenómeno social en estudio, respondiendo las preguntas: ¿Cómo es?, ¿Cuáles son?, ¿Dónde están?, etc. (Carrasco, 2016: 43).

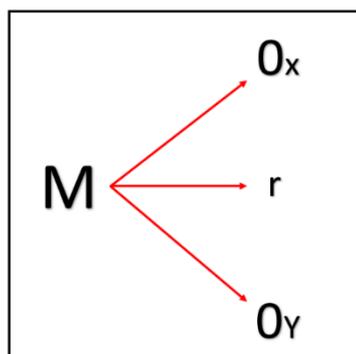
Relacional debido a que tiene como propósito principal tener en conocimiento la relación existente entre las variables de estudio en un periodo y espacio determinado Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014: 93).

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es No experimental. Se lleva a cabo sin manipular la(s) variable(s) independientemente(s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación. Por ello, es considerada como investigación exposfacto. También se le denomina estudio retrospectivo, porque se trabaja con hechos que se dieron en la realidad. Valderrama, S. (2016: 178)

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único Liu, 2008 y Tucker, (2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. Fernández, R. y Baptista, P. (2014: 154)

Así, el diseño de la investigación se estructura de la siguiente manera:



- M = Muestra
- Ox = Variable Independiente – Gestión administrativa
- OY = Variable Dependiente – Exportación
- R = Relación

3.3. Población – Muestra

La población es la totalidad de las unidades de análisis (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pag 240). En el presente estudio está conformada por 12 trabajadores: 01 de nivel gerencia, 01 por servicio de consultoría y 02 por servicio de trabajo administrativo y 08 por servicio de trabajo de campo; todos bajo la modalidad de servicios de terceros, así como 12 personas usuarias del servicio.

La muestra es la totalidad de la población por ser menor a 100, esto debido a que es un muestreo censal debido a conveniencia del investigador.

3.4. Hipotesis de la Investigación

3.4.1. Hipotesis General

La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

3.4.2. Hipótesis Específicas

- El planeamiento se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020
- La organización se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020
- La dirección se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020
- El control se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020

3.5. Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores

3.5.1. Variable Independiente

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición Conceptual

La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos.

Münch, L. (2014)

Definición Operacional

Dimensiones

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

3.5.2. Variable dependiente

SATISFACCION DEL USUARIO

Definición Conceptual

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario” (Kotler & Keller, 2016, pág. 85).

Definición Operacional

Dimensiones

- Satisfacción de Elementos Perceptibles
- Satisfacción de Fiabilidad
- Satisfacción de Capacidad de Respuesta
- Satisfacción de Seguridad
- Satisfacción de Empatía

3.5.3. Operacionalizacion de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Independiente Gestión administrativa	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores • Objetivos 	1,2,3	ORDINAL
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • División • Líneas de autoridad • Formalización • Normas 	4,5,6	
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Liderazgo • Comunicación • Trabajo en equipo 	7,8,9	
	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación 	10,11,12	
Dependiente Satisfacción del cliente	Elementos Perceptibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura. • Equipamiento • Materiales • Insumos • Personal 	1,2,3	ORDINAL
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Solución de problemas • Conformidad • Cumplimiento 	4,5,6	
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Disposición • Ayuda 	7,8	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Familiaridad • Seguridad • Amabilidad • Conocimiento 	9,10	

	Empatia	<ul style="list-style-type: none"> ● Atencion personalizada ● Horarios adecuados ● Personal especializado 	11,12	
--	---------	--	-------	--

3.6. Recoleccion de Datos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se aplico la Técnica de encuesta. “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Arias, F. (2012:72)

Instrumentos

Para la presente investigación se empleo como instrumento al cuestionario estructurado con respuestas según la escala de likert aplicados a los usuarios internos (colaboradores) y a los usuarios externos de la empresa. “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014:217)

Así se busca cumplir con el objetivo de determinar de manera descriptiva el estado actual de la gestion de la Empresa y establecer sus implicancias en la satisfaccion del usuario, lo cual repercutira en su posicionamiento en el mercado y la ampliacion en la cartera de clientes.

Validez y confiabilidad

Opinión de expertos

Asimismo, los instrumentos, fueron expuestos a un grupo de expertos, determinando que los instrumentos son óptimos para ser aplicado al grupo muestral en la obtencion de datos.

Confiabilidad

Se aplico el Alfa de Cronbach con los siguientes resultados

Variable independiente: Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,841	12

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,883	12

Teniendo como resultado un 0.841 y 0,883 los instrumentos indicando que tienen un alto grado de confiabilidad, para su aplicación respectiva

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentacion de Resultados

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ITEM 1. Se le brindo el conocimiento sobre la Misión y Visión de la empresa

TABLA 01

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Siempre</i>	4	33%	4	33%
<i>Siempre</i>	8	67%	12	100%

GRAFICO 01



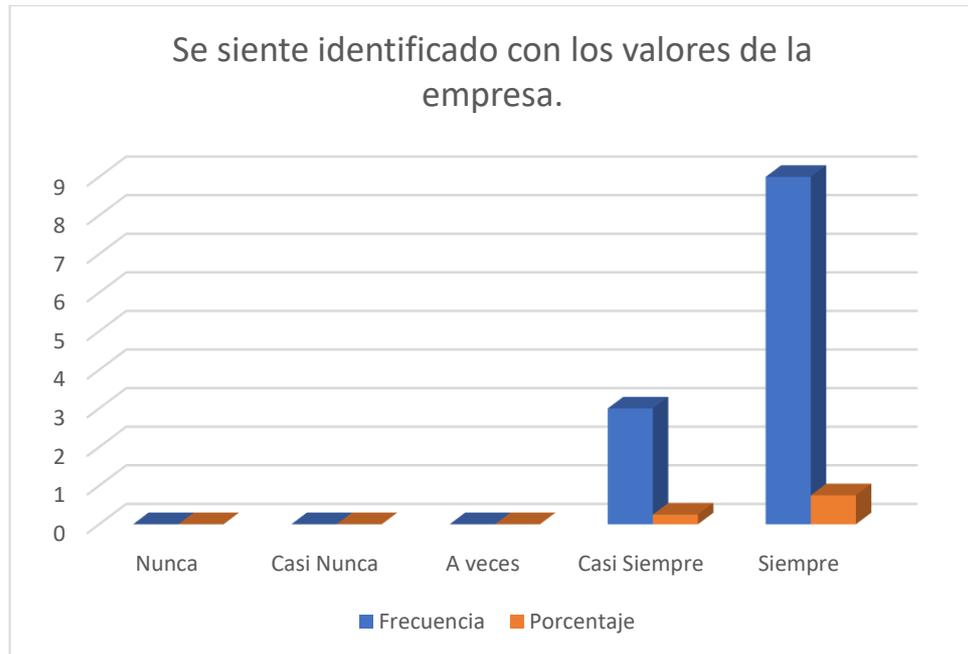
FUENTE: Propia

ITEM 2. Se siente identificado con los valores de la empresa

TABLA 02

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Siempre</i>	3	25%	3	25%
<i>Siempre</i>	9	75%	12	100%

GRAFICO 02



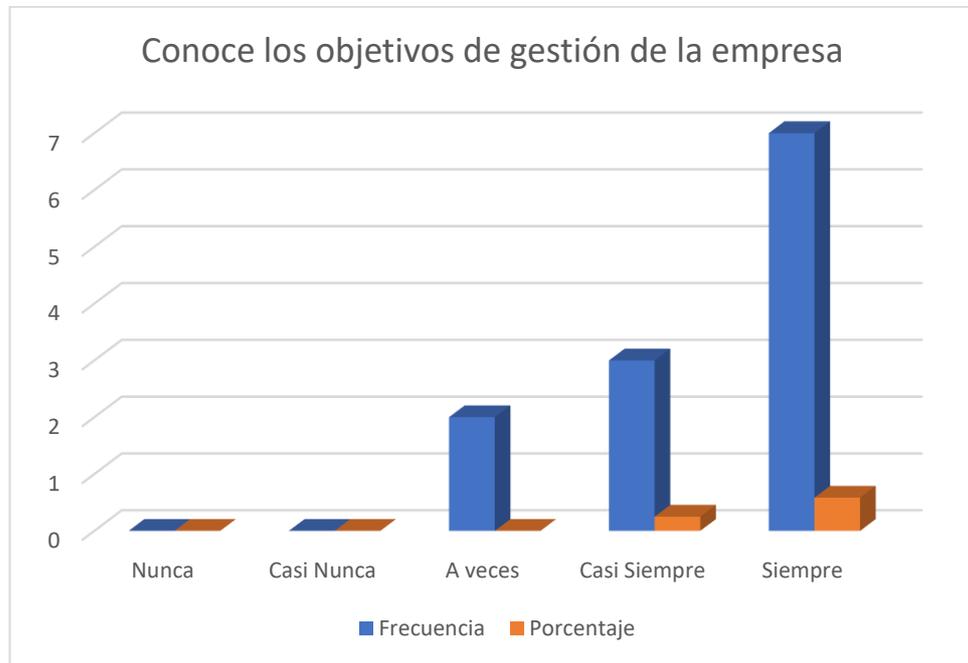
FUENTE: Propia

ITEM 3. Conoce los objetivos de gestión de la empresa

TABLA 03

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	2	0%	2	0%
<i>Casi Siempre</i>	3	25%	5	25%
<i>Siempre</i>	7	58%	12	83%

GRAFICO 03



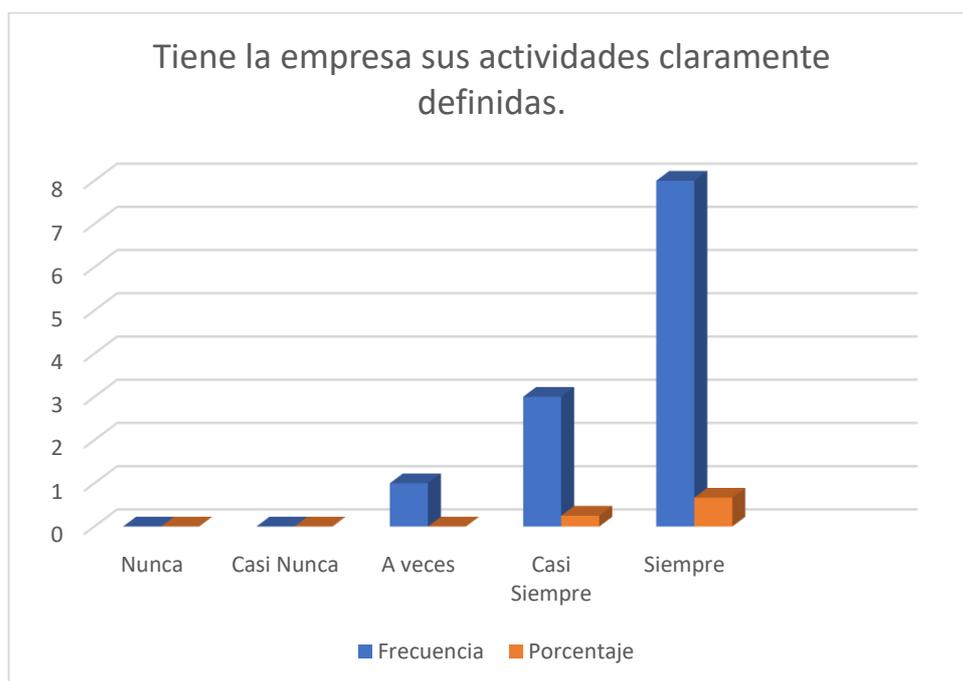
FUENTE: Propia

ITEM 4. *Tiene la empresa sus actividades claramente definidas*

TABLA 04

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	1	0%	1	0%
<i>Casi Siempre</i>	3	25%	4	25%
<i>Siempre</i>	8	67%	12	92%

GRAFICO 04



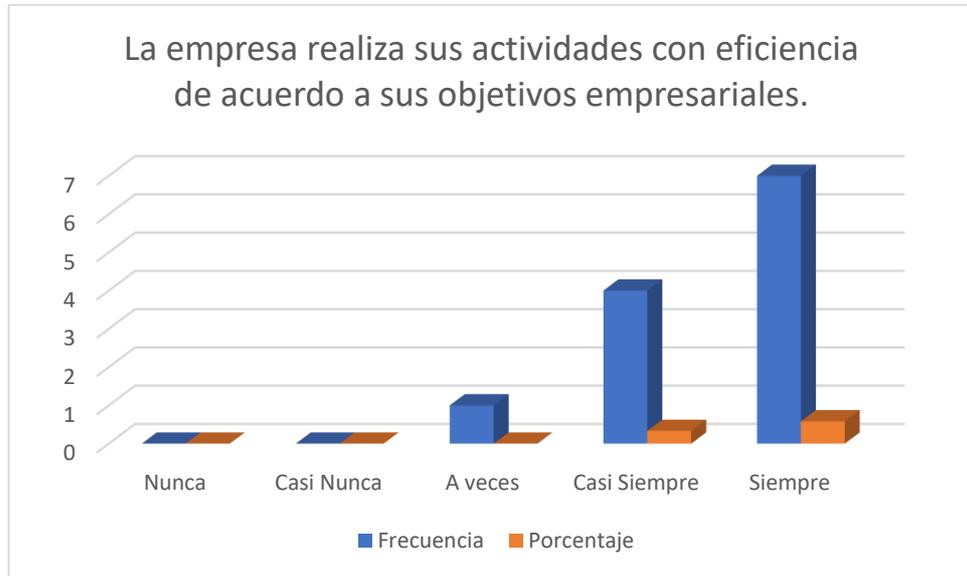
FUENTE: Propia

ITEM 5. La empresa realiza sus actividades con eficiencia de acuerdo a sus objetivos empresariales

TABLA 05

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	1	0%	1	0%
<i>Casi Siempre</i>	4	33%	5	33%
<i>Siempre</i>	7	58%	12	92%

GRAFICO 05



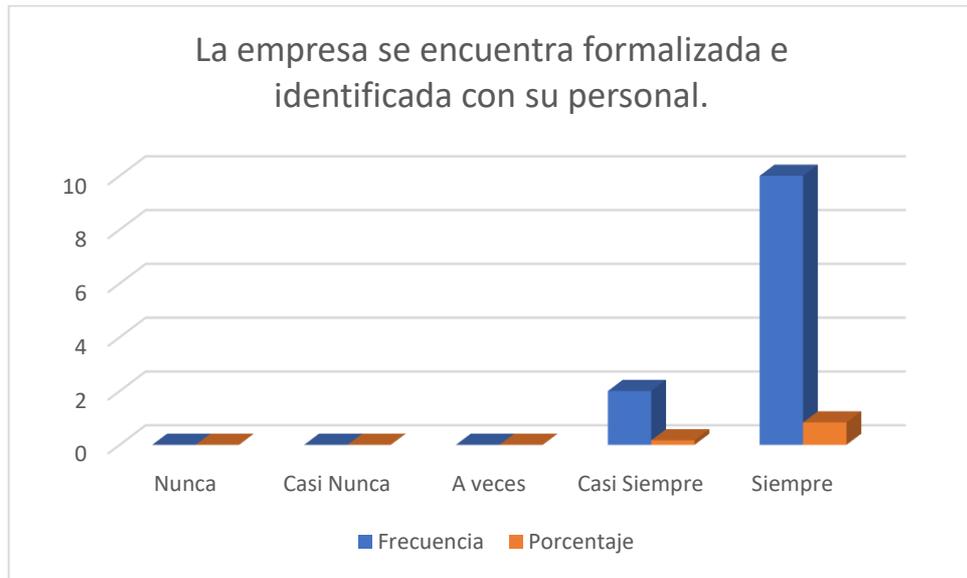
FUENTE: Propia

ITEM 6. La empresa se encuentra formalizada e identificada con su personal

TABLA 06

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Siempre</i>	2	17%	2	17%
<i>Siempre</i>	10	83%	12	100%

GRAFICO 06



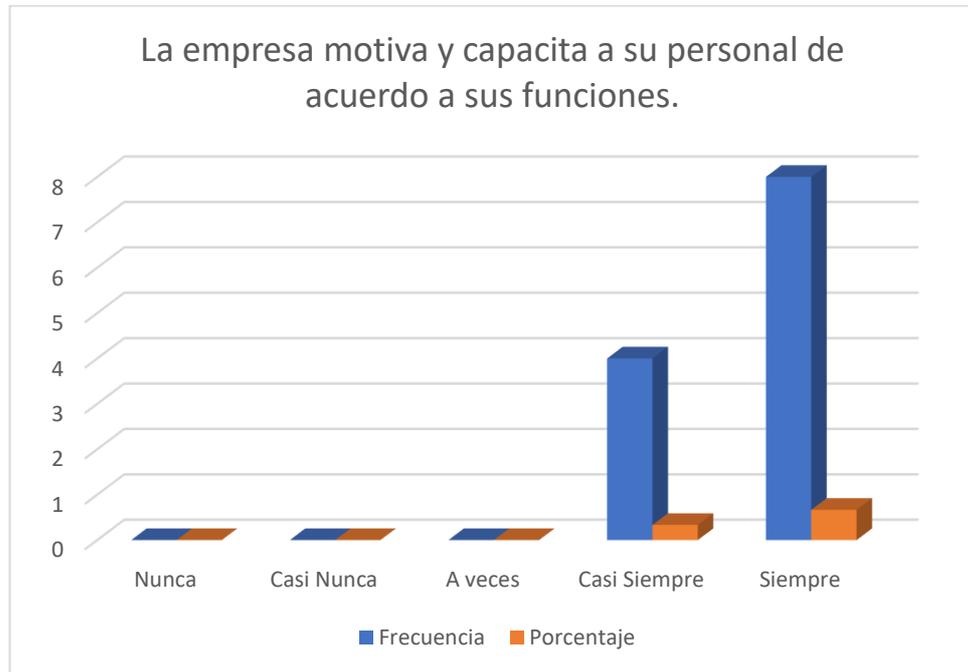
FUENTE: Propia

ITEM 7. La empresa motiva y capacita a su personal de acuerdo a sus funciones.

TABLA 07

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Siempre</i>	4	33%	4	33%
<i>Siempre</i>	8	67%	12	100%

GRAFICO 07



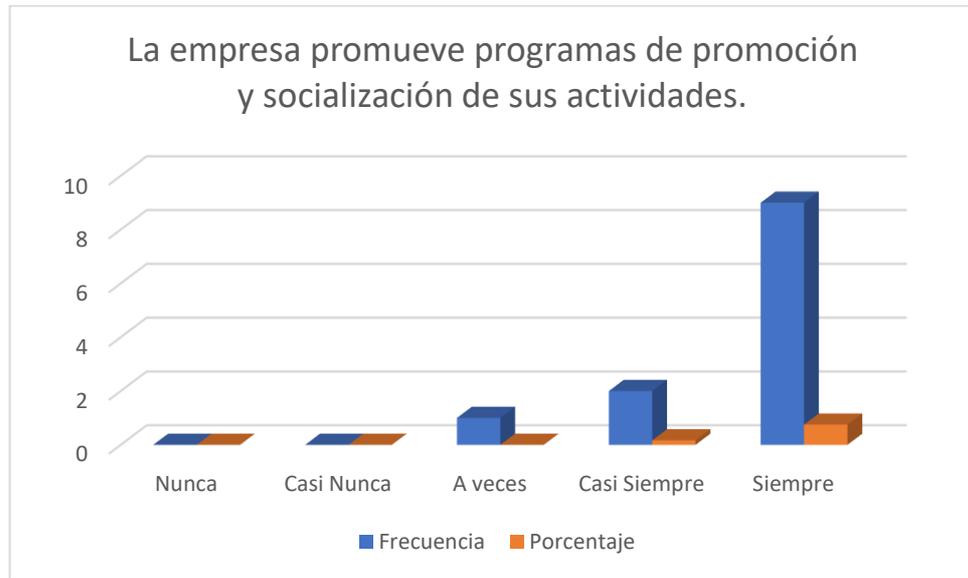
FUENTE: Propia

ITEM 8. La empresa promueve programas de promoción y socialización de sus actividades

TABLA 08

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	1	0%	1	0%
<i>Casi Siempre</i>	2	17%	3	17%
<i>Siempre</i>	9	75%	12	92%

GRAFICO 08



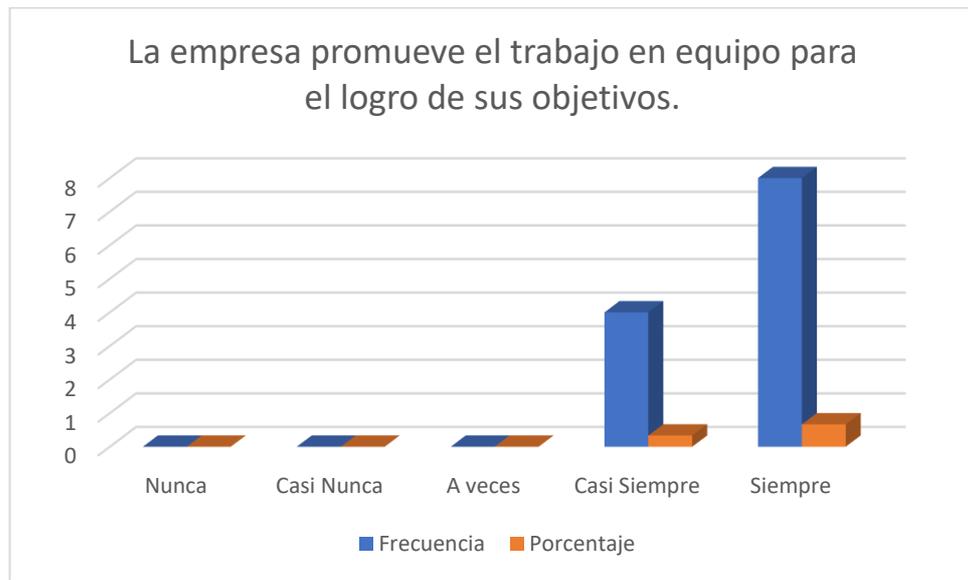
FUENTE: Propia

ITEM 9. La empresa promueve el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos

TABLA 09

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Siempre</i>	4	33%	4	33%
<i>Siempre</i>	8	67%	12	100%

GRAFICO 09



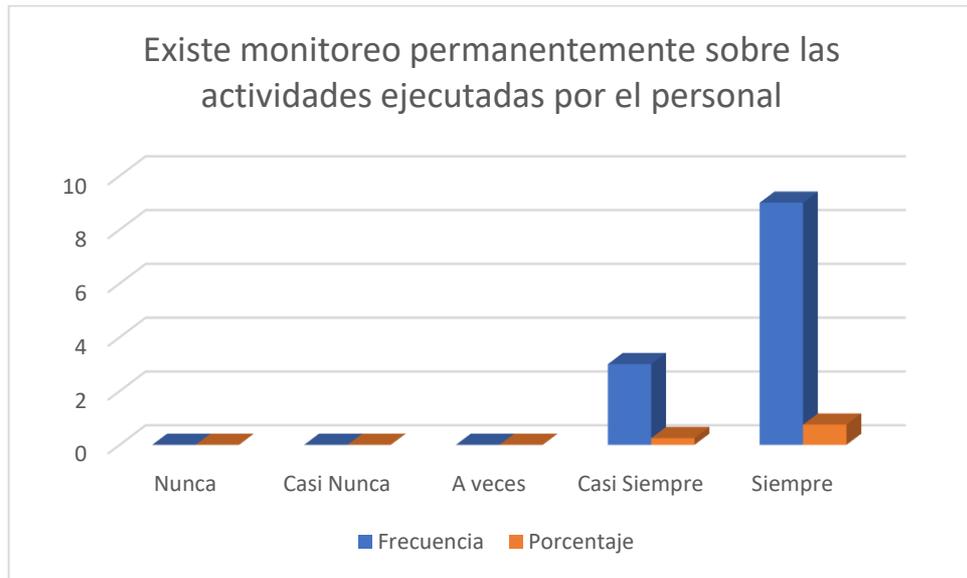
FUENTE: Propia

ITEM 10. Existe monitoreo permanentemente sobre las actividades ejecutadas por el personal

TABLA 10

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Siempre</i>	3	25%	3	25%
<i>Siempre</i>	9	75%	12	100%

GRAFICO 10



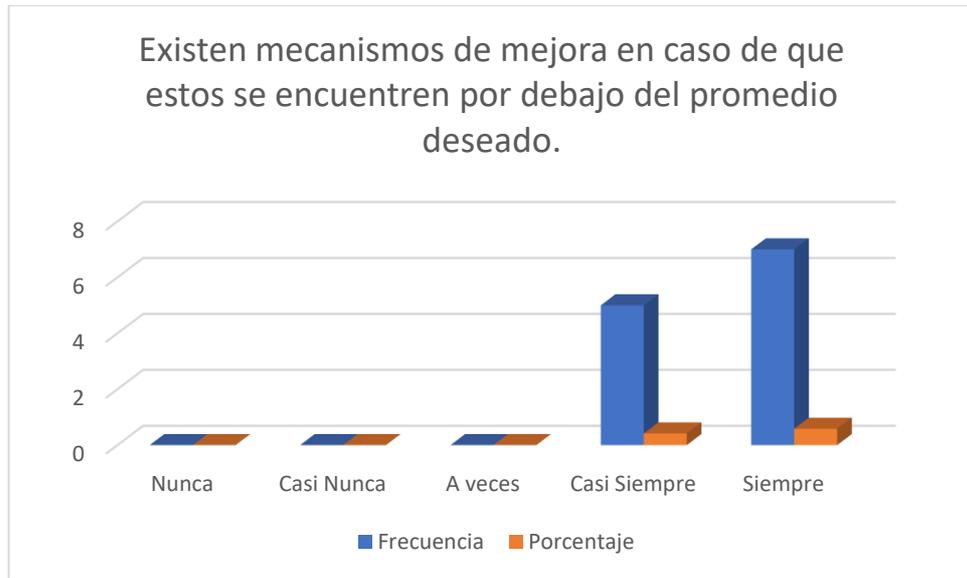
FUENTE: Propia

ITEM 11. *Existen mecanismos de mejora en caso de que estos se encuentren por debajo del promedio deseado.*

TABLA 11

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Siempre</i>	5	42%	5	42%
<i>Siempre</i>	7	58%	12	100%

GRAFICO 11



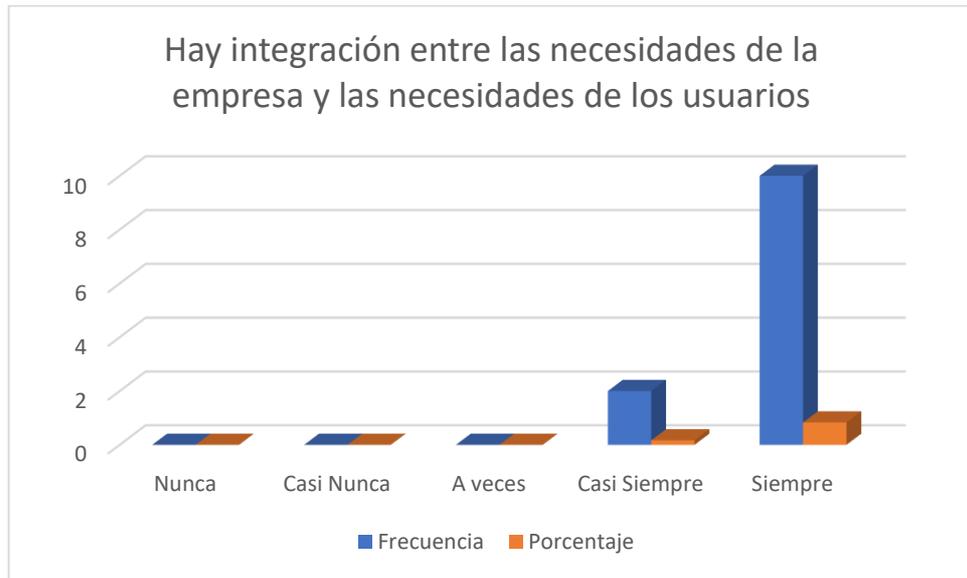
FUENTE: Propia

ITEM 12. Hay integración entre las necesidades de la empresa y las necesidades de los usuarios

TABLA12

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Nunca</i>	0	0%	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%	0	0%
<i>Casi Siempre</i>	2	17%	2	17%
<i>Siempre</i>	10	83%	12	100%

GRAFICO 12



FUENTE: Propia

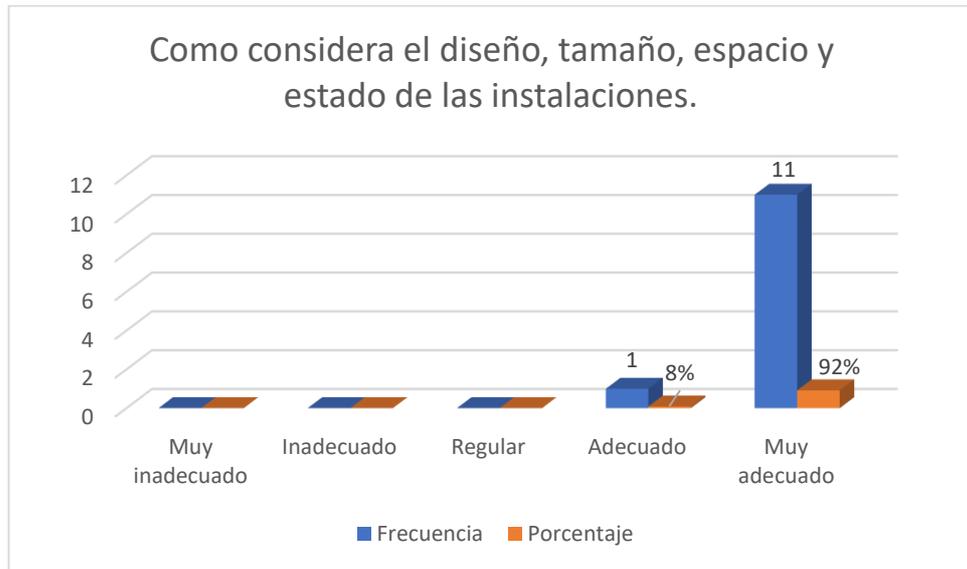
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCION DEL USUARIO

ITEM 1. Como considera el diseño, tamaño, espacio y estado de las instalaciones

TABLA 13

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	1	8%	1	8%
<i>Muy adecuado</i>	11	92%	12	100%

GRAFICO 13



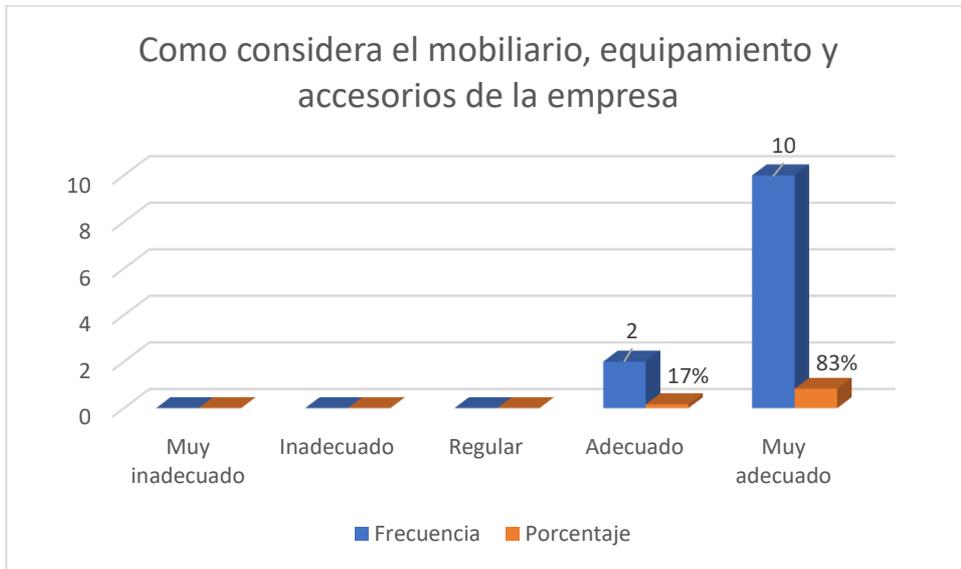
FUENTE: Propia

ITEM 2. Como considera el mobiliario, equipamiento y accesorios de la empresa

TABLA 14

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	2	17%	2	17%
<i>Muy adecuado</i>	10	83%	12	100%

GRAFICO 14



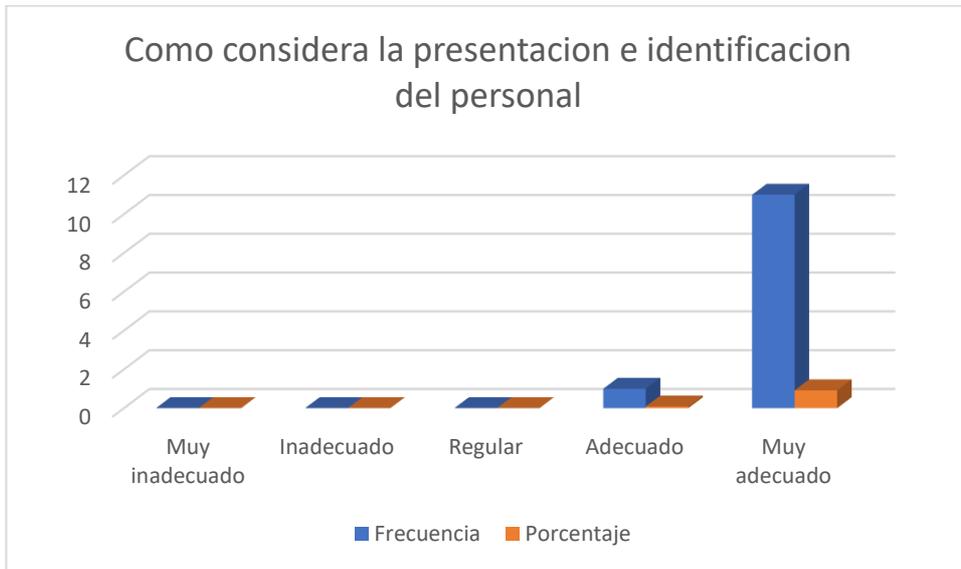
FUENTE: Propia

ITEM 3. Como considera la presentación e identificación del personal

TABLA 15

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	1	8%	1	8%
<i>Muy adecuado</i>	11	92%	12	100%

GRAFICO 15



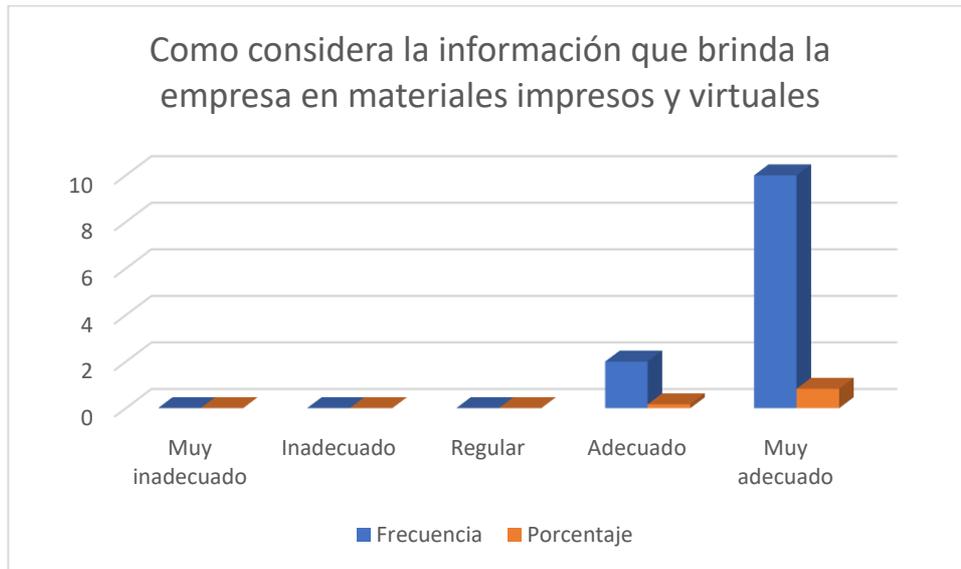
FUENTE: Propia

ITEM 4. Como considera la información que brinda la empresa en materiales impresos y virtuales

TABLA 16

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	2	17%	2	17%
<i>Muy adecuado</i>	10	83%	12	100%

GRAFICO 16



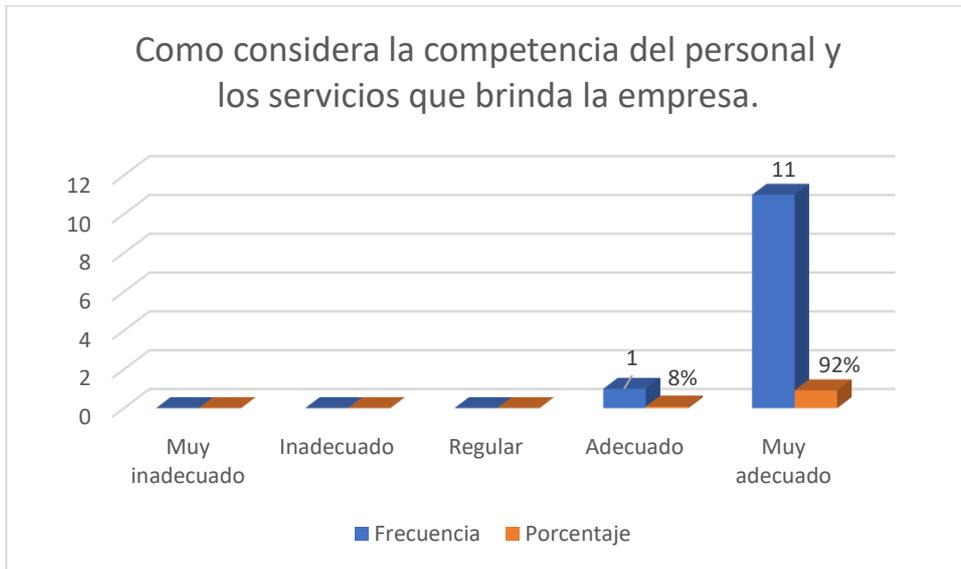
FUENTE: Propia

ITEM 5. Como considera la competencia del personal y los servicios que brinda la empresa

TABLA 17

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	1	8%	1	8%
<i>Muy adecuado</i>	11	92%	12	100%

GRAFICO 17



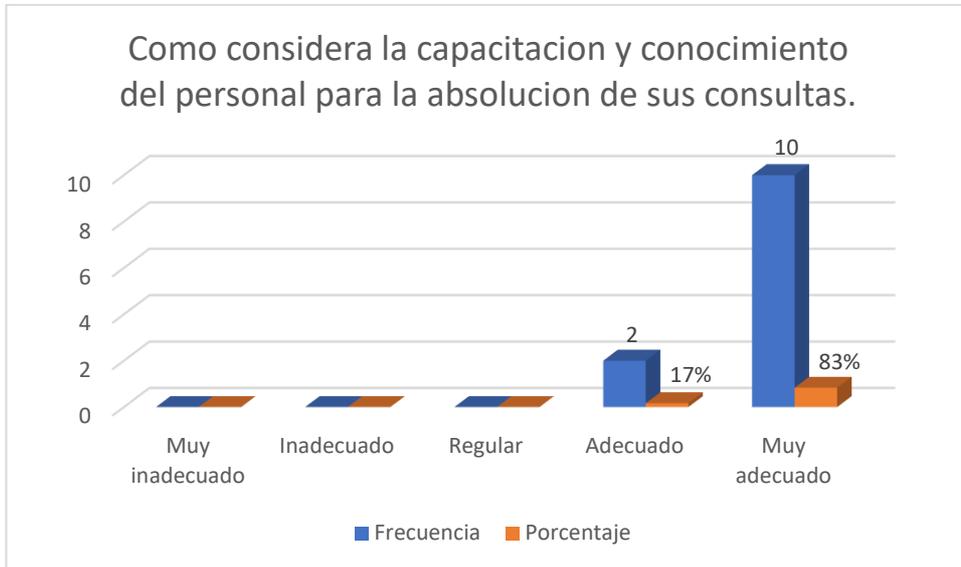
FUENTE: Propia

ITEM 6. Como considera la capacitación y conocimiento del personal para la absolución de sus consultas

TABLA 18

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	2	17%	2	17%
<i>Muy adecuado</i>	10	83%	12	100%

GRAFICO 18



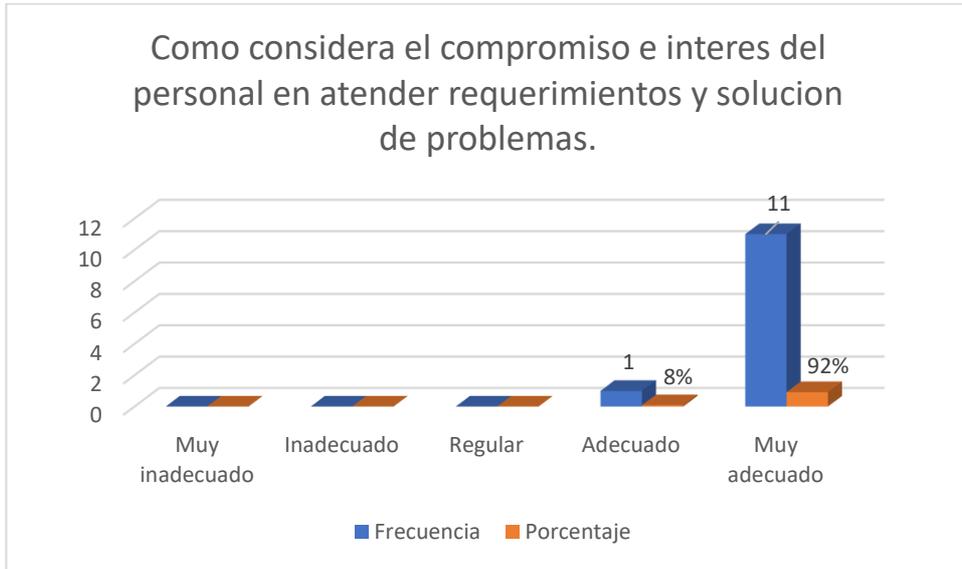
FUENTE: Propia

ITEM 7. Como considera el compromiso e interés del personal en atender requerimientos y solución de problemas

TABLA 19

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	1	8%	1	8%
<i>Muy adecuado</i>	11	92%	12	100%

GRAFICO 19



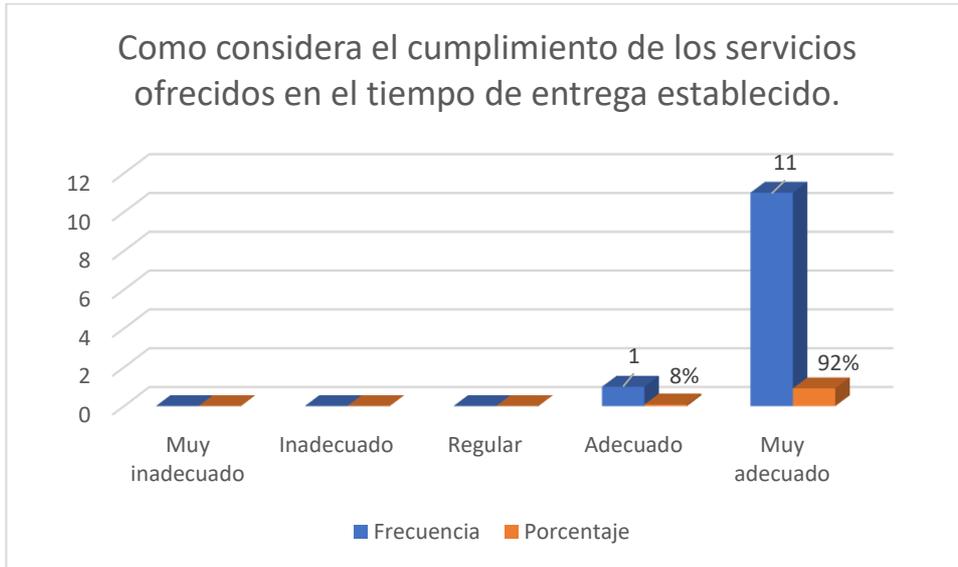
FUENTE: Propia

ITEM 8. Como considera el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el tiempo de entrega establecido

TABLA 20

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	1	8%	1	8%
<i>Muy adecuado</i>	11	92%	12	100%

GRAFICO 20

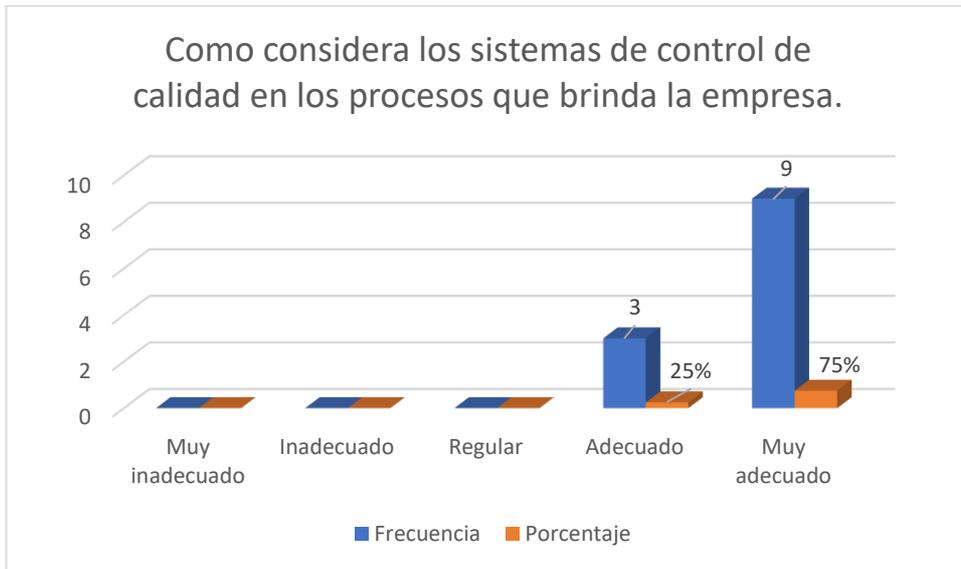


FUENTE: Propia

ITEM 9. Como considera los sistemas de control de calidad en los procesos que brinda la empresa
TABLA 21

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	3	25%	3	25%
<i>Muy adecuado</i>	9	75%	12	100%

GRAFICO 21



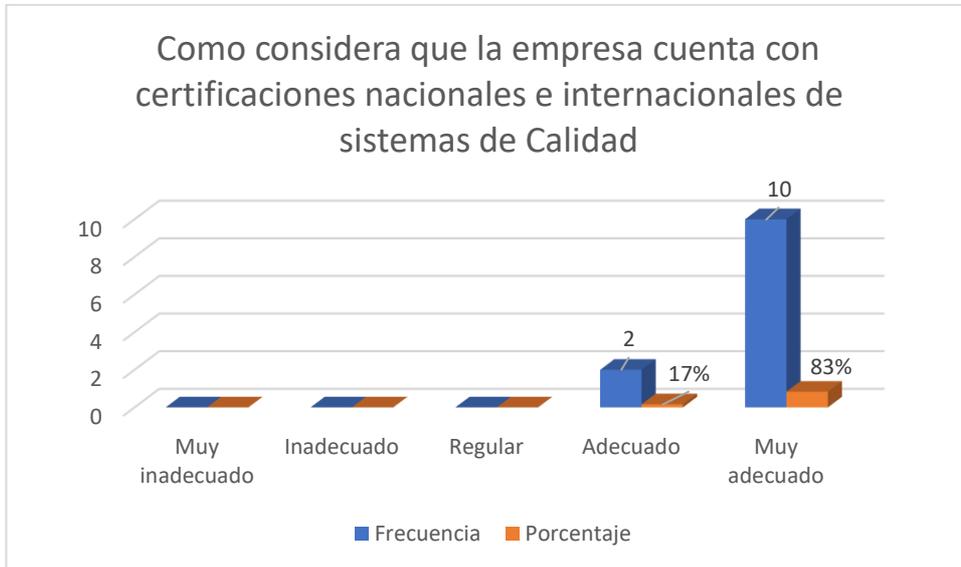
FUENTE: Propia

ITEM 10. Como considera que la empresa cuenta con certificaciones nacionales e internacionales de sistemas de Calidad

TABLA 22

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	2	17%	2	17%
<i>Muy adecuado</i>	10	83%	12	100%

GRAFICO 22



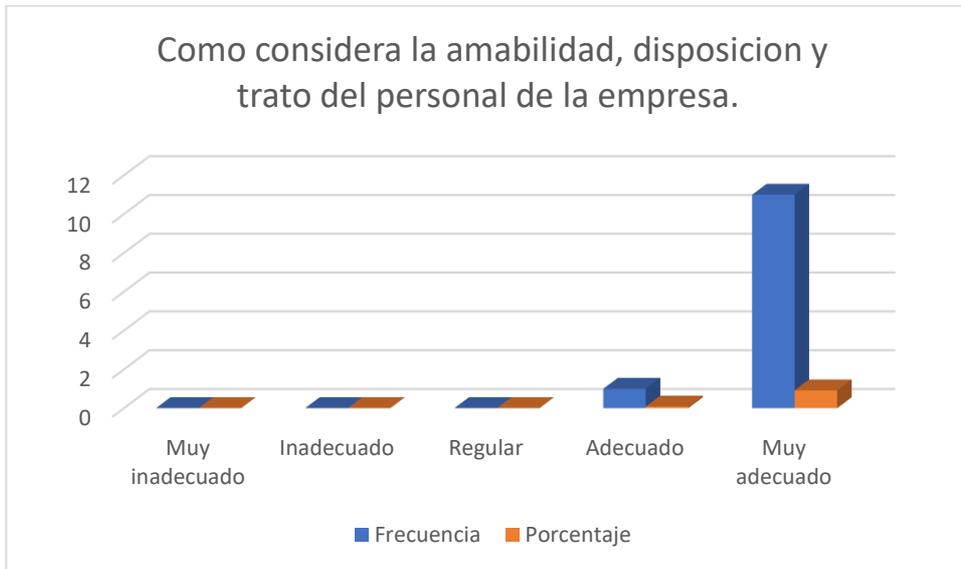
FUENTE: Propia

ITEM 11. Como considera la amabilidad, disposición y trato del personal de la empresa

TABLA 23

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	1	8%	1	8%
<i>Muy adecuado</i>	11	92%	12	100%

GRAFICO 23



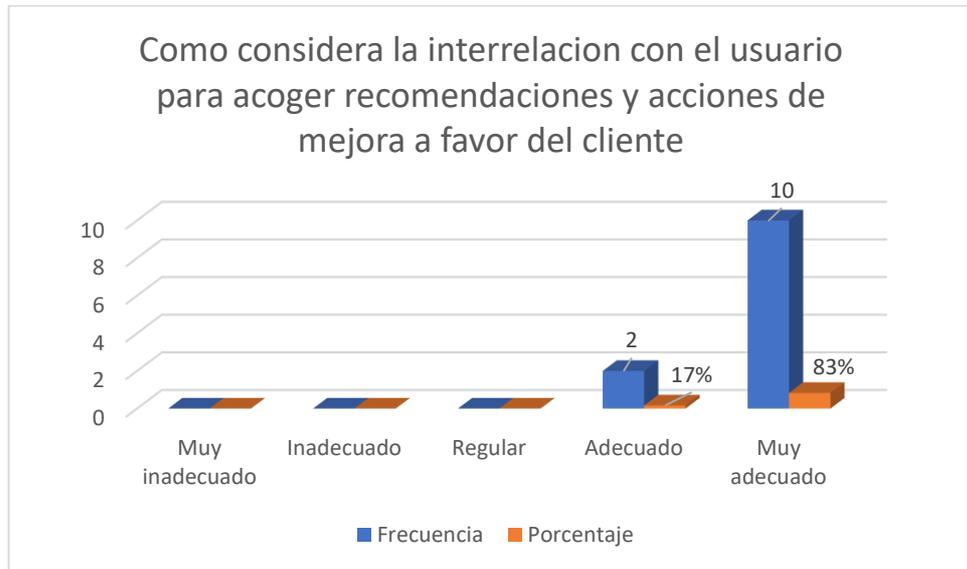
FUENTE: Propia

ITEM 12. Como considera la interrelación con el usuario para acoger recomendaciones y acciones de mejora a favor del cliente

TABLA 24

	Frecuencia	Porcentaje	F acumulada	% acumulado
<i>Muy inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Inadecuado</i>	0	0%	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%	0	0%
<i>Adecuado</i>	2	17%	2	17%
<i>Muy adecuado</i>	10	83%	12	100%

GRAFICO 24



FUENTE: Propia

CAPITULO V: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. Analisis descriptivo de los Resultados

En la Tabla 01y el Gráfico N°01: su análisis descriptivo muestra que en 100% (12 encuestados), encontramos que el 67% contestaron siempre, mientras el 33% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los encuestados considera que siempre se da a conocer a los trabajadores la misión y visión de la empresa.

En la Tabla 02 y el Gráfico N°02: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, encontramos que el 75% contestaron siempre, mientras el 25% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que siempre se siente identificado con los valores de la empresa

En la Tabla 03 y el Gráfico N°03: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, encontramos que el 58% contestaron siempre, mientras el 25% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores considera que siempre conoce los objetivos de gestión de la empresa.

En la Tabla 04 y el Gráfico N°04: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, encontramos que el 67% contestaron que siempre, mientras el 25% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que siempre la empresa tiene sus actividades claramente definidas.

En la Tabla 05 y el Gráfico N°05: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, encontramos que el 58 % contestaron siempre, mientras el 33% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que siempre la empresa realiza sus actividades con eficiencia de acuerdo a sus objetivos empresariales

En la Tabla 06 y el Gráfico N°06: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 83% contestaron siempre, mientras el 17% manifiesta casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que la empresa siempre se encuentra formalizada e identificada con su personal

En la Tabla 07 y el Gráfico N°07: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 67% contestaron siempre, mientras el 33% casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que la empresa siempre motiva y capacita a su personal de acuerdo a sus funciones.

En la Tabla 08 y el Gráfico N°08: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, encontramos que el 75% contestaron siempre mientras el 17% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que la empresa siempre promueve programas de promoción y socialización de sus actividades. En la Tabla 09 y el Gráfico N°09: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 67% siempre, mientras el 33% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los encuestados considera que la empresa siempre promueve el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos.

En la Tabla 10 y el Gráfico N°10: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 75% contestaron siempre, mientras el 25% manifiesta casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que existe monitoreo permanentemente sobre las actividades ejecutadas por el personal.

En la Tabla 11 y el Gráfico N°11: su análisis descriptivo muestran que el 100% (12) encuestados, encontramos que el 58% contestaron siempre, mientras el 42% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que la empresa

siempre propone mecanismos de mejora en caso de que sus trabajadores se encuentren por debajo del mismo.

En la Tabla 12 y el Gráfico N°12: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 83% contestaron siempre, mientras el 17% manifiesta que casi siempre, es decir, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que siempre hay integración entre las necesidades de la empresa y las necesidades de los usuarios.

En la Tabla 13 y el Gráfico N°13: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12 clientes encuestados), encontramos que el 92% contestaron muy adecuado, mientras el 8% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado el diseño, tamaño, espacio y estado de las instalaciones.

En la Tabla 14 y el Gráfico N°14: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 83% contestaron muy adecuado, mientras el 17% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado el mobiliario, equipamiento y accesorios de la empresa

En la Tabla 15 y el Gráfico N°15: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 92% contestaron muy adecuado, mientras el 8% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado la presentación e identificación del personal

En la Tabla 16 y el Gráfico N°16: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 83% contestaron muy adecuado, mientras el 17% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado la información que brinda la empresa en materiales impresos y virtuales

En la Tabla 17 y el Gráfico N°17: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 92% contestaron muy adecuado, mientras el 8% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado la competencia del personal y los servicios que brinda la empresa.

En la Tabla 18 y el Gráfico N°18 : su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 83% contestaron muy adecuado, mientras el 17% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado la capacitación y conocimiento del personal para la absolución de sus consultas.

En la Tabla 19 y el Gráfico N°19: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 92% contestaron muy adecuado, mientras el 8% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado el compromiso e interés del personal en atender requerimientos y solución de problemas

En la Tabla 20 y el Gráfico N°20: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 92% contestaron muy adecuado, mientras el 8% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el tiempo de entrega establecido.

En la Tabla 21 y el Gráfico N°21: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 75% contestaron muy adecuado, mientras el 25 % manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado los sistemas de control de calidad en los procesos que brinda la empresa.

En la Tabla 22 y el Gráfico N°22: su análisis descriptivo muestran que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 83% contestaron muy adecuado, mientras el 17% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado que la empresa cuente con certificaciones nacionales e internacionales de sistemas de Calidad.

En la Tabla 23 y el Gráfico N°23: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 92% contestaron muy adecuado, mientras el 8% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado la amabilidad, disposición y trato del personal de la empresa.

En la Tabla 24 y el Gráfico N°24: su análisis descriptivo muestra que el 100% (12) encuestados, Encontramos que el 83% contestaron muy adecuado, mientras el 17% manifiesta que es adecuado, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados considera como muy adecuado la interrelación con el usuario para acoger recomendaciones y acciones de mejora a favor del cliente.

5.1.1. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación.

La validación del instrumento de investigación se realizó cumpliendo los criterios de investigación científica, verificando la validez y confiabilidad del instrumento.

La validez se realizó mediante la revisión y aprobación por criterio de juicio de expertos, quienes evaluaron el instrumento de investigación y verificaron su aplicabilidad.

La confiabilidad se realizó mediante los datos obtenidos en la investigación de manera que se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach y el resultado del cuestionario Gestión Administrativa ha sido de 0.841 y del cuestionario satisfacción del usuario ha sido de 0,883

- El procesamiento de la información se realizará a través del programa de estadístico SPSS 23.0 para Windows y el programa de Excel 2010 para la elaboración de tablas y gráficos.
- Se construirán tablas de procesamiento de datos con los factores de estudio para la digitación y almacenamiento de los datos. Los resultados serán analizados con técnicas de estadística descriptiva.

5.2. Ética en la investigación

“Es la aplicación en la investigación que cubre, ente otros, los siguientes aspectos-. Confidencialidad, anonimato, legalidad y profesionalismo”. (Niño, 2011, p.151).

Las actividades de la presente investigación, la identidad de los participantes voluntarios será tratada en anonimato y la confidencialidad necesaria, los datos serán resguardados y utilizados solo para los fines académicos de la investigación.

Metodos de analisis estadisticos

Análisis Estadísticos

Para el análisis del cuestionario entre Gestión Administrativa y Satisfacción de usuario se utilizó alfa de Cronbach

Para el análisis de los datos estadísticos se usó tanto la estadística descriptiva, la estadística inferencial.

El coeficiente de correlación de Pearson. - Es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos.

El coeficiente de correlación de Pearson se rige por las reglas de la correlación simple de Pearson, y las mediciones de este índice corresponden de + 1 a - 1, pasando por el cero, donde este último significa

no correlación entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros denotan la correlación máxima.

Nivel de significancia es de 0.05 que indica el nivel de confianza del 95 %.

PRUEBA ESTADÍSTICA DE NORMALIDAD

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión Administrativa	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%
Satisfacción del usuario	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,142	12	,064
Satisfacción del usuario	,095	12	,200*

Hipótesis.

Ho: La variable gestión administrativa no es distinta a una población normal

H1: La variable gestión administrativa es distinta a una población normal

Significancia: $\alpha = 5\% = 0.05$ P -Valor=0.064

Decisión: Si $P = 0.064 > \alpha = 0.05$, entonces aceptamos la Ho: La variable gestión administrativa no es distinta a una población normal

Conclusión: La variable gestión administrativa proviene de una población normal, por lo tanto, utilizaremos el estadístico de correlación de PEARSON

Hipótesis.

Ho: La variable Satisfacción del usuario no es distinta a una población normal

H1: La variable Satisfacción del usuario es distinta a una población normal

Significancia: $\alpha = 5\% = 0.05$ P -Valor=0,200

Decisión: Si $P = 0,200 > \alpha = 0.05$, entonces aceptamos la Ho: La variable Satisfacción del usuario no es distinta a una población normal

Conclusión La variable Satisfacción del usuario proviene de una población normal, por lo tanto, utilizaremos el estadístico de correlación de PEARSON

Análisis Inferencial

HIPÓTESIS GENERAL

Hi. La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.

Ho. La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Tabla 25: Correlaciones entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario

		Gestión Administrativa	Satisfacción del usuario
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,798**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,798**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Tabla 25 interpretación: Podemos ver que el nivel de correlación de Pearson es menor que 1 pero mayor que “0” (0,798) entonces la correlación es positiva y el P – valor = ,000 menor al valor de significancia α ; 0,000 por lo que rechazamos la Hipótesis nula, y aceptamos la Hipótesis de investigación, la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.

Hipótesis Específico 1.

He1: El planeamiento se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Ho: El planeamiento no se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Tabla 26: Correlación entre el planeamiento y la satisfacción del usuario

		Planeamiento	Satisfacción del usuario
Planeamiento	Correlación de Pearson	1	,677**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,677**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Tabla 26 interpretación: Podemos ver que el nivel de correlación de Pearson es menor que 1 pero mayor que “0” (0,677) entonces la correlación es positiva y el P – valor = ,000 menor al valor de significancia α ; 0,000 por lo que rechazamos la Hipótesis nula, y aceptamos la Hipótesis de investigación, el planeamiento se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Hipótesis Específico 2.

He2: La organización se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Ho. La organización no se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Tabla 27: Correlaciones entre la organización y la satisfacción del usuario

		Organización	Satisfacción del usuario
Organización	Correlación de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Tabla 27 interpretación: Podemos ver que el nivel de correlación de Pearson es menor que 1 pero mayor que “0” (0,790) entonces la correlación es positiva y el P – valor = ,000 menor al valor de significancia α ; 0,000 por lo que rechazamos la Hipótesis nula, y aceptamos la Hipótesis de investigación, La organización se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Hipótesis Específico 3.

He3: La dirección se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Ho: La dirección no se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Tabla 28: Correlaciones entre la Dirección y la satisfacción del usuario

		Dirección	Satisfacción del usuario
Dirección	Correlación de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Tabla 28 interpretación: Podemos ver que el nivel de correlación de Pearson es menor que 1 pero mayor que “0” (0,790) entonces la correlación es positiva y el P – valor = ,000 menor al valor de significancia α ; 0,000 por lo que rechazamos la Hipótesis nula, y aceptamos la Hipótesis de investigación, la dirección se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

Hipótesis Específico 4.

He4: El control se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020

Ho: El control no se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020

Tabla 29: Correlaciones entre el control y la satisfacción del usuario.

		Control	Satisfacción del usuario
--	--	---------	--------------------------

Control	Correlación de Pearson	1	,677**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,677**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Tabla 29 interpretación: Podemos ver que el nivel de correlación de Pearson es menor que 1 pero mayor que “0” (0,677) entonces la correlación es positiva y el P – valor = ,000 menor al valor de significancia α ; 0,000 por lo que rechazamos la Hipótesis nula, y aceptamos la Hipótesis de investigación, El control se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020

CAPITULO VI: COMPARACIÓN DE RESULTADOS

Primera

Respecto a la Hipótesis General se hallaron los siguientes resultados según el estadístico de Pearson la correlación es positiva alta por lo tanto podemos afirmar que La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020.

En comparación a ello podemos mencionar a **Canales, C. y Huahualuque, W. (2016)** en su investigación “Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC. 2016” que planteó como objetivo determinar la relación entre las variables a la gestión administrativa y el crecimiento empresarial; Llegando a la conclusión que la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC. En el período 2016, con un margen de error del (5%) lo cual se verifica que la compañía no emplea adecuadamente la gestión administrativa para sus procedimientos comerciales a mediano y largo plazo, lo manifestado se ve reflejado en el bajo crecimiento empresarial que ha adquirido la empresa, recomendado a los gerentes de la empresa que ejecuten y orienten las acciones pertinentes, a efectos de seguir mejorando y fortaleciendo estas dos variables.

Segunda

Respecto a la Hipótesis Especifica 1 se hallaron los siguientes resultados según el estadístico de Pearson la correlación es positiva moderada por lo tanto podemos afirmar que el planeamiento se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020. En comparación a ello podemos mencionar a **Loor, G. (2016)**, en la investigación “Plan estratégico para optimizar la gestión administrativa de la empresa Global Express S.A. Quito Ecuador”. Planteó como objetivo: Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de la

gestión administrativa de la Empresa “Global Express S.A”, identificando como problemática al deficiente manejo del personal y recursos empresariales debido a la falta de capacitación y gestión administrativa de los directivos, así como la deficiencia de un sistema de gestión de calidad con ausencia de políticas y valores corporativos de la misma, obteniendo como resultados que el diseño de un Plan Estratégico permite establecer objetivos que permitieron conocer su situación actual y visión de futuro, elaboraron lineamientos que permitan tener un futuro exitoso a corto plazo mejorando la parte administrativa y así lograr incrementar sus índices financieros y de rentabilidad.

Tercera

Respecto a la Hipótesis Especifica 2 se hallaron los siguientes resultados según el estadístico de Pearson la correlación es positiva moderada por lo tanto podemos afirmar que la organización se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020. En comparación a ello podemos mencionar a Urbina, U. Norvin, A. y Zelaya, M. (2013) en su investigación “Gestión administrativa de la Cooperativa Multisectorial de Productores, exportadores y comercializadores de Café (COMEXPROCCAFE R.L) en la cosecha 2012-2013. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, tuvo como objetivo general analizar la gestión administrativa de la Cooperativa Multisectorial de Productores, Exportadores y Comercializadores de Café (COMEXPROCAFE R.L) en la cosecha 2012-2013. Este estudio se realizó para determinar y describir la gestión en el marco jurídico y empresarial relacionado al proceso administrativo de esta cooperativa. Se llegó a la conclusión que la cooperativa COMEXPROCAFE R.L presenta problemas en la ejecución de sus actividades administrativas, lo que contribuye a que la cooperativa refleje una gestión administrativa deficiente que perjudica los intereses y recurso de sus miembros

Cuarta

Respecto a la Hipótesis Especifica 3 se hallaron los siguientes resultados según el estadístico de Pearson la correlación es positiva moderada por lo

tanto podemos afirmar que la dirección se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020. En comparación a ello podemos mencionar a **Calero Mora (2016)** en su publicación “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral 2015, caracterizo el proceso de gestión administrativa en el municipio en estudio. El motivo del estudio fue el planteamiento de estrategias de mejora para la calidad del servicio cambiando el pensamiento del personal, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales de dirección y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios líderes.

Quinta

Respecto a la Hipótesis Especifica 4 se hallaron los siguientes resultados según el estadístico de Pearson la correlación es positiva moderada por lo tanto podemos afirmar que el control se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020. En comparación a ello podemos mencionar a **Navarrete C.**, en el trabajo de investigación, *Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México*, cuyo objetivo de esta investigación es conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos e internos de todos los servicios que otorga una clínica de medicina familiar, así como la forma en que repercute la indiferencia o insatisfacción de los usuarios internos, en el otorgamiento de su servicio. Materiales y métodos. El presente estudio descriptivo se efectuó en una clínica de medicina familiar del Sector Salud en el Estado de México, se desarrolló del 1o al 31 de octubre del 2014. La información se recolectó por medio de cuestionarios individuales, donde el parámetro de las contestaciones es: muy satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho. Resultados. Archivo clínico fue quien obtuvo el mayor porcentaje de usuarios externos indiferentes a muy insatisfechos. De los usuarios internos, recursos humanos y enseñanza fueron quienes obtuvieron mayores porcentajes de usuarios indiferentes a

muy insatisfechos, de estos usuarios el 97.1% contestó que si repercute su estado, otorgando un mal servicio a quienes solicitan su atención. Conclusiones. Con este tipo de estudios se demuestra que todos los servicios son importantes, no se ha puesto atención en los servicios internos que se proporcionan en la unidad a los trabajadores para desempeñar su trabajo, por lo que se debe establecer una supervisión permanente de todos los servicios.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se determina, que existe una relación positiva y significativa según el valor de Pearson 0,798 y un P valor = 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.

SEGUNDA:

Se establece que existe una relación positiva y significativa según el valor de Pearson 0,677 y un P valor = 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el planeamiento se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

TERCERA:

Se determina que existe una relación positiva y significativa según el valor de Pearson 0,790 y un P valor = 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la organización se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

CUARTA:

Se determina que existe una relación positiva y significativa según el valor de Pearson 0,790 y un P valor = 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la dirección se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020

QUINTA:

Se establece que existe una relación positiva y significativa según el valor de Pearson 0,677 y un P valor = 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el planeamiento se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting
Enero – Abril 2020

RECOMENDACIONES

PRIMERO:

Se recomienda a los directivos de institución y en especial de la subgerencia desarrollar actividades de confraternidad, encuentros entre los colaboradores y familiares en especial en días festivos para compartir y mejorar la interrelaciones personales y sociales, a la vez se logren efectos positivos en la producción y las comunicaciones interpersonales.

SEGUNDO:

Se recomienda mayor participación de los colaboradores en la toma de decisiones en las actividades laborales como encomendar a los colaboradores más antiguos en la supervisión y acompañamiento de sus pares para identificarse más con su puesto laboral.

TERCERO:

Se recomienda apoyo en seguridad de salud, riesgo de vida y en especial desarrollar encuentros para aumentar la identidad con la organización y fortalecer la autoestima; para ello sería conveniente tomar en cuenta talleres de participación familiar.

CUARTO:

Se recomienda continuar realizando encuestas periódicas en relación a la satisfacción del usuario externo

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ramírez, A. V. (2012, January). Servicios de salud ocupacional. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 73, No. 1, pp. 63-69). UNMSM. Facultad de Medicina.

Rodríguez, Y. (2001). Reflexiones acerca de la situación actual de los Servicios de Salud Ocupacional en Venezuela. *Salud de los Trabajadores*, 9(2), 101-102.

Torres-Rey, C. H., Conde-Sierra, J. V., Checa-Guerrero, D. M., Díaz-Criollo, S. M., Palma-Parra, R. M., & Varona-Urbe, M. E. (2012). Servicios de medicina del trabajo en Colombia. *Revista de Salud Pública*, 14, 598-606.

Ugaz, M., & Soltau, S. (2012). El servicio de seguridad y salud en el trabajo. *Derecho PUCP*, (68), 571-584.

Solis Camacho, G. P., Huamancayo Pierrend, J. J., & Flores Guzmán, L. A. (2016). Plan de Marketing CARDIOCLINIC 2016: Exámenes médicos ocupacionales periódicos.

Ortiz Dávila, V. L. (2016). Modelo de optimización de operaciones para mejorar el servicio de atención médica ocupacional en la Clínica Preventiva SAC, 2016.

Escalante Figueroa, B., Guadalupe Benavente, S. K., & Rojas Farfán, L. (2016). Evaluación del control interno en la recaudación de ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa BGL SAC en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016.

Cspedes Merino, A. D., & Panana Acuña, G. S. (2016). Plan de negocio para la creación de un Centro de Salud Ocupacional especializado en rehabilitación física y ocupacional.

Yépez Castro, C., & Cuesta Ambrich, M. (2016). *Propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio al paciente de un Centro Médico OCUPACIONAL CMO* (Bachelor's thesis, Universidad Estatal de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Basto, H. Y. F., Mera, M. A. F., Arboleda, P. A. A., & Gentium, F. U. C. L. (2014). Estudio de viabilidad para la creación de una Empresa de Salud Ocupacional dedicada a la realización de Exámenes Ocupacionales en el Noroeste de la Ciudad de Santiago de Cali.

Guerra Mayanchi, M. (2016). Análisis de un plan promocional de marketing del “servicio médico en salud ocupacional” en la clínica especializada Sargento Lores, distrito Iquitos, 2016.

Albrecht, K., & Bradford, L. (1998). *La excelencia en el servicio. ¡Conozca y comprenda a sus usuarios!* Bogotá: 3R Editores LTDA.

Alvarado, A. (2012). *Administración y Mejora Continua en los Servicios de Salud*. México D.F.: Mc Grw-Hill.

Berry, L., Bennet, C., & Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. México: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Labrador, H. (2006). *La satisfacción del usuario. Módulo Gerencia de Servicio al Usuario del CIDEC*. Obtenido de http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf

Sánchez-Carlessi, H. (2016). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5ta ed.). Lima: Bussines Support Aneth S.R.L.

Williams, T., Schutt-Aine, J., & Cuca, Y. (1996). *Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion*

of results to date. New York, International Planned Parenthood Federation, pág. 61.

Mercado Mere, J. A. (2016). Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.

Ocampo-Ulloa, W. L., Pazmiño-Gavilanes, W., & Merchan-Jacome, V. A. (2016). La gestión administrativa de las empresas de transporte urbano de Babahoyo y sus efectos en el grado de satisfacción de los usuarios. *Polo del Conocimiento*, 2(5), 224-243.

Cantó, V. P., Soler, M. M., & Chordá, V. G. (2016). Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión. *Journal of Healthcare Quality Research*, 33(6), 334-342.

Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2016). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.

ANEXOS

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General. Cual es la relacion que existe entre la Gestion Administrativa y la Satisfaccion del Usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020 ?</p> <p>Problemas Especificos. ¿Cual es la realacion entre el planeamiento y la satisfaccion del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero - Abril 2020 ? ¿Cual es la realacion entre la organizacion y la satisfaccion del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero - Abril 2020 ? ¿Cual es la realacion entre la direccion y la satisfaccion del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero - Abril 2020 ? ¿Cual es la realacion entre el control y la satisfaccion del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero - Abril 2020 ?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relacion que existe entre la Gestion Administrativa y la Satisfaccion del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.</p> <p>Objetivos Especificos Identificar la relacion entre el Planeamiento y la Satisfaccion del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020. Determinar la relación entre la Organización y la Satisfaccion del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020. Establecer la relacion entre la Direccion y la Satisfaccion del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020. Precisar la relacion entre el Control y la Satisfaccion del usuario en EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020.</p>	<p>Hipotesis General La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020</p> <p>Hipótesis Especificas El planeamiento se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020 La organización se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020 La dirección se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting Enero – Abril 2020 El control se relaciona con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting – Abril 2020</p>	<p>Variable X Gestion Administrativa</p> <p>Dimensiones Variable X</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control <p>Variable Y Satisfaccion del Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensiones Variable Y • Satisfaccion de Elementos Perceptibles • Satisfaccion de Fiabilidad • Satisfaccion de Capacidad de Respuesta • Satisfaccion de Seguridad • Satisfaccion de Empatía 	<p>Tipo de Investigacion Basica</p> <p>Nivel de Investigacion Descriptiva-Relacional</p> <p>Metodo Hipotetico-Deductivo</p> <p>Diseno de la Investigacion No experimental transversal correlacional</p> <p>Población Muestral 12 trabajadores 12 usuarios</p> <p>Tecnica y Procesamiento de Datos Tecnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Tabulación de datos: Programa estadístico SPSS.</p>

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

OBJETIVO GENERAL	Determinar la relacion que existe entre la Gesrion Administrativa y la Satisfaccion del Usuario de la EIRL QHSE OCCUPATIONAL CONSULTING Enero – Abril 2020			
VARIABLE INDEPENDIENTE	Gestion Administrativa			
DEFINICION CONCEPTUAL	La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos. Munch (2014)			
DEFINICION OPERACIONAL	Se consideran las dimensiones: planeamiento, organización, direccion y control.			
DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCION DE ITEMS	TIPO DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Planeamiento	Mision, vision, valores, objetivos.	1,2,3	Cuestionario	Ordinal Nunca = Muy inadecuado...(1) Casi nunca = Inadecuado.....(2) A veces = Regular.....(3) Casi siempre = Adecuado... (4) Siempre= Muy Adecuado.....(5)
Organización	Division, lineas de autoridad, formalizacion.	4,5,6		
Direccion	Motivacion, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo.	7,8,9		
Control	Evaluacion.	10,11,12		
VARIABLE DEPENDIENTE	Satisfaccion del Usuario			
DEFINICION CONCEPTUAL	“Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario” (Kotler & Keller, 2016, pág. 85).			
DEFINICION OPERACIONAL	Se consideran las dimensiones: elementos perceptibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatia.			
DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCION DE ITEMS	TIPO DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Elementos perceptibles	Diseno, tamaño y espacio de instalaciones. Mobiliario, equipamiento y accesorios de la empresa. Presentacion e indentificacion del personal.	1,2,3	Cuestionario	Ordinal Nunca = Muy inadecuado...(1) Casi nunca = Inadecuado.....(2) A veces = Regular.....(3) Casi siempre = Adecuado... (4) Siempre= Muy Adecuado.....(5)
Fiabilidad	Informacion en materiales impresos y virtuales. Competencia de personal y servicios de la empresa. Capacitacion del personal en absolucion de consultas.	4,5,6		
Capacidad de Respuesta	Compromiso e interes en atencion de requerimientos y solucion de problemas.	7,8		

	Cumplimiento de los servicios ofrecidos en el tiempo establecido.			
Seguridad	Aplicación de Sistemas de control de calidad en procesos de la empresa. Certificaciones de sistemas de calidad.	9,10		
Empatia	Amabiliad, disposicion y buen trato al usuario Interrelacion con el usuario para recomendaciones y acciones de mejora a favor del cliente.	11,12		

Anexo N°3: Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Estimado colaborador, te invito a responder el presente cuestionario, que tiene como objetivo principal obtener información acerca de la Gestión administrativa en la empresa EIRL QHSE OCCUPATIONAL CONSULTING. La información que nos proporcione nos permitirá mejorar los procesos de gestión. La información que proporciones es confidencial y anónima. Recuerda que las respuestas que consideres dar no son buenas ni malas, simplemente reflejan en cierta medida esa experiencia y es importante no dejar de contestar ninguna afirmación.

Nunca = Muy inadecuado...(1) Casi nunca = Inadecuado...(2) A veces = Regular...(3)
Casi siempre = Adecuado... (4) Siempre= Muy Adecuado...(5)

DIMENSIONES						
	PLANEAMIENTO	1	2	3	4	5
1	Se le brindo el conocimiento sobre la Misión y Visión de la empresa.					
2	Se siente identificado con los valores de la empresa.					
3	Conoce los objetivos de gestión de la empresa					
ORGANIZACIÓN						
4	La empresa tiene sus actividades claramente definidas.					
5	La empresa realiza sus actividades con eficiencia de acuerdo a sus objetivos empresariales.					
6	La empresa se encuentra formalizada e identificada con su personal.					
DIRECCIÓN						
7	La empresa motiva y capacita a su personal de acuerdo a sus funciones.					
8	La empresa promueve programas de promoción y socialización de sus actividades.					
9	La empresa promueve el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos.					
CONTROL						
10	Existe monitoreo permanentemente sobre las actividades ejecutadas por el personal					
11	Existen mecanismos de mejora en caso de que estos se encuentren por debajo del promedio deseado.					
12	Hay integración entre las necesidades de la empresa y las necesidades de los usuarios					

Anexo N°3: Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario

Estimado usuario, te invito a responder el presente cuestionario, que tiene como objetivo principal obtener información acerca de la Satisfacción del usuario en la empresa EIRL QHSE OCCUPATIONAL CONSULTING. La información que nos proporcione nos permitirá mejorar los procesos de gestión. La información que proporciones es confidencial y anónima. Recuerda que las respuestas que consideres dar no son buenas ni malas, simplemente reflejan en cierta medida esa experiencia y es importante no dejar de contestar ninguna afirmación.

Nunca = Muy inadecuado...(1) Casi nunca = Inadecuado...(2) A veces = Regular...(3)
Casi siempre = Adecuado... (4) Siempre= Muy Adecuado...(5)

DIMENSIONES						
N	ELEMENTOS PERCEPTIBLES	1	2	3	4	5
1	Como considera el diseño, tamaño, espacio y estado de las instalaciones.					
2	Como considera el mobiliario, equipamiento y accesorios de la empresa					
3	Como considera la presentación e identificación del personal					
FIABILIDAD						
4	Confía en la información que brinda la empresa en materiales impresos y virtuales					
5	Confía en la competencia del personal y los servicios que brinda la empresa.					
6	Considera que el personal se encuentra debidamente capacitado y tiene el conocimiento adecuado para la absolución de sus consultas.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	Como considera el compromiso e interés del personal en atender requerimientos y solución de problemas.					
8	Como considera el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el tiempo de entrega establecido.					
SEGURIDAD						
9	Como considera los sistemas de control de calidad en los procesos que brinda la empresa.					
10	Considera beneficioso que la empresa cuenta con certificaciones nacionales e internacionales de sistemas de Calidad					
EMPATIA						
11	Como considera la amabilidad, disposición y trato del personal de la empresa.					
12	Como considera la interrelación con el usuario para acoger recomendaciones y acciones de mejora a favor del cliente.					