

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE
DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“GESTIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2022”**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. PEÑA GUDIEL, Jessica.

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Asesor:

Dr. ROMANI CLAROS, Alfonso.

PUERTO MALDONADO, AGOSTO 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE
DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“GESTIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2022”**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. PEÑA GUDIEL, Jessica.

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Asesor:

Dr. ROMANI CLAROS, Alfonso.

PUERTO MALDONADO, AGOSTO 2023

DEDICATORIA

El trabajo de investigación, va dedicado especialmente:

A Dios, por fortalecer mi salud y cuidarme en los momentos difíciles de mi vida.

A mí hijo Brandon Derek, con quien aprendí, que trabajar, superarse profesional y personalmente, es para darle una mejor calidad de vida.

A mi madre Ana María, quien me fortaleció en mis angustias y me acompaña en mis alegrías, compartiendo mis éxitos en mi vida profesional y personal.

A mi hermano Alberto Brandon, quien siempre me inculca a ser una persona positiva, calmada, analítica y buscar las soluciones para las dificultades que se presentan.

A mi abuelita Victoria Candia, quien es una extraordinaria mujer, que nos inculco a estudiar, tener buenos valores, que con sacrificio y sin perjudicar a los demás, podemos conseguir lo que anhelamos.

Con cariño.

AGRADECIMIENTO

- A La Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- A la Facultad de Ecoturismo.
- A la Escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales.
- A mis jurados:
 - Presidente: Dr. Roberto Danilo Pérez Marroquín.
 - Secretario: M. Sc. Jorge Eulogio Pérez Grately.
 - Vocal: Mgt. Giovana Lira Jiménez
- A mi asesor Dr. Alfonso Romani Claros.
- A la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, al Gerente Regional y sus colaboradores, por brindar la información requerida para el desarrollo de la presente tesis.
- A mi familia y amistades que alentaron a la culminación de la presente tesis.

TURNITIN_JESSICA PEÑA GUDIEL

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	transparencia.regionmadrededios.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Escalante Paro, Melvin Rocio Palacio Mamani, Carlos Eduardo Nunez Valdez, Fany. "Facilidad para Negociar en el Peru a Nivel de la Ciudad de Madre de Dios- Tambopata", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%

PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento al “Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Se presenta ante ustedes el informe de tesis intitulada “Gestión del servicio administrativo y su influencia en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022”, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El trabajo de investigación tiene la finalidad de demostrar, que la gestión del servicio administrativo de la Dirección Regional de la Producción influye en la satisfacción de sus usuarios externos.

El presente estudio contiene temas que abordan la importancia de una gestión administrativa en el sector público, el cual, ha tomado mayor relevancia debido a la satisfacción que muestran los usuarios al recibir los servicios de las entidades públicas.

Mediante el trabajo de investigación, se contribuye con el progreso académico y futuras investigaciones.

La tesista.

RESUMEN

El trabajo de investigación intitulado, “Gestión del servicio administrativo y su influencia en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022”, tiene la finalidad de determinar como la gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de carácter no experimental, transversal, descriptiva de nivel correlacional – explicativo, para la muestra de la investigación se consideró 117 usuarios externos, con el fin de obtener resultados aceptables; para la recolección de datos se aplicó encuestas, entrevistas. Además se realizó la recopilación de información documentaria. Los instrumentos utilizados permitieron lograr el análisis de los datos. Para la contrastación de hipótesis se utilizó los datos e información obtenida de la muestra de los usuarios externos, logrando resultados significativos, que permitieron plantear la siguiente conclusión: A través de las dimensiones de la gestión del servicio administrativo, el 99% de los usuarios externos, se encuentran satisfechos con los resultados de la eficiencia, eficacia y control, propias de la gestión administrativa y el 1% de los usuarios externos, califican de manera óptima los diferentes servicios, en tal sentido se da a conocer que, la gestión del servicio administrativo, si influye en la satisfacción de los usuarios externos de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.

Palabras claves: Gestión, Influencia, producción, satisfacción, servicio, usuario.

ABSTRACT

The research work entitled, "Management of the administrative service and its influence on the satisfaction of the external user of the Regional Directorate of Production of Madre de Dios, period 2022", has the purpose of determining how the management of the administrative service influences the satisfaction of the external user of the Regional Production Directorate of Madre de Dios.

The research has a quantitative approach, non-experimental, transversal, descriptive at a correlational - explanatory level, for the research sample, 117 external users were demonstrated, in order to obtain acceptable results; For data collection, surveys and interviews were applied. Also, documentary information was collected. The instruments used allowed the data analysis to be achieved. To contrast hypotheses, the data and information obtained from the sample of external users were used, achieving significant results, which allowed us to draw the following conclusion: Through the dimensions of administrative service management, 99% of external users . , are satisfied with the results of efficiency, effectiveness and control, typical of administrative management and 1% of external users, rate the different services optimally, in this sense it is made known that, the management of the service administrative, if it influences the satisfaction of external users of the Regional Directorate of Production of Madre de Dios.

Keywords: Management, Influence, production, satisfaction, service, user.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el nivel de satisfacción del usuario, es de suma importancia para todas las instituciones públicas y privadas de nuestro país y del mundo, debido a que son ellos, quienes evalúan los diferentes servicios administrativos que requieren y de esa manera las instituciones puedan afianzar sus servicios administrativos.

Sin embargo, la aplicación inapropiada de la gestión del servicio administrativo, es un problema que persiste en la mayoría de las instituciones públicas de las regiones del Perú, situación que se genera por diferentes factores, dentro de ello se encuentra, el escaso desconocimiento de la gestión pública, la inadecuada valoración del capital humano, recursos materiales e insuficiencia en la parte económica, entre otros factores que perjudican a la gestión de los servicios administrativos, que desafortunadamente no permiten brindar un servicio adecuado que cubra óptimamente los requerimientos y necesidades de los usuarios externos.

El servicio administrativo, ejercido con una gestión eficiente, eficaz e implementando estrategias de control, que se ajusten a la realidad social y económica en los diferentes sectores públicos de cada región del país, propicia una responsabilidad social de todo el equipo de colaboradores y servidores de las instituciones públicas, superando los inconvenientes durante el proceso administrativo, con la finalidad de cumplir y satisfacer las expectativas del usuario externo.

Por lo tanto, es importante afirmar que a través de la investigación realizada en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, se ha observado y determinado que la gestión del servicio administrativo, en cuanto a la eficiencia, eficacia y control, repercute en la satisfacción del usuario externo, motivo por el cual, se debe brindar un excelente servicio en las diferentes actividades administrativas que la institución ofrece, en vista de que recae la responsabilidad en todos los colaboradores de la Dirección Regional de la Producción, quienes deben estar capacitados para utilizar e implementar

estrategias y de esta manera, mejorar sus servicios en bienestar de sus usuarios externos.

La investigación tiene por finalidad, determinar como la gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022. Para lo cual, se organiza en cuatro capítulos, donde se detalla los temas del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: Se detalla la descripción y formulación del problema, los objetivos generales y específicos, identificación de las variables, hipótesis general y específicos, al igual que la justificación e importancia de estudio y las consideraciones éticas.

CAPÍTULO II: Se hace referencia a la revisión bibliográfica contemplado en el marco teórico respecto a los antecedentes de estudio, conceptos del marco teórico, definición términos, en la cual, se sustenta la investigación sobre la gestión del servicio administrativo y la influencia que tiene sobre la apreciación en el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

CAPÍTULO III: Se detalla la metodología de la investigación; desarrollado con una investigación básica, ya que el propósito es incrementar el conocimiento teórico, aplicarlo y utilizarlo en base a los conocimientos adquiridos.

En la presente investigación el diseño corresponde al enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptiva de nivel correlacional - explicativo; presenta también el ámbito de aplicación, población y muestra de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.

CAPÍTULO IV: Se puntualiza los resultados obtenidos de la investigación para finalmente presentar las respectivas conclusiones y recomendaciones. Además de contemplar los anexos correspondientes de la investigación.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
PRESENTACIÓN	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4. VARIABLES.....	16
1.4.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	16
Variable independiente.....	16
Variable dependiente	16
1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	17
1.6. HIPÓTESIS	19

1.6.1	Hipótesis general.....	19
1.6.2	Hipótesis específicas.....	19
1.7.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	19
1.7.1	JUSTIFICACIÓN.....	19
1.7.7.1	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	19
1.7.7.2	JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	20
1.7.7.3	JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	20
1.7.2	IMPORTANCIA.....	21
1.8.	CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....		22
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1.1	Antecedentes a nivel internacional.....	22
2.1.2	Antecedentes a nivel nacional.....	27
2.1.3	Antecedentes a nivel regional.....	32
2.2	MARCO TEÓRICO.....	37
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	41
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....		46
3.1	TIPO DE ESTUDIO.....	46
3.2	DISEÑO DE ESTUDIO.....	46
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
3.3.1	Población.....	48
3.3.2	Muestra.....	48
3.4	MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	49

	10
3.4.1 Métodos	49
3.4.2 Técnica	50
3.5 TRATAMIENTO DE LOS DATOS	51
CAPITULO IV	52
RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	52
4.1 Desarrollo de objetivos	58
4.2 Contrastación de hipótesis.....	78
4.3 Discusiones	80
CONCLUSIONES	90
SUGERENCIAS	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS	101
Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables	101
Anexo 02: Matriz de consistencia	103
Anexo 03: Instrumentos.....	105
Anexo 04: Solicitud de autorización para realización de estudio.....	108
Anexo 05: Solicitud de validación de instrumentos	112
Anexo 06: Ficha de validación.....	115
Anexo 07: Consentimiento informado.....	118
Anexo 08: Relación de colaboradores de la DIREPRO	119
Anexo 09: Denominación de cargos administrativos	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la DIREPRO	57
Figura 2. Apreciación grafica porcentual de las oficinas y direcciones con mayor y menor afluencia de usuarios externos.....	59
Figura 3. Apreciación del nivel porcentual de disposición del colaborador para ayudarlo en sus trámites administrativos.	61
Figura 4. Apreciacion grafica del nivel porcentual de eficiencia proporcionado por el colaborador para ofrecerle un servicio rápido.	62
Figura 5. Apreciación grafica porcentual del nivel de eficiencia de la atención colaboradorizada.	64
Figura 6. Apreciación grafica porcentual del Apreciación del nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades en la institución.	65
Figura 7. Apreciación grafica porcentual del nivel de interés del colaborador en solucionar los inconvenientes del usuario externo.	67
Figura 8. Apreciación grafica porcentual del nivel de disponibilidad del colaborador para orientar al usuario externo.....	69
Figura 9. Apreciación grafica porcentual del nivel de toma de decisiones y acciones que realiza el colaborador para solucionar las dificultades que se detecta en el servicio ofrecido al usuario externo	71
Figura 10. Apreciación porcentual del nivel de seguimiento que realiza el colaborador respecto a su solicitud o tramite documentario.....	73
Figura 11. Apreciación porcentual que tiene el usuario externo respecto al rendimiento del colaborador que lo atendió.	75
Figura 12. Apreciación porcentual de satisfacción que tiene, después de haber recibido el servicio.	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operación de las variables	17
Tabla 2. Distribución del colaborador administrativo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.	52
Tabla 3. Apreciación de las oficinas y direcciones con mayor afluencia de usuarios externos.	58
Tabla 4. Apreciación del nivel de disposición del colaborador para ayudarlo en sus trámites administrativos.....	60
Tabla 5. Apreciación del nivel de eficiencia proporcionado por el colaborador para ofrecerle un servicio rápido.....	62
Tabla 6. Apreciación del nivel de eficiencia de la atención personalizada ...	63
Tabla 7. Apreciación del nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades en la institución.	65
Tabla 8. Apreciación del nivel de interés del colaborador en solucionar los inconvenientes del usuario externo.....	67
Tabla 9. Apreciación del nivel de disponibilidad del colaborador para orientar al usuario externo.	69
Tabla 10. Apreciación del nivel de toma de decisiones y acciones que realiza el colaborador para solucionar las dificultades que se detecta en el servicio ofrecido al usuario externo.....	71
Tabla 11. Apreciación del nivel de seguimiento que realiza el colaborador respecto a su solicitud o tramite documentario.	73
Tabla 12. Nivel de apreciación que tiene el usuario externo respecto al rendimiento del colaborador.	74
Tabla 13. Nivel de satisfacción que tiene el usuario externo, después de haber recibido el servicio.	76

CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Para Zeithaml et al (1993, pág. 11); “La calidad en un servicio genera beneficios debido a que atrae clientes verdaderos: aquellos que quedan satisfechos después de elegir un negocio después de probar sus servicios, aquellos que volverán a utilizar el negocio y aquellos que hablarán bien del negocio a los demás.

La calidad en un servicio beneficia a los verdaderos usuarios: clientes que se alegran de haber elegido su empresa después de la experiencia de servicio y clientes que utilizan su empresa para hablar positivamente de ella a los demás”.

Actualmente, la apreciación que el usuario tiene frente a servicios y productos brindados mediante las empresas diversas o instituciones públicas a nivel mundial viene influyendo en la permanencia dentro del mercado competitivo y la valoración del mismo. Es así que muchas de las empresas o instituciones públicas, se encuentran en la obligación de mejorar servicios y productos, debido a que la gestión del servicio debe ser eficiente y eficaz, los cuales son considerados elementos indispensables para compensar las expectativas de los consumidores.

En el territorio nacional, el servicio administrativo al usuario, es un tema relevante, debido a que los usuarios buscan tener buenos productos y una excelente atención de la empresa o institución pública, concerniente a trámites administrativos, acceso a información y/o consultas, pagos, entre otros servicios, los cuales el usuario requiere que sea eficiente y eficaz.

En nuestro país, uno de los problemas principales para el ciudadano es el servicio inapropiado que brindan algunos servidores públicos, acciones que no son apropiadas, ya que las instituciones públicas son creadas con el compromiso y la meta de satisfacer necesidades en la gente.

Madre de Dios, es considerada como una de las regiones con grandes potencialidades por ser frontera con Bolivia y Brasil. Sin embargo, la falta de interés de mejorar sus productos y sobre todo los servicios administrativos en diferentes instituciones de índole pública de nuestra región, forman una regresión en cuanto al desarrollo de la región y sus entidades, como es el caso de las Direcciones Regionales en general y algunos de sus problemas son los denominados cuellos de botellas, que se refiere a la disminución de los procesos productivos empresariales o institución, incrementando los tiempos de espera, extrema burocracia en la atención a la documentación y desinterés en la capacidad de respuesta, deficiencia en los canales de comunicación con el usuario externo, trato inapropiado al usuario, servidores públicos con total falta de empatía e interés en solucionar los problemas del usuario e información poco fiable para satisfacción del usuario.

En relación a la problemática expuesta, el trabajo de investigación pretende valorar mediante los instrumentos de estudio, la satisfacción de los usuarios externos, respecto a la gestión de los servicios administrativos recibidos y demostrar que la atención al usuario externo es eficiente, eficaz y existe un adecuado control, los cuales permitirán reconocer que la gestión del servicio administrativo impacta en satisfacer la demanda en usuarios externos dentro de la Dirección Regional de Producción en Madre de Dios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo la gestión de servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿De qué manera contribuye la eficiencia de la gestión de servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022?
2. ¿De qué manera contribuye la eficacia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022?
3. ¿De qué manera contribuye el control de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar cómo la gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar de qué manera contribuye la eficiencia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.
2. Determinar de qué manera contribuye la eficacia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.
3. Determinar de qué manera contribuye el control de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

1.4. VARIABLES

1.4.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente

Gestión del servicio administrativo.

Variable dependiente

Satisfacción del usuario externo.

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operación de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Categoría
Variable Independiente Gestión del servicio administrativo	El objetivo de la gestión administrativa es realizar acciones de la manera más económica y eficiente posible para lograr resultados específicos. Siempre se debe elegir el curso de acción en función del resultado deseado y los medios disponibles; es decir, asegurar el uso más eficiente de los recursos disponibles (Chiavenato I. , 2004).	Eficiencia Consiste en "Obtener los mayores resultados con la mínima inversión". (Coulter & Robbins, 2005)	Nivel de disposición para ayudar a usuarios.	1	
			Nivel de eficiencia en proporcionar un servicio rápido.	2	
			Nivel de atención personalizada.	3	
			Nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades.	4	
		Eficacia "Hacer las cosas correctas", es decir; "las actividades laborales con las que la organización consigue sus metas". (Robbins & Coulter, 2005)	Nivel de interés por solucionar inconvenientes de los usuarios.	5	

		<p>Control</p> <p>“Medición y corrección de trabajo para garantizar que se logren metas empresariales y planes trazados para conseguirlos, y se encuentra estrechamente asociado con el papel de la planificación”. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)</p>	<p>Nivel de disponibilidad de colaborador</p> <p>6</p>	<table border="1"> <tr> <td>Muy malo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>5</td> </tr> </table>	Muy malo	1	Malo	2	Regular	3	Bueno	4	Muy bueno	5
Muy malo	1													
Malo	2													
Regular	3													
Bueno	4													
Muy bueno	5													
			<p>Nivel de toma de decisiones</p> <p>7</p>											
			<p>Nivel de seguimiento.</p> <p>8</p>											
			<p>Nivel del rendimiento percibido por el usuario.</p> <p>9</p>											
<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>"Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (Kotler & Armstrong, 2013)</p>	<p>Satisfacción general</p> <p>“Es la valoración cognitiva que un individuo hace de su vida y de sus bienes, atendiendo a la calidad de su vida, sus expectativas y aspiraciones, así como a las metas que alcanza, basado en su propio criterio personal y conseguidas de forma positiva" (Clemente, Molero, & González, 2000)</p>	<p>Nivel de satisfacción y expectativa.</p> <p>10</p>											

Fuente: Elaboración propia

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

La gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

1.6.2 Hipótesis específicas

1. La eficiencia en la gestión del servicio administrativo contribuye a la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.
2. La eficacia en la gestión del servicio administrativo contribuye a la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.
3. El control en la gestión del servicio administrativo contribuye a la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1 JUSTIFICACIÓN

1.7.7.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Según (Bernal Torres, 2010, pág. 106), "El fin del estudio es crear reflexión y discusión académica acerca del conocimiento que existe, cuestionar una determinada teoría, comparar resultantes o desarrollar una epistemología sobre conocimiento existente".

El usuario es quien determina el servicio administrativo ofrecido por la institución. A través de los niveles de satisfacción percibidos por el mismo.

La articulación de las dimensiones y variables intervinientes en la presente investigación es importante, los cuales permitirán determinar de qué forma influye la gestión en un servicio administrativo en lo concerniente a

satisfacción de un usuario externo de la Dirección Regional de la Producción.

1.7.7.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Según (Bernal Torres, 2010, pág. 106), “Se acredita en la investigación cuando su progreso contribuye a solucionar un problema o, al menos, plantea tácticas que, si se implementan, contribuyen a resolverlo.

Se justifica por la existencia de solucionar los posibles problemas de gestión del servicio administrativo de la Dirección Regional de la Producción, teniendo en consideración las áreas relacionadas directamente con el usuario externo, recabando la información que permitirá mejorar aspectos del servicio y motivar al colaborador a desarrollar sus capacidades y habilidades con la intención de cubrir y superar las perspectivas de los usuarios.

1.7.7.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Según (Bernal Torres, 2010, pág. 106), “El estudio metodológico comienza cuando un proyecto a ejecutar sugiere un novedoso enfoque o estrategia para producir conocimiento legítimo y confiable”.

Para poder alcanzar los objetivos investigativos se utilizan técnicas de observación directa, encuestas y entrevistas, además de escala Likert y su procesamiento de data en SPS versión v.22 y el programa Excel, lo que contribuirá a medir e identificar el grado de satisfacción en los usuarios externos de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios. Por intermedio de la presente investigación y los resultados obtenidos la institución podrá tomar decisiones que permitirán mejorar los procedimientos relacionados a la gestión concerniente a servicios administrativos en beneficio de la satisfacción del usuario externo.

1.7.2 IMPORTANCIA

Según (Bernal Torres, 2010, pág. 82) “Se trata de una situación predeterminada que merece ser examinada a la luz de los argumentos sobre la importancia y necesidad de abordar la cuestión”.

La investigación es importante porque permitirá determinar la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción, enfocada a la gestión enfocada en el servicio administrativo ofrecido por la institución.

Por último, resulta necesario señalar que los aportes de la investigación son de carácter social porque brindara propuestas para optimizar la satisfacción y el servicio del usuario.

1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

El estudio se ejecutó conforme a principios éticos para extraer y procesar información en cada unidad orgánica involucrada con el usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios manteniendo la confidencialidad de los datos. De igual manera, la identificación de cada individuo que contribuyó a contestar encuestas, por lo que el estudioso se compromete al uso de la información de manera exclusiva para desarrollar una investigación de acuerdo con parámetros determinados dentro de la tesis en lo concerniente a objetivos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

1. **Según** (Iza Lucero, 2021) “Calidad en el servicio y satisfacción de usuarios en Registro Mercantil en Ambato”. Tesis presentada por Cristina Iza Lucero, para optar por el Grado Académico de Magister en Administración Pública de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general**

“Decretar el impacto de calidad de servicio en satisfacción de usuarios”

- **Metodología**

La investigación es documental, ya que está basada en la observación de diversos tipos de registros desarrollados por autores diferentes. Transversal, ya que permite recabar datos en momentos y tiempos específicos con un enfoque de naturaleza cuantitativa. Además, Es útil obtener información sobre el servicio y satisfacción en usuarios por intermedio de la ejecución de una encuesta como instrumento. La investigación cuenta con tipología descriptiva porque pone énfasis en analizar la situación actual del tema de estudio y esclarecer peculiaridades y hechos alrededor del problema. Finalmente, la investigación se entiende como correlacional, ya que indaga en instaurar una asociación entre las variables estudiadas.

- **Síntesis de la situación problemática planteada**

El Cantón Ambato tiene un registro mercantil que realiza un promedio de hasta 1540 tramitaciones al mes. Ante ello, es esencial verificar e investigar la calidad en los servicios prestados a los beneficiarios para que la organización pueda establecer las medidas apropiadas y efectuar proyectos de mejora. Esto le permitirá completar cada proceso de manera efectiva y eficiente.

Se evitan herramientas enfocadas a evaluar calidad en lo que respecta a servicio y satisfacción en beneficiarios, dado que llegan a experimentarse en ocasiones tardías en la entrega o atención de documentos, lo cual podría tener un impacto en el sentir de la población. Por lo tanto, es menester establecer mecanismos pertinentes enfocados a comprender el contexto de la entidad.

- **Resultados y conclusiones importantes**

Como lo demuestra la revisión literaria, la mayoría muestra que, en efecto, existe una fuerte correlación directa entre el grado en cuanto a satisfacción demostrado por usuarios y calidad en el servicio. Esto es importante para las organizaciones porque pueden optimizar la calidad y, como resultado, robustecer el cumplimiento de la satisfacción en el beneficiario basándose en estos resultados.

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

Ecuador y Perú, son países subdesarrollados, cuyo ingreso de divisas está regido por sectores económicos como la agricultura, producción, además de la exportación de servicios y bienes. Por lo cual se debe realizar las documentaciones adecuadas con el fin de otorgar un apropiado servicio administrativo al usuario externo.

Y el presente antecedente, contribuirá bibliográficamente en determinar el objetivo general y comprobación de las hipótesis, para finalmente concluir

como la gestión del servicio administrativo fortalece la satisfacción del usuario externo.

2. **Según** (Atiaga Romero, 2020) “Gestión de calidad y satisfacción de usuarios en agencias del Registro Civil”. Tesis presentada por Alex Paul Atiaga Romero, realizada para optar por el Grado Académico de Magister en Administración Pública de la Universidad Técnica de Ambato, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general**

“Determinar la implicancia que posee la Gestión de Calidad en Satisfacción de Usuario de Agencia de Registro Civil en Latacunga”

- **Metodología**

Estudio basado en un enfoque cuantitativo, empleando una investigación descriptiva ya que, en el proceso de análisis del tema de investigación, se verificarán muchas situaciones y características del mundo real encontradas en la Agencia de Registro Civil en Latacunga. Además, se realiza un estudio descriptivo-correlacional para determinar si existe o no correlación positiva entre las variables gestión de calidad y satisfacción en el usuario.

- **Síntesis de la situación problemática planteada**

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cédula posee un procedimiento en Gestión de Calidad, implementado en las distintas agencias en la totalidad del territorio, fundamentado en lo que constituye el principio de eficacia, y ha determinado sus estratégicos objetivos concernientes a calidad con la meta de la obtención de la satisfacción en sus beneficiarios. Esta institución, de 119 años de funcionamiento, es esencial para la totalidad de residentes ecuatorianos y del exterior.

En este departamento de atención al usuario, donde son ofrecidos servicios hacia la población, no hubo estudios previos que examinan la asociación entre tales variables, evidenciando valoración positiva entre

satisfacción y gestión, ayudando en la verificación de la eficacia de elementos que componen la gestión, siendo menester y necesario efectuar la presente investigación.

- **Resultados y conclusiones importantes**

Se ha determinado que el Sistema de Gestión de Calidad implementado por una Agencia de Registro Civil en Latacunga es representativo y se manifiesta significativamente en las percepciones de sus usuarios. Señalada como una organización donde los ciudadanos podrían elegir para cumplir con las rutas y obtener servicios, lo que les brindará satisfacción. Como subproducto de la transformación, avance tecnológico e innovación institucional, fue visto a manera de impulso para la innovación y mejora de procesos, así como prestar servicios de calidad, respaldado por la adquisición de certificaciones ISO 9001:2015.

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

La asociación entre ambas investigaciones es metodológica, considerando enfoque cuantitativo, investigación descriptiva – correlacional, por lo que comprobará la presencia de implicancia entre gestión de servicio administrativo y satisfacción relacionada al usuario externo. La contribución de la tesis de Alex Paul Atiaga Romero, permitirá contrastar y fortalecer los resultados referentes a las variables de nuestra investigación.

3. **Según** (Naranjo Teneda, 2020) “Calidad del servicio y satisfacción en usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”. Tesis presentada por Rosario Naranjo Teneda, para optar el Grado Académico de Magister en Administración Pública de la Universidad Técnica de Ambato, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general**

“Establecer la asociación habida entre calidad en servicio y satisfacción en usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”

- **Metodología**

Este estudio se realiza principalmente con un enfoque cuantitativo ya que tiene como objetivo identificar efecto, causa y explicación de problema estableciendo el objetivo del estudio y verificando la hipótesis a través del instrumento. Para ello, también analiza los datos obtenidos sobre la satisfacción en beneficiarios y la calidad en servicios ofrecidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

- **Síntesis de la situación problemática planteada**

Relativamente, la satisfacción de intereses de naturaleza colectiva otorgados por funcionarios y calidad en servicio que brinda al sector público son temas de debate a nivel internacional y nacional. Aunque ciertas organizaciones han conseguido disminuir el número de quejas provenientes de usuarios, este inconveniente no ha sido totalmente eliminado.

Uno de los principales pilares económicos ecuatorianos es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), sin embargo, siendo un organismo autónomo apoyado directamente por sus usuarios, es fundamental que los servicios otorgados sean de calidad alta.

- **Resultados y conclusiones importantes**

Se comprobó que sí existe una correlación significativa y directa del sesenta y tres por ciento entre variables analizadas, Calidad en el Servicio y Satisfacción de Cliente.

El grado satisfactorio en usuarios con calidad de atención percibida en la zona de atención universal se determinó a través de una encuesta realizada. Los resultados arrojaron que sólo 24% de la población estudiada se mostró satisfecha con la atención recibida de parte del colaborador, se refiere a que los servicios que recibieron no cubrían sus necesidades.

Se constató que la institución incumple con las perspectivas de los beneficiarios debido a un grado de cumplimiento en la calidad otorgada por los servicios en 29% del total del grupo de estudio. De esta manera, se obtuvieron indicios de observación que deben ser examinados para aumentar el grado satisfactorio en el usuario. (Anexo 2)

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

La relación existente con la tesis de referencia, son las variables de estudio: Gestión del servicio administrativo que es la variable independiente y satisfacción del usuario externo como la variable dependiente, en el cual, identificaremos el grado de vinculo existente en ambas variables, su contribución con la presente tesis, es verificar el grado concerniente a gestión de servicios administrativos dentro de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, en beneficio de la satisfacción en usuarios externos, mediante eficiencia, eficacia y control en gestión de los servicios administrativos.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

1. **Según** (Carreño Ramírez, 2021) “Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios en Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, 2021”. Tesis presentada por Danilo Hugo Carreño Ramírez, para optar por el Grado Académico de Doctor en Administración en la Escuela de Posgrado en UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - HUACHO - PERÚ, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general:**

“Determinar la asociación entre gestión en administración y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de la Caleta de Carquin”

- **Metodología:**

El tipo de estudio realizado es aplicado, de nivel descriptivo, correlacional y enfoque cuantitativo. El diseño empleado es no experimental, sin realizarse alteraciones en los temas estudiados.

- **Síntesis de la situación problemática planteada**

Existen diversos impedimentos para gestionar y operar la empresa, relacionados a la mala e insuficiente planeamiento, organización, manejo y el control de los recursos diversos que posee, los que pueden ser administrados razonablemente para el fin asignado. Ello es observado en la gestión de cada funcionario o autoridad pública.

Se ha verificado que el grado en la satisfacción en usuarios estribará en el servicio adecuado que se les ofrezca mediante la atención dada por cada trabajador público o funcionario en la institución, tal y como acontece dentro de la municipalidad distrital en la caleta de Carquin, institución pública originaria de la investigación presente y donde se necesita intensamente robustecer la gestión en materia administrativa con el fin de aumentar la satisfacción en los usuarios finalistas con un adecuado y oportuno servicio.

- **Resultados y conclusiones importantes**

Desde la evidencia de naturaleza estadística habida en la contrastación general, que resultó en un 0.879, se puede deducir que satisfacción de usuarios tiene una significativa y directa relación con gestión administrativa, es decir, a mayor satisfacción mayor gestión administrativa.

Con base en la evidencia estadística del análisis de contraste específico de 4 que proyectó un 0.810, se concluye que control tiene una relación significativa y directa con satisfacción de usuarios, es decir, un control mayor equivale a satisfacción mayor.

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

La asociación de esta tesis con relación a la investigación presente es en cuanto a los objetivos, ya que buscan establecer la implicancia que posee la gestión administrativa con la institución pública en la satisfacción de usuarios, quienes realizan diferentes actividades según a sus

necesidades y determinar el control de servicios administrativos en satisfacción del usuario externo, los cuales ayudaran a contribuir en la contrastación de los resultados, permitirá tener una idea del grado de satisfacción en los usuarios.

2. **Según** (Gamero Quispe, 2021) “Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuario Externo en Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano ESSALUD, Tacna, Región Tacna, año 2020”, tesis presentada por Karla Gamero Quispe, para optar por el Grado Académico de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia Pública de la Escuela de Posgrado - UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA - Perú, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general:**

“Comprobar cómo afecta la gestión de administración en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palz Lévano EsSalud Tacna, región Tacna en el año 2020.”

- **Metodología:**

La investigación presente es correlacional, descriptiva y transversal. El estudio es además no experimental, ya que no se han manipulado deliberadamente variables.

- **Síntesis de la situación problemática planteada**

“Sin embargo, el sistema de salud es inadecuado a nivel local. Uno de ellos es la asignación de reservas, largos tiempos de espera para que los usuarios programen una cita determinada con un especialista, insuficiencia de colaborador e infraestructura, lo que crea sobrecarga y disgusto de los usuarios externos de EsSalud. Se trata de un problema importante que afecta a aproximadamente 100.000 asegurados de atención primaria de salud.

Otro problema de gestión son las personas que están a cargo pero gestionan su trabajo de forma ineficiente. Esto ralentiza el proceso de

gestión, hace que el presupuesto esté disponible en momentos inadecuados y conduce a prácticas de gestión deficientes”.

- **Resultados y conclusiones importantes**

“Hay una considerable, significativa y directa correlación entre Gestión Administrativa y satisfacción en usuarios externos en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Región Tacna, Año 2020. Indica correlación r Pearson = 0,817, sig. o p - valor = 0,000 < 0,05”.

“La gestión de naturaleza administrativa tiene una alta asociación directa con el aspecto de control y tiene un impacto significativo en la satisfacción de un usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud”.

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

La relación que una y otra tesis mantienen es, en la hipótesis general, los resultados que se obtienen, además de contemplar las dimensiones de control, eficiencia y eficacia, que también nuestra investigación determina en los objetivos específicos, los cuales permitirán contribuir con nuestra investigación, en cuanto a la gestión del servicio administrativo y su implicancia significativa en la satisfacción en el usuario externo.

3. **Según** (Torres Richarti, 2020) “Calidad en servicio y satisfacción en usuario en Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020”. Tesis presentada por Adriana Victoria Torres Richarti, para optar por el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE LIMA - Perú, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general:**

“Establecer si calidad del servicio está asociada a satisfacción en el usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020”

- **Metodología:**

En la etapa de resultados, se buscaba comprobar las hipótesis según las dimensiones de cada variable, eso que nos llevó a deducir las conclusiones. Esta metodología empleada constituye el hipotético deductivo.

La presente investigación es Descriptiva, transversal y correlacional. El estudio no es experimental, puesto que no hay manipulación deliberada en variables.

- **Síntesis de la situación problemática planteada**

La calidad en el servicio está determinada por la perspectiva del individuo. Sin embargo, es poco difícil entender lo que el usuario distingue de un servicio o producto; por lo tanto, se comprenderá y entenderá la satisfacción en el usuario, debido a que ese es el método para evaluar su aprobación en relación al tipo de servicio brindado.

En ese sentido, es necesario preservar la esencia de la institución y orientarla hacia un adecuado y adecuado mejoramiento de modo que los usuarios se sientan cómodos y en un entorno donde puedan calificarla de agradable y expresar opiniones positivas sobre el Distrito Municipal.

- **Resultados y conclusiones importantes**

El coeficiente calculado fue ($Rho = ,700$), indicando correlación moderadamente positiva habida por ambas variables examinadas; adicionalmente, un grado de significancia de ($p=0.000$), debajo del umbral de 0.05; en consecuencia, se determinó que concurre una relación entre nivel de calidad en el servicio y satisfacción en el usuario.

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

La existente relación con esta tesis es con el enfoque cuantitativo, ya que se recolecta data mediante la encuesta considerando una medición numérica y porcentual, de igual manera ambas investigaciones son

transversales debido a que la información se toma durante un momento exacto y el tipo de estudio es básico debido a que analizan teorías y persigue como fin alterar o amplificar teorías que optimicen futuras investigaciones. El nivel es descriptivo correlacional y contribuye en la determinación del grado en la asociación entre las variables que establecen la Gestión del Servicio Administrativo y la Implicancia en Satisfacción de Usuario Externo dentro de la Dirección Regional de la Producción de Madre De Dios.

2.1.3 Antecedentes a nivel regional

1. **Según** (Quispe & Huisa, 2021) "La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción de usuarios externos en Puesto de Salud de La Joya – 2019" Tesis presentada por Jully Gianina Quispe Guevara y Lucía Huisa Manol, para optar el Grado Académico de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales de la UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS - Perú, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general**

"Comprobar la implicancia de la calidad en el servicio con satisfacción en usuarios externos en el Puesto de Salud La Joya, 2019".

- **Metodología**

El tipo investigativo es correlacional, con diseño explicativo-correlacional con un método comparativo.

- **Síntesis de la situación problemática planteada**

El Perú se encuentra entre las naciones que tienen una mayor cantidad de servidores administrativos y una mezcla de médicos. El presupuesto del sector salud en el Perú es bastante pequeño, representa sólo el 5% de nuestro PBI. Los principales temas relacionados con los centros de salud y la ubicación de los servicios sanitarios en la región Madre de Dios son:

- Las citas no están disponibles ni se obtienen fácilmente. Los pacientes del SIS deben esperar mucho tiempo para tener su consulta.
- La atención brindada en el laboratorio de emergencia es lenta.

Otro elemento es la eficacia con la que se emplean los recursos; en este caso, la limitada cantidad de recursos humanos impide un mayor grado de cobertura asistencial; este último está vinculado a la calidad y cobertura del servicio.

- **Resultados y conclusiones importantes**

Con base en los hallazgos de este estudio se llega a concluir, en relación a “calidad de servicio”, que esta se ubica en un moderado (45.2%). Esto se debe a que los recursos logísticos y la infraestructura son inadecuados y el ofrecimiento del servicio se no percibe como debidamente confiable porque los empleados demuestran credibilidad insuficiente al no oír a los clientes ni mantenerlos informados. Así, los resultados de la “calidad de servicio” como se mencionó anteriormente inciden directamente en “satisfacer usuarios externos” en centro sanitario La Joya, los cuales mostraron una mayoría del 46.3% con escasa satisfacción con los servicios brindados.

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

La relación que existe con nuestra investigación es que ambas tienen similitud en el objetivo general, ya que se determina, el grado en la satisfacción en el usuario externo al recibir servicios públicos de una institución del estado peruano y sus resultados contribuyen para realizar la comparación y afianzar nuestras hipótesis, relacionado a la eficiencia y eficacia en la gestión en el servicio administrativo y la implicancia en satisfacer al usuario externo.

2. **Según** (Yucra & Sánchez, 2019) “La Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuario en Municipalidad Distrital de Las Piedras, 2018” Tesis presentada por Raquel Elizabeth Yucra Salas y Judith Sánchez Mamani, con el fin de

optar el Grado Académico de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales en la UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA, MADRE DE DIOS - Perú, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general**

“Comprobar si existe relación entre calidad en el Servicio y Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de las Piedras-2018”.

- **Metodología**

La investigación es de tipología cuantitativa, no experimental - transversal.

El diseño investigativo es correlacional, corte descriptivo transversal, no experimental.

- **Síntesis de situación problemática planteada**

La Municipalidad Distrital de las Piedras, experimenta dificultades en la atención, escasa agilidad administrativa, maltrato y problemas en los canales comunicacionales. Esto sugiere que la capacidad de la entidad para responder a la necesidad del usuario es más importante que el número de empleados que emplea. Estas personas deben entender que su trabajo debe entregarse a la comunidad con excelencia. Como los usuarios son la razón principal de un municipio, la institución debe priorizar brindar atención de alta calidad.

Los necesarios y mínimos requisitos se deben percibir en la atención que brindan, y la comunidad del Distrito de Las Piedras requiere a la gestión que los servicios y bienes prestados a los ciudadanos brinden el servicio eficientemente. Así, para optimizar la calidad del servicio se necesita promover seminarios de sensibilización y atención al cliente.

- **Resultados y conclusiones importantes**

La calidad relacionada al servicio brindado a los usuarios se relaciona con la satisfacción en el usuario; esto significa que existen faltas en áreas

como sensibilidad, confiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles brindados por la institución.

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

La relación existente con la tesis presentada es directa con la segunda variable “satisfacción en el usuario”, ya que es similar con nuestra investigación, donde según los resultados de esta variable de (Yucra & Sánchez, 2019, pág. 88), menciona “Los resultados de satisfacción de los usuarios según las respuestas de los encuestados indican que pueden estar satisfechos con los servicios prestados. Este se centra en desarrollar temas como dar cumplimiento pleno a las expectativas, optimizar trato, perfeccionar fidelización, apresurar y corregir la capacidad de respuesta del servidor e investigar a través de encuestas la percepción y el servicio brindado al cliente, así como consideración para con ellos”.

Este resultado contribuye a las conclusiones de nuestra investigación, en el cual, identificaremos el nivel satisfactorio de un usuario externo después de recibir los servicios públicos, que ofrece la institución regional en estudio.

3. **Según** (Guzmán Arriaga, 2018) “Análisis de calidad en el servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en Madre de Dios: Propuesta de mejora de implementación de 5“S”- 2018”. Tesis presentada por Guzmán Arriaga, Jesús, para optar por el Grado Académico de Maestro en la Gestión Pública de la Escuela de Posgrado-UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, en Madre de Dios - Perú, plantea lo siguiente:

- **Objetivo general**

“Identificar grado de calidad en servicios recibidos por usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en Madre de Dios, 2018”.

- **Metodología**

“El diseño practicado es no experimental, descriptivo, transversal”.

- **Síntesis de la situación problemática planteada**

“El servicio al usuario se degrada porque el usuario recibe poca atención cada vez que se realiza una operación. No muy lejos de esta realidad, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en Madre de Dios, algunos usuarios se encuentran descontentos con los servicios facilitados, y en muchos casos se incumplen los plazos preestablecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, lo que provoca molestias a los usuarios y afecta negativamente a la imagen de la institución. Además, la infraestructura no es suficiente para los servicios prestados y el sistema de gestión no está administrado debidamente.”.

- **Resultados y conclusiones importantes**

“Se mostró que el grado de calidad en servicio observado por parte del usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en Madre de Dios, es regular en 58.3% de encuestados (tabla 12); para $Z_c = 1.83 > Z_t = -1.96$, con 95% de confianza, lo que guarda relación en las largas colas que tienen que hacer los usuarios para ser atendidos, fomentando contrariedad en el servicio”.

- **Relación y contribución de la tesis con la presente Investigación**

La asociación de aquella tesis con la presente es que ambos tienen el objetivo de analizar y determinar como la gestión en el servicio administrativo implica la satisfacción en usuarios externos, ambas instituciones pertenecen al Gobierno Regional de Madre de Dios, pero sus actividades están orientadas a diferentes sectores, y la contribución es que se podrá contrastar los resultados entre ambas instituciones, el cual facilitará encontrar el nivel relacionado a la satisfacción del usuario.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Atención al cliente

(Ariza Ramírez & Ariza Ramírez, 2015, pág. 16) Definen “La atención al cliente es un grupo de medios por los que una determinada empresa mantiene relaciones con los clientes actuales o probables antes y después de adquirir un producto, con la meta final de conseguir el mayor nivel de satisfacción posible.”.

2.2.2 Control

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 496) Define que el control como “La corrección y medición en el desempeño para procurar que se consigan los fines de la organización y los planeamientos diseñados en pro de alcanzarlas y está estrechamente asociada con la planificación.”.

2.2.3 Calidad del Servicio

Según **(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993, pág. 21)** “Juzgar si la calidad del servicio es elevada o baja depende de cómo los usuarios perciben el desempeño del servicio, estableciendo una comparación con sus expectativas. En cualquier caso, servicio de calidad del desde la perspectiva de la percepción del cliente se consigue definir como el grado de discordancia o discrepancia habido entre expectativas o pretensiones del cliente y las percepciones del mismo”.

2.2.4 Gestión de calidad de servicio

Según (Lopez Lara, 2002) “Gestión de la calidad del servicio merece actualmente mucha atención con el objetivo relacionado a mejora en calidad y productividad de estas instituciones; esto se debe a que las empresas de servicios enfrentan muchos desafíos y los mismos problemas que las empresas manufactureras; especialmente la creciente competencia y la demanda de calidad proveniente de los usuarios, cada vez más alto”.

- a. **Capacidad de respuesta:** Destreza para colaborar con clientes y brindarles un veloz servicio. Simplemente significa "no, no encontrado". Esto refiere que las organizaciones deben poder responder eficazmente a situaciones inesperadas.
- b. **Fiabilidad:** Es la pericia que posee la empresa para proporcionar los servicios prometidos de manera confiable, segura y considerada. Generar confianza en el cliente también significa cumplir las promesas contenidas en manuales, cronogramas, etc.
- c. **Empatía.** Capacidad propia de una persona para colocarse en el lugar de los demás, es decir, de "ponerse en el lugar del cliente". Es un compromiso, un deseo de entender las propias necesidades y de comprender que el usuario es lo más trascendente, porque "sin clientes sobra todo".

2.2.5 Importancia de la calidad

Según **(Nebrera Herrera, 1999, pág. 6)** "Hoy en día los compradores exigen productos de alta calidad, porque hay descuentos, pueden elegir los productos que más les gusten."

2.2.6 La Calidad Crea Verdaderos Clientes

Según **(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993, pág. 11)** "La calidad en el servicio es eficaz puesto que crea clientes reales: usuarios que están felices al elegir una empresa basándose en su experiencia de servicio, usuarios que utilizarán la compañía una y otra vez y clientes que hablan positivamente de la empresa con los demás".

2.2.7 La Calidad Produce Eficacia

Según **(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993, pág. 13)** "El estudio PIMS proporciona una base de datos que muestra que las empresas consideradas de alta calidad tienen costes operativos similares a los de sus principales competidores. Esto a pesar de que los planes de mejora de la calidad exigen una mayor inversión en tecnología, investigación de mercados, formación de

empleados, técnicas de medición en el desempeño laboral de colaboradores y sistemas enfocados a reconocimiento y recompensa de los mismos.”.

2.2.8 Principios básicos de calidad

Según **(Ministerio de Fomento Madrid, 2010)** “Los principios en la gestión de calidad son reglas universales y básicas para la gestión y operación de las organizaciones, diseñadas para procurar el éxito en los usuarios de la organización. La sistemática aplicación de los denominados “ocho principios” garantiza la " total calidad ":

1. Enfoque al cliente:

“La satisfacción del cliente es la prioridad en este momento. Debe comprender las esperanzas así como las necesidades de los clientes, porque clientes satisfechos significan ganancias y mayor empleabilidad”.

2. Liderazgo:

“La totalidad de instituciones requieren la orientación de los líderes. La ideología de un líder debe ser beneficiosa para todos. Deben establecer y conservar una interna en la que los colaboradores estén enteramente comprometidos con el logro de los objetivos de la institución”.

3. Participación del colaborador:

“La colaboración de todos los empleados dentro de una organización es necesaria para que se puedan lograr los mejores puntos de vista de todos los empleados en la totalidad de las áreas laborales”.

4. Enfoque basado en procesos:

“Recursos y actividades deben gestionarse según procesos en materia estratégica, operativa y de apoyo, los que necesitan tener sus propios medios de control. Si los recursos y actividades relacionados son gestionados como si fueran un proceso, los resultados deseados pueden conseguirse de modo más eficaz”.

5. Enfoque fundamentado en sistemas:

“Comprender, identificar y gestionar los procesos conectados a modo de un sistema colabora en la optimización de la eficiencia y la eficacia de una organización en pro del logro de objetivos”.

6. Mejora continua:

Para que la institución sea relevante y siga mejorando, debe comprender e implementar procedimientos de trabajo y procesos organizacionales nuevos y mejorados. Lo que se hace es examinar los resultados en curso y hacer los ajustes necesarios para permitir optimizaciones o resolución de dificultades actuales.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

Al momento de establecer decisiones, estas deberán basarse en hechos, cifras y data que estén en nuestro poder y que garanticen una baja probabilidad de error o su inexistencia.

8. Relación mutuamente beneficiosa con proveedores:

Es menester que concurra una adecuada relación de interdependencia para que los requisitos y estándares para la elección de proveedores se conserven vigentes. Una correspondencia de mutuo beneficio acrecienta la capacidad laboral de cada colaborador enfocado a crear un valor.

2.2.9 Satisfacción del usuario

Según (Kotler & Armstrong, 2013), es el grado de angustia de un individuo que surge al contrastar el desempeño observado de un bien o servicio con sus expectativas.

- a. **El Rendimiento Percibido:** Se trata del rendimiento (en relación a dar valor) que el consumidor cree haber conseguido al comprar un objeto o servicio. Expresado de otra manera, es el "resultante" que el usuario "percibe" como obtenido del bien o servicio obtenido.

- b. **Las Expectativas:** Son las "expectativas" del cliente para lograr ciertos objetivos.
- c. **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de comprar u obtener bienes o servicios.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1. CALIDAD

El objetivo de la calidad es sustanciar la evolución constante de la empresa mediante la colaboración de todos los individuos interesados, incluyendo los proveedores, clientes y los comprometidos con el diseño de bienes o servicios. Deming sostiene que cuando la calidad se optimiza, los costes se reducen por que se cometen menos errores, plazos de entrega más cortos y un mejor uso de recursos como maquinaria y materiales. Esto mejora la productividad, lo que atrae a los clientes al ofrecer mejor calidad a menores costos y permitir el éxito de la empresa. (DEMING, 2013)

2.3.2. CALIDAD DE SERVICIO

Mejorar calidad del servicio recibe retroalimentación de todas las partes involucradas, incluidos clientes, empleados, gerentes e inversores, lo que resulta en una cascada de beneficios que, en última instancia, contribuyen al bienestar de la comunidad. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry Leonard, 1991)

La actitud del usuario hacia la calidad en servicios varía conforme aprende de qué forma mejorar un determinado producto y calidad de vida. En primer lugar, los clientes suelen conformarse con el producto más básico y no reparable, es decir, el más económico. Gradualmente las exigencias de calidad se optimizan para acabar de esperar y diseñar el mejor resultado posible (Horovitz, 1990)

2.3.3. EFICACIA

- La eficacia "Es la medida de qué tan bien se logran los resultados" (Chiavenato, 2004)
- La eficacia es definida como "hacer lo correcto", es decir "actividades laborales de la empresa para logro de objetivos". (Robbins & Coulter, 2005)
- La eficacia "está asociada a la ejecución de actividades en pro alcanzar con consecución de resultados/objetivos planteados y metas trazadas. La eficacia constituye el grado en que logramos nuestras metas o resultados" (Oliveira, 2002)

2.3.4. EFICIENCIA

- El término "eficiencia" se asocia al empleo adecuado en recursos (medios productivos) de que se dispone. Se puede definir por medio de una ecuación: $E=P/R$, donde P denota productos resultantes y R denota recursos empleados. (Chiavenato, 2004)
- Eficiencia es "conseguir el máximo resultado con la mínima inversión". (Coulter & Robbins, 2005)
- Eficiencia significa "utilizar los recursos de la manera más adecuada". (Oliveira. Da Silva, 2002)

2.3.5. EMPRESA

- La organización formada por individuos, activos tangibles, metas compartidas y logros para satisfacer a su clientela. (Romero, 2005)
- Es aquella que dispone recursos materiales, humanos, y financieros técnicos para otorgar servicios o bienes por un precio que permita el empleo de esos recursos y consecución de objetivos predeterminados. (García del Junco & Casanueva Rocha, 2001)

- Se refiere a una entidad formada por capital fijo que puede emplear a un determinado número de trabajadores, además del propio trabajo de su promotor; además su objetivo de lucro se manifiesta en actividades comerciales e industriales o en la prestación de servicios. (Andrade Espinoza, 2006)

2.3.6. INFLUENCIA

Proceso fundamental que engloba todos los procesos mediante los cuales un individuo intenta tener implicancia en las conductas y actitudes de los demás (creencias, emociones, comportamientos). (Estela Sarries, 2013)

“La capacidad de un individuo o cosa para establecer o cambiar la manera en que alguien piensa o se comporta”. (OXFORD, 2020)

2.3.7. GESTIÓN

La gestión apoyada y opera mediante personas, generalmente grupos de labores, con el fin de alcanzar resultados.

Regularmente, la compañía promueve empleados calificados para que asuman más responsabilidades; pero, si nadie los acepta, seguirán trabajando como de costumbre. No se dan cuenta de que han sido trasladados a una tarea diferente y están intentando utilizar similares recetas antienvjecimiento. (Rubio, 2006)

2.3.8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tiene como objetivo realizar acciones de la manera más económica y eficiente posible para lograr resultados específicos. Se trata de elegir acciones considerando el resultado deseado y de los medios disponibles; es decir, asegurarse de que los recursos se empleen de la forma más eficientemente posible. (Chiavenato I. , 2004)

2.3.9. PRODUCCIÓN

Una función vital de cualquier organización es la producción. Incluye todas las actividades que son responsables de producir los servicios y bienes

que son productos o resultados de cualquier organización. Dado que cada organización participa en una variedad de actividades productivas. La elaboración de servicios y bienes se enfocan en la producción, eso que incluye planificación, diseño, control en sistemas productores y funcionamiento.

Tales sistemas corresponden a un procedimiento o proceso que convierte una colección de ingresos (los recursos obtenidos o aportados por la empresa) en ingresos (los bienes que la empresa distribuye o vende). Algunas combinaciones de personas humanas, materiales, dinero, aparatos y procedimientos (tecnología) son las entradas. La innovación puede ser de naturaleza física, como podría ser en la fabricación; local, como corresponde en transporte; estacional, como en el almacenamiento, o internacional, como vender algo por menos. Los bienes o servicios, la satisfacción sólida o intangibles, pueden ser las salidas. (Tersine, 1985)

La producción constituye un proceso transformacional (dirigido por el hombre o realizado por las personas que tienen interés) en que algunos elementos (mercancía o servicio) se componen en un proceso en que perdían su identidad y caducan su forma previa, en tanto que algunas otras cosas (bienes o mercancías) proliferan en el proceso: las iniciales son denominadas factores productivos y las otras, productos. (Ragnar, 1963)

2.3.10. SATISFACCIÓN

Es la valoración cognitiva que un individuo hace de su vida y de sus bienes, considerando a la calidad de su vida, sus perspectivas y ambiciones, así como a las metas que alcanza, basado en su propio criterio y conseguidas de forma positiva. (Clemente, Molero, & González, 2000, págs. 189-198)

2.3.11. SERVICIO

Es una acción económica que implica trabajo dependiente del tiempo, encaminado a conseguir o proporcionar valor por dinero, esfuerzo y

tiempo sin que implique transferencia de posesión. También implica tres componentes externos en torno a del servicio: acción, ejecuciones y procesos. (Lovelock, 2009)

Un servicio consiste en una acción útil que cumple una insuficiencia particular del consumidor. Por otro lado, la prestación crea una experiencia psicológica en el usuario en función de cómo el provisor del servicio lo suministra. (A Zeithaml & Jo Bitner, 2002)

2.3.12. USUARIO

Toda persona física que requiera información para favorecer el desarrollo de actividades; además, fundamenta que, por definición, la totalidad de seres humanos son usuarios que se informan porque, en cierto instante, necesitarán información para realizar una actividad en la vida. (Casado, 1993)

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación en materia científica persigue dos intenciones primigenias: La primera es la investigación básica, consistente en originar teorías, conocimientos, mientras que la segunda es el estudio aplicado, que reside en la resolución de inconvenientes (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4).

Se define la investigación dividiéndola en dos tipologías: básica, con el objetivo es aumentar conocimientos de índole teórico en un determinado campo de la ciencia e investigación aplicada, que busca utilizar y aplicar los conocimientos encontrados en ese campo (Ander - Egg, 2011, pág. 41).

En la investigación presente, se abordará la **investigación de tipo básica**.

3.2 DISEÑO DE ESTUDIO

El enfoque es cuantitativo, transversal, no experimental, descriptiva con nivel correlacional–explicativo.

a. Enfoque cuantitativo

Emplea la compilación de data para comprobar hipótesis apoyadas en análisis estadísticos y mediciones cuantitativas en pro de instaurar pautas de conducta y validar teorías (Hernández et al, 2014, pág. 4)

b. No experimental

Dado que aplica a investigaciones que se efectúan sin manipulación intencionada en las variables. Para el análisis estadístico posterior, este

diseño posibilitará la observación de la fenomenología como se presenta en su natural contexto (Hernández et al, 2014, pág. 152).

c. Transversal

Abordan información en un instante único y un único tiempo. Su objetivo es describir las variables y examinar prevalencia e interacciones dentro de un instante determinado (Hernández et al, 2014, pág. 154).

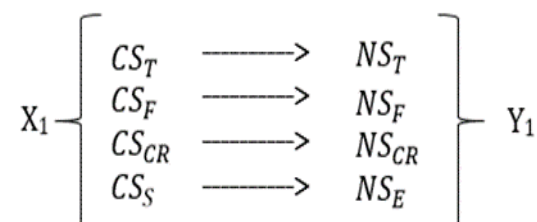
d. Descriptiva

Dado que permite la descripción de situaciones, fenómenos, contextos y éxitos e intenta la medición o recopilar información de forma conjunta o independiente acerca de variables o conceptos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 92).

e. Correlacional

La intención de la investigación es establecer la relevancia o intensidad de asociación entre categorías, dos o más concepciones o variables dentro de un contexto específico o muestra. Es comprender de qué manera una variable o concepto se puede comportar al comprender el proceder en otras variables relacionadas. En suma, estimar el aproximado valor que un conjunto de individuos o casos tendrán dentro de una determinada variable en función de sus valores en variables relacionadas (Hernández et al, 2014, pág. 93).

Esquema de diseño:



Esquema de diseño correlacional-causal en el estudio.

Donde:

X1: Variable independiente (causa): Gestión del servicio administrativo.

Y1: Variable dependiente (efecto): Satisfacción del usuario externo.

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 158)

f. Explicativo

Hernández (2014), acota que una investigación es caracterizada por la fase inicial en que se recopila y examina data cuantitativa, continuada por una fase adicional en la que se recopilan y evalúan datos cualitativos (Hernández, et al, 2014, pág. 95).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

(Moreno Bayardo, 2000) se refiere a aquel conjunto de personas, colectivos, instituciones, materiales educativos, etc. que han sido seleccionados por el estudioso a manera de unidades de análisis relacionadas a lo que se analizará, los efectos o el comportamiento dentro de las variables de interés, debido a determinadas características.

La Población objetivo son aproximadamente 167 usuarios externos que son atendidos mensualmente, según la base de datos de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.

3.3.2 Muestra

Para (Barragán Romano, 2003) es una porción de una población particular que se convierte en objeto de investigación dentro de los parámetros de una decisión. Los recursos de los que se dispone y los requisitos que poseen el análisis investigativo deben ser los principales criterios para establecer el tamaño de la muestra. Por lo tanto, una recomendación es utilizar la muestra más grande posible, pero la muestra más pequeña será el error muestral si es más grande y más representativa.

- Para establecer la muestra poblacional se ha empleado la denominada fórmula de la muestra probabilística, teniendo como referencia datos del año 2022

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

N = Tamaño poblacional	167
Z= Parámetro estadístico dependiente de nivel de confianza (NC)	1.96
e = Error de estimación aceptada máxima	0.05
p = Probabilidad de que evento estudiado ocurra (éxito)	0.5
q = (1-p)= Probabilidad de que el evento estudiado no ocurra	0.5
n= Tamaño de muestra requerido	

Remplazando en la fórmula: $n = \frac{167*1.96^2 0.5*0.5}{(1.96-1)0.05^2+1.96^2 0.5*0.5} = 116.61$

El tamaño muestral es 117 usuarios externos a los que serán dirigidas nuestras encuestas.

3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.4.1 Métodos

En el estudio se hizo empleo del método:

1. Deductivo:

Este método enfocado en razonamiento implica obtener conclusiones amplias con miras a derivar explicaciones específicas. El método comienza con análisis de ideas, teorías, principios, leyes, postulados, aplicados universalmente y validez comprobada con el fin de aplicarlos a problemas o situaciones específicas. (Bernal Torres, 2010, pág. 59)

Para investigación con enfoque cuantitativa se plantea hipótesis, para luego ser comprobado en el desarrollo del trabajo.

2. **Descriptivo:** Es la habilidad de elegir las funciones esenciales concernientes al objeto de estudio, así como la descripción minuciosa de sus componentes, clases o categorías; también se ayuda de técnicas como observación, entrevista, encuesta y revisión documental. (Bernal Torres, 2010, pág. 113)

Se describe a los entes en estudio, tomando en cuenta sus propias características.

3. **Analítico:** Proceso cognitivo consistente en dividir un objeto determinado de estudio en sus componentes para que cada uno pueda estudiarse de forma independiente. (Bernal Torres, 2010, pág. 60)

Se analizan exhaustivamente el contenido y estructura de la entidad en estudio.

3.4.2 Técnica

a) **Observación Estructurada:**

Es una técnica en la que un observador posee control amplio sobre determinada situación del objeto estudiado; como resultado, el investigador es capaz de preparar los elementos clave del contexto de una manera que minimice la interferencia de fuentes externas y logre los objetivos de la investigación. (Bernal Torres, 2010, pág. 258)

- b) **Encuesta:** Se reconoce aplicando estandarizados procedimientos de forma que, más o menos, se hacen las mismas interrogantes a cada individuo. El propósito de la encuesta no es caracterizar a los individuos específicos que casualmente componen la muestra, más bien es conseguir un perfil poblacional integral. (Behar Rivero, 2008, pág. 62)

- c) **Escala Likert:** Constituye una herramienta de cálculo o una forma de recopilar data cuantitativa que se utilizan en el estudio. Es una forma de

escala de naturaleza aditiva que se correlaciona a nivel ordinal relacionado a la medición; consistente en una sucesión de ítems o juicios conformados por enunciados a los que se pide al sujeto que responda. (Maldonado Luna, 2007, pág. 2)

3.5 TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Procesamiento y análisis de data fueron efectuados empleando el software estadístico llamado SPSS V22 en castellano y el programa ofimático Microsoft Excel, que involucró las mencionadas técnicas estadísticas.

CAPITULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, permitió conocer el capital humano que se halla trabajando en la institución pública, quienes brindan sus servicios a los usuarios externos, para ello se muestra la siguiente tabla de distribución del colaborador administrativo nombrado, CAS, contratado y designado.

Tabla 2. Distribución de los colaboradores administrativo en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.

Profesionales	N.º	Nombrados	CAS	Contratados	Designado
Dirección Regional					
Director de Programa Sectorial IV	1				X
Secretaria II	1			X	
Auxiliar de oficina I	1		X		
Chofer I	1		X		
Dirección de Administración					
Director de Sistema Administrativo II	1				X

Especialista Administrativo II	1	X				
Técnico Administrativo III	1		X			
Técnico Administrativo II	1		X			
Técnico Administrativo I	1		X			
Dirección Ejecutiva de Medio Ambiente y Jefatura de Acuicultura						
Director del Programa Sectorial III	1					X
Secretaria I	1	X				
Especialista en evaluación ambiental industrial II	1	X				
Técnico en evaluación ambiental industrial II	1			X		
Especialista en evaluación ambiental pesquería II	1			X		

Técnico en evaluación ambiental – pesquería II	1			X	
Dirección Ejecutiva de Pesquería					
Director del Programa Sectorial III	1				X
Secretaria I	1	X			
Inspector II	1			X	
Inspector I	1			X	
Especialista en Pesca Artesanal I	1			X	
Especialista en Evaluación Pesquera II	1			X	
Especialista de Industria pesquera I	1			X	
Técnico de pesca II	1			X	
Técnico Administrativo II	1			X	
Extensionista o promotor pesquero I	1			X	
Especialista de Acuicultura II	1			X	

Especialista de Acuicultura I	1		X		
Técnico de Acuicultura III	1			X	
Dirección Ejecutiva de Industria.					
Director del Programa Sectorial III	1				X
Secretaria I	1			X	
Especialista en Evaluación Industrial II	1			X	
Especialista en Promoción Industrial II	1			X	
Especialista de Comercialización II	1			X	
Especialista de Insumos Químicos II	1			X	
Técnico de Evaluación Industrial II	1			X	
Técnico de Evaluación Industrial I	1			X	

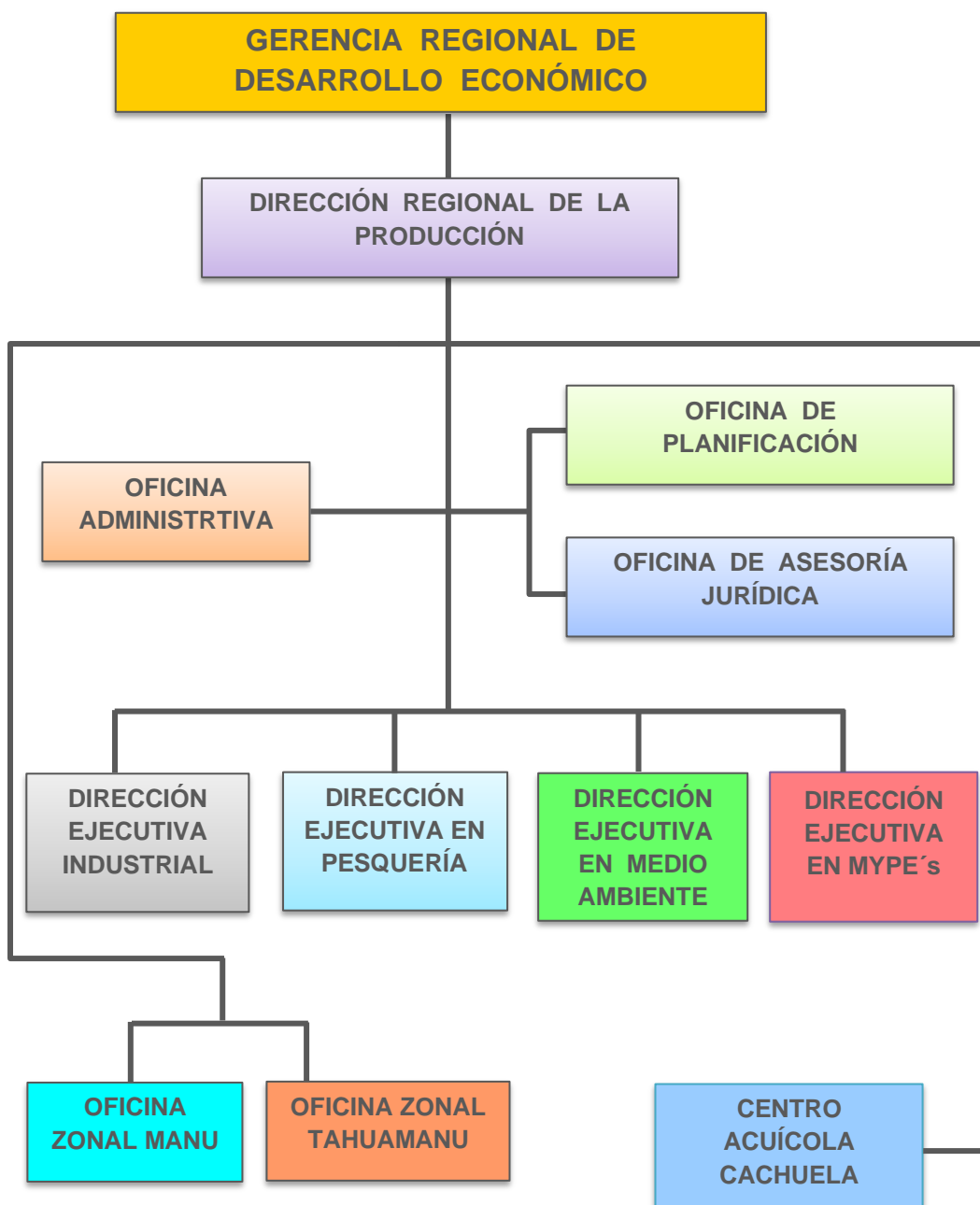
Técnico Administrativo III	1			X	
Dirección Ejecutiva de MYPE					
Director del Programa Sectorial III	1	X			
Secretaria II	1			X	
Especialista de programación empresarial II	1			X	
Especialista en desarrollo empresarial II	1			X	
Técnico en Promoción Empresarial II	2			X X	
Especialista en Formalización Empresarial II	1			X	
Especialista en Asociatividad Empresarial II	1			X	
Total	45	5	6	29	5

Fuente: CAP (Aprobado con O.R. N° 019-2010-GRMDD/CR)

Dirección Regional de la Producción – Área de personal.

A continuación, se presenta el siguiente organigrama

Organigrama de la Dirección Regional de la Producción, Madre de Dios - 2010



Fuente: Gobierno Regional - Dirección Regional de Madre de Dios.

Figura 1. Organigrama DIREPRO

4.1 Desarrollo de objetivos

Para el desarrollo de los objetivos, se ha identificado las oficinas y direcciones que tienen mayor y menor afluencia por parte de los usuarios externos según el tamaño muestral investigativo.

Tabla 3. Apreciación de las oficinas y direcciones con mayor afluencia de usuarios externos.

¿Cuál es la oficina que visito?	Cantidad de usuarios externos
Oficina administrativa	20
Oficina asesoría legal	1
Oficina planificación	2
Dirección ejecutiva en industria	2
Dirección ejecutiva en MYPE	43
Dirección ejecutiva en pesquería	12
Dirección ejecutiva en acuicultura	33
Dirección zonal de la producción del Manu	1
Dirección zonal de la producción del Tahuamanu	1
Centro de producción y transferencia de tecnología acuícola	2
	117

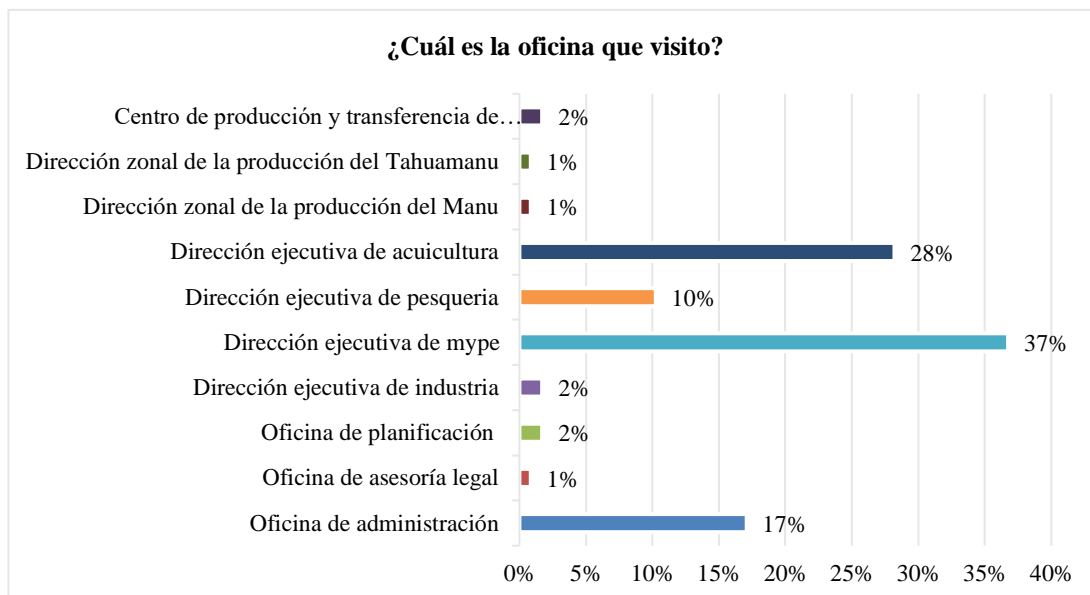


Figura 2. Apreciación grafica porcentual de las oficinas y direcciones con mayor y menor afluencia de usuarios externos.

Fuente: Tabla 3.

Según la tabla 3 y la figura 2, se visualiza y analiza que las oficinas y direcciones con mayor afluencia de usuarios externos que realizan trámites y orientaciones administrativas son: La dirección ejecutiva de mype tiene 43, con un nivel de 37 %; la dirección ejecutiva de acuicultura posee 33, con un nivel de 28 %; la oficina de administración cuenta con 20 y un nivel de 17%; la dirección ejecutiva de pesquería con 12 y un nivel de 10% y con menor afluencia se encuentra el centro de producción y transferencia de tecnología acuícola con 2; Dirección ejecutiva de industria con 2; Oficina de planificación con 2 y un nivel del 2% cada una, para finalizar se encuentran la oficina de asesoría legal, Dirección zonal de la producción del Manu, Dirección zonal de la producción del Tahuamanu con 1 y un nivel de 1% respectivamente.

La investigación ha sido desarrollada basada en la aplicación de instrumentos que fueron validados la recabar información, lo que permitió optimizar el análisis de datos y su razonamiento para precisar la correlación preponderante entre gestión de servicio administrativo y su impacto en satisfacción en el usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios 2022; las derivaciones o resultados son admisibles y

presentan confiabilidad para lograr los objetivos, así como la comprobación de hipótesis mediante análisis de variables en la investigación presente.

4.1.1 Determinar de qué manera contribuye la eficiencia de la gestión de servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

En la compilación de data se empleó una encuesta para validar el objetivo investigativo, con el fin de determinar como la gestión en el servicio administrativo ofrecido por los servidores en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, incide en la satisfacción de usuario externo, para ello se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 4. Apreciación del nivel de disposición de los colaboradores para ayudarlo en sus trámites administrativos.

¿Cuál es el nivel de disposición del colaborador para ayudarlo en sus trámites administrativos?		Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	9
4	Bueno	65
5	Muy bueno	43

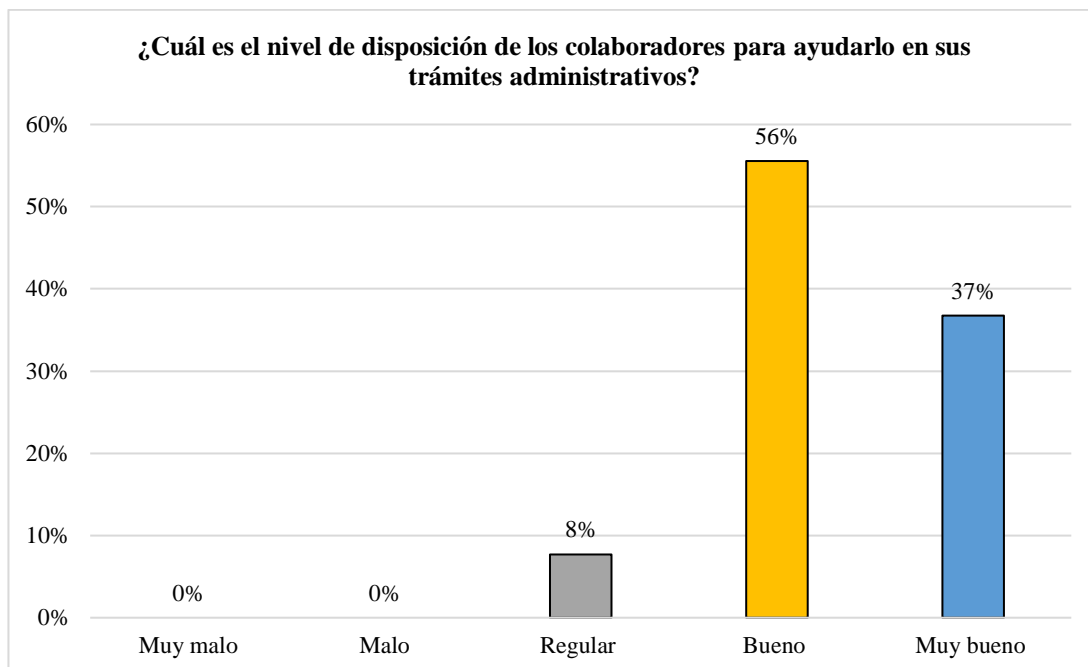


Figura 3. Apreciación del nivel porcentual de disposición de los colaboradores para ayudarlo en sus trámites administrativos.

Fuente: Tabla 4

Análisis:

Según la tabla 4 y figura 3, respecto al nivel de disposición de los colaboradores en la entidad para ayudar en los trámites de naturaleza administrativa a los usuarios externos, indica que en la categoría de **“Muy bueno”** se encuentran 43 usuarios externos, representando a un nivel de 37%, en la categoría de **“Bueno”** son 65 usuarios con un nivel de 56%, en la categoría de **“Regular”** son 09 usuarios con un nivel de 8% y en la categoría **malo y muy malo** es 0%.

Por tanto, se puede analizar que, de la muestra, el 56 % de usuarios externos considera la disposición de los colaboradores para ayudarlos con sus trámites administrativos como **Bueno**, siendo el porcentaje más alto, seguido de la categoría **Muy bueno** con el 37% y **Regular** un 8% de usuarios externos.

Interpretación:

De acuerdo al resultado, en relación a la apreciación que tiene el usuario externo referente a la disposición que tienen los colaboradores en la Dirección

Regional de la Producción, en desarrollar óptimamente el proceso en trámites administrativos que ellos realizan, se consideró un 92%, en la categoría Bueno y Muy bueno, demostrando que los citados trabajadores conocen las necesidades y requerimientos en los usuarios externos, no obstante, se tiene un 8% de usuarios que consideran que la disposición del colaborador es regular, debido a que el proceso de los tramites en algunos casos son extensos según al requerimiento.

Tabla 5. Apreciación del nivel de eficiencia proporcionado por el colaborador para ofrecerle un servicio rápido.

¿Cuál es el nivel de eficiencia proporcionado por el colaborador para ofrecerle un servicio rápido?		Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	2
4	Bueno	81
5	Muy bueno	34

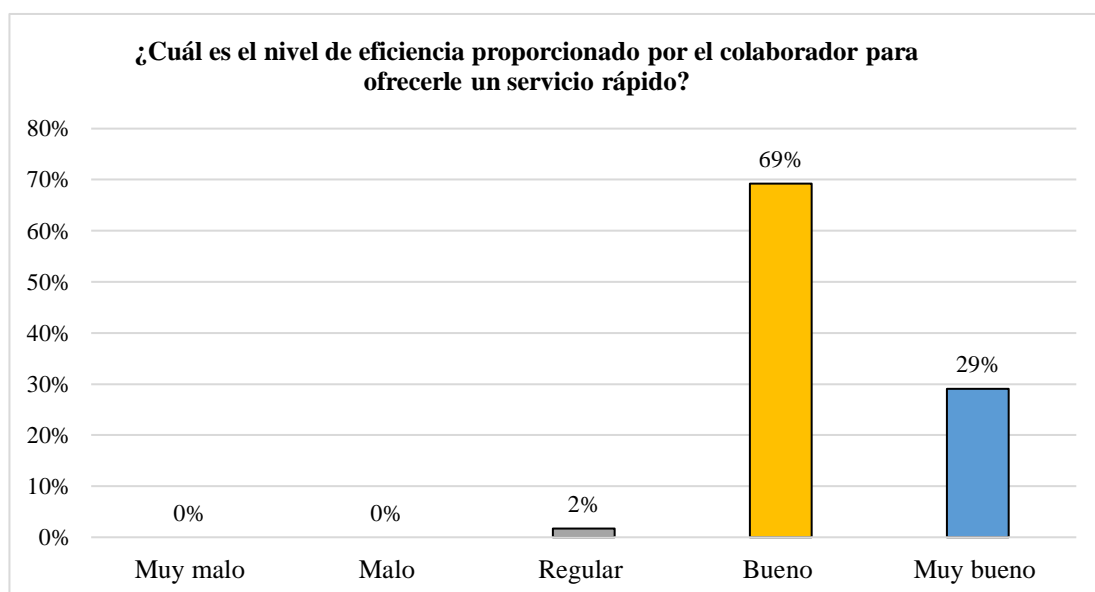


Figura 4. Apreciación gráfica del nivel porcentual de eficiencia proporcionado por el colaborador para ofrecerle un servicio rápido.

Fuente: Tabla 5

Análisis

Respecto al nivel de eficiencia proporcionado por el colaborador para ofrecerle un servicio rápido los usuarios externos tienen la apreciación en la categoría de **“Muy bueno”** a 34 con un nivel porcentual de 29% y en la categoría de **“Bueno”** 81 usuarios con un nivel de apreciación porcentual de 69 %, siendo este último con mayor aceptación, mientras tanto 2 usuarios externos se encuentran en la categoría de **“Regular”** teniendo un 2% de nivel porcentual y en la categoría **malo y muy malo** es 0%. Tal como se visualiza dentro de la tabla 5 y figura 4, en consecuencia, se consigue analizar que, dentro de la muestra, el 69 % de usuarios externos considera que la eficiencia del colaborador por ofrecer un servicio rápido respecto al requerimiento o necesidad del usuario es aceptable ya que lo considera relativamente **bueno**.

Interpretación:

Los resultados obtenidos hacen notar que los que laboran en la Dirección Regional de la Producción, tienen la disposición y la **eficiencia** para desarrollar y brindar un servicio en el menor tiempo, cumpliendo con las perspectivas que posee el usuario externo en torno a sus requerimientos administrativos considerando en la categoría Bueno y Muy bueno un 98%.

Tabla 6. Apreciación del nivel de eficiencia de la atención personalizada.

¿Cuál es el nivel de eficiencia de la atención personalizada?	Cantidad de usuario externo
1 Muy malo	0
2 Malo	0
3 Regular	2
4 Bueno	102
5 Muy bueno	13

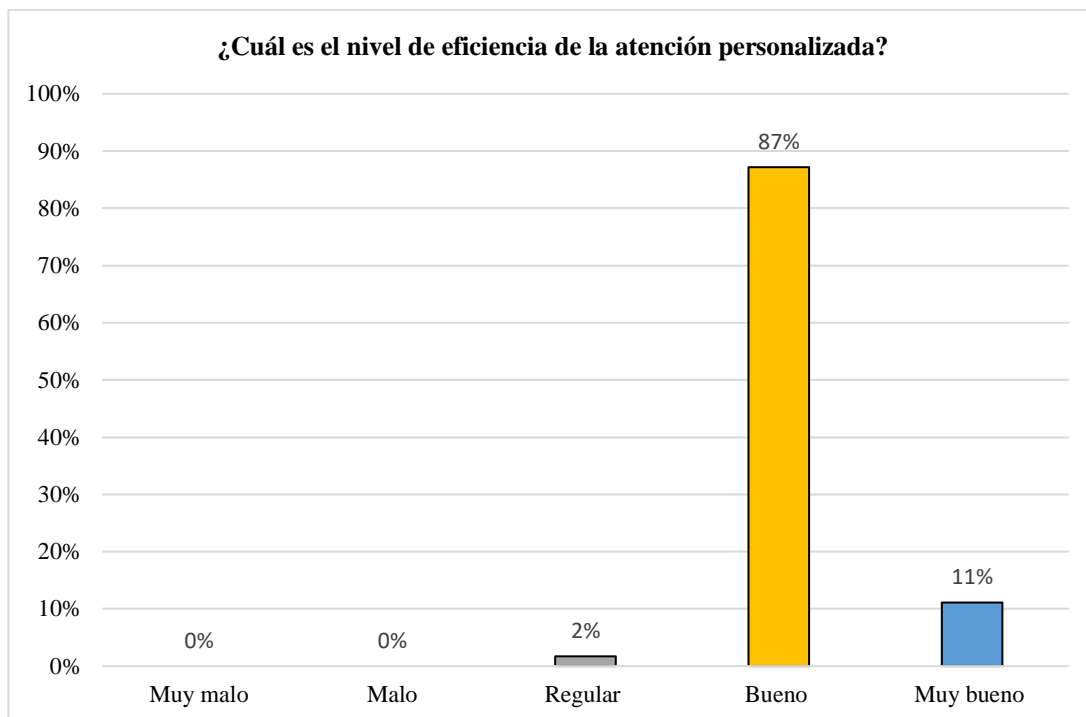


Figura 5. Apreciación grafica porcentual del nivel de eficiencia de la atención personalizada.

Fuente: Tabla 6

Análisis

Según indican los hallazgos de la tabla 6 y figura 5, el cual permite verificar el nivel de eficiencia alcanzada por los trabajadores en atención personalizada que se brinda al usuario externo, se logró obtener de la muestra, que 13 usuarios externos califican el servicio personalizada como “**Muy Bueno**” con un nivel de 11% y un total 102 usuarios externos, quienes representan un nivel de 87% de satisfacción en el servicio obtenido, en la categoría de “**Bueno**” y en la elección de la categoría regular, se encuentran 2 usuarios con un nivel de 2%. Finalmente, en las categorías de “**Malo**” y “**Muy Malo**” un 0%.

Interpretación:

Teniendo en consideración resultados contenidos en la tabla 6 y figura 5 con la finalidad de medir el grado de eficiencia, empleada por colaborador habido en la DIREPRO, relativo a la atención personalizada que ofrecen, se logró identificar el 98 % de usuarios externos están satisfechos en cuanto a atención y las acciones personalizada, con el fin de solucionar lo antes posible los

requerimientos o necesidades de cada usuario, sin embargo hay un porcentaje mínimo de usuarios externos que sienten que la atención personalizada es regular, debido a que uno de los factores son las acciones o procedimiento burocráticos, que en algunos casos se extiende más del mínimo de tiempo permitido administrativamente, generando que el usuario sienta que la atención no es completamente personalizada.

Tabla 7. Apreciación del nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades en la institución.

¿Cuál es el nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades administrativas en la institución?		Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	35
4	Bueno	41
5	Muy bueno	41

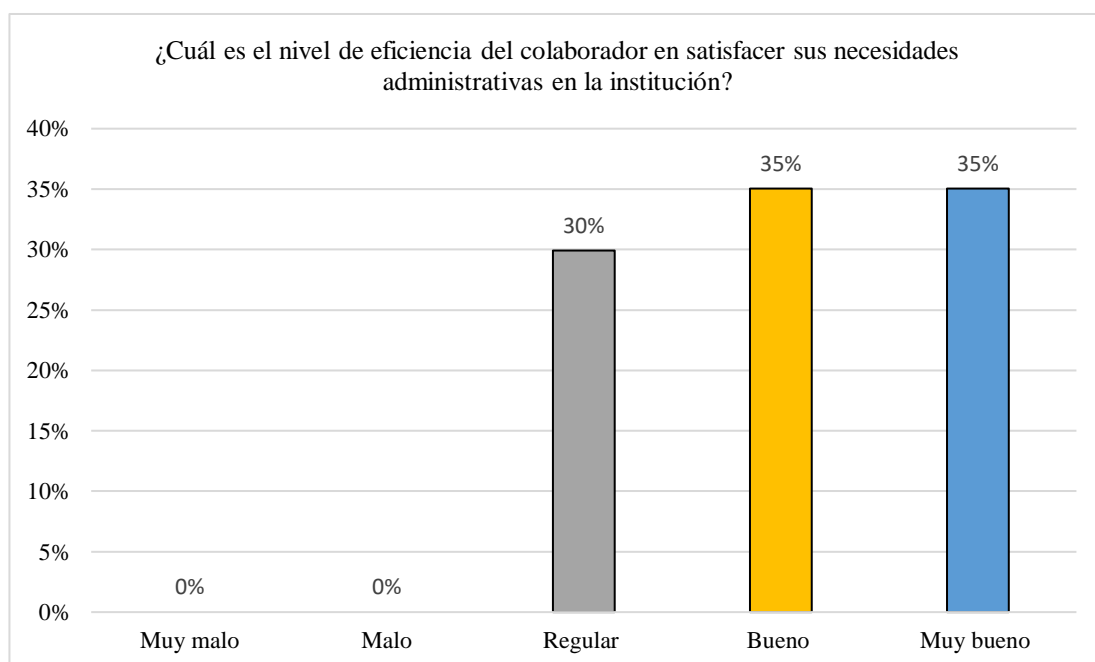


Figura 6. Apreciación grafica porcentual del Apreciación del nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades en la institución.

Fuente: Tabla 7

Análisis

Basado en la muestra, los hallazgos conseguidos en la tabla 7 y figura 6, referentes al nivel de eficiencia en satisfacción de necesidades administrativas en el usuario externo en las diferentes áreas de la DIREPRO, se logró identificar que en la categoría de **“Muy Bueno”** se encuentran 41 usuarios externos con un nivel porcentual de 35%, con los mismos resultados en la categoría de **“Bueno”** 41 usuarios externos con un nivel porcentual de 35%, en la categoría de **“ Regular”** 35 usuarios externos con 30% de nivel porcentual y en las categorías de **“Malo”** y **“Muy Malo”** un 0%.

Interpretación:

Según la apreciación de los usuarios externos en la tabla 7 y la figura 6, respecto al grado de eficiencia que brinda el colaborador de la DIREPRO, con el fin de satisfacer necesidades administrativas solicitadas por el usuario externo, se observa el 70% de ellos, ubican su nivel de satisfacción en las categorías de **“Muy Bueno y Bueno”** demostrando que la eficiencia del colaborador es aceptable, sin embargo el 30% de usuarios externos indican que existe una demora en sus necesidades administrativas, como tramites documentarios, solicitudes de emprendimientos, permisos, entre otros según el área que se dirigen, esta situación se debe a las acciones burocráticas que existen en la parte administrativa, por ende los colaboradores desarrollan y ejecutan el requerimiento de los usuarios externos dentro el plazo establecido según la normativa administrativa, es por ello que la apreciación de este porcentaje de usuarios externos es de regular.

4.1.2 Determinar de qué manera contribuye la eficacia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

Para la obtención de los resultados y la validación del objetivo, se aplicó la encuesta, con el fin de determinar de qué manera favorece la eficacia de los servidores públicos en el grado de satisfacción del usuario externo en la

Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, logrando el siguiente resultado.

Tabla 8. Apreciación del nivel de interés del colaborador en solucionar los inconvenientes del usuario externo.

¿Cuál es el nivel de interés del colaborador en solucionar los inconvenientes que usted presenta?		Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	34
4	Bueno	81
5	Muy bueno	2

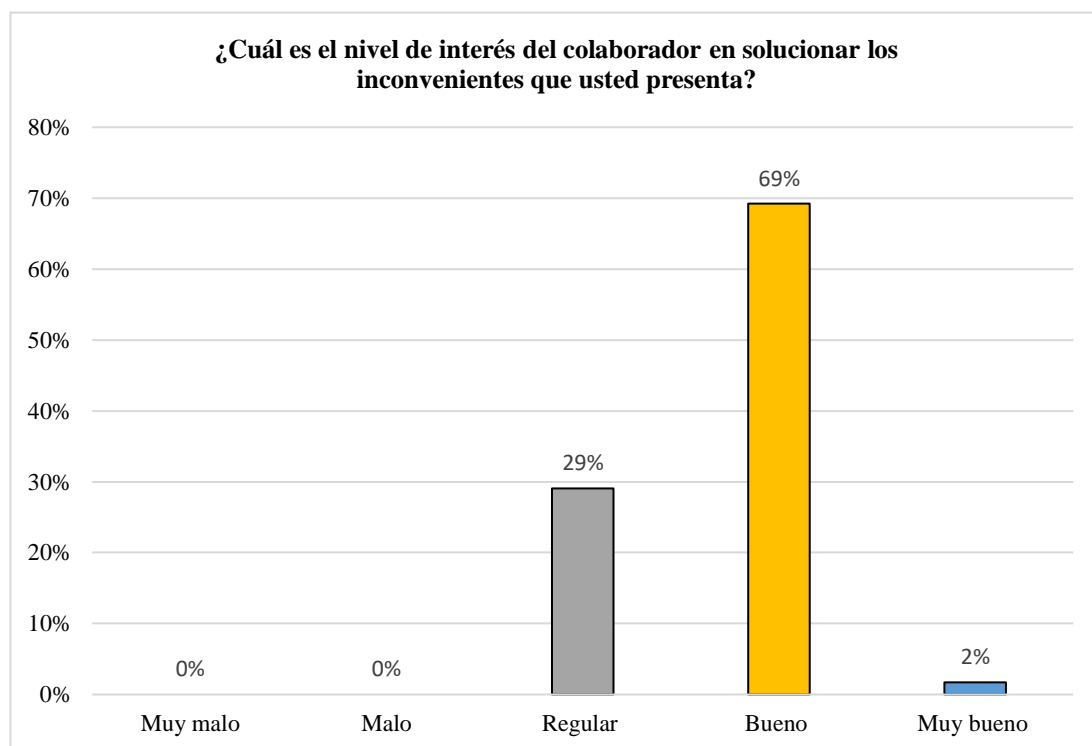


Figura 7. Apreciación grafica porcentual del nivel de interés del colaborador en solucionar los inconvenientes del usuario externo.

Fuente: Tabla 8

Análisis

La tabla 8 y figura 7, indican como los usuarios externos valoran el nivel de interés del colaborador de la DIREPRO para solucionar la problemática presentada en el desarrollo de sus trámites administrativos, como son en la autenticidad de los datos del usuario, requisitos para la apertura de piscigranjas, permisos entre otras competencias de la Dirección Regional de la Producción, logrando establecer en categoría “**Muy Bueno**” a 2 usuarios externos, siendo el 2%, en la categoría de “**Bueno**” según la muestra de población, se encuentran 81 usuarios externos, que tiene un nivel porcentual de 69%, también en la categoría de “**Regular**”, se encuentran 34 usuarios externos con 29% y en las categorías de “**Malo**” y “**Muy Malo**” un 0%.

Interpretación:

Según el resultado obtenido en la tabla 8 y figura 7, se logra identificar mayor proporción de usuarios externos, los cuales son el 69%, valoran el trabajo realizado por el colaborador de la DIREPRO, como **Bueno**, demostrando que hay un compromiso por parte de los trabajadores en brindar las mejores soluciones a las dificultades o problemas que se pudieran presentar en los procesos administrativo en la brevedad posible, también se tiene el 29% de usuarios externos que perciben un interés regular por parte del colaborador de la institución en solucionar los inconvenientes, según los usuarios en esta categoría indican que en ciertos procesos la información brindada no siempre es comprensible y precisa, situación que los impulsa a volver a realizar algunos procesos administrativos, perjudicando así los plazos establecidos para cada uno de ellos, sin embargo, el colaborador logra solucionar los inconvenientes para evitar mayor disconformidad del usuario externo y pueda continuar con sus objetivos, es por ello que en la categoría de malo y muy malo encontramos un 0%, indicando que si existe una aprobación positiva en el interés del colaborador en solucionar los inconvenientes de cada usuario externo

4.1.3 Determinar de qué manera contribuye el control de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

Teniendo como referencia los niveles de eficiencia y eficacia del colaborador que labora en la Dirección Regional de la Producción – DIREPRO, en brindar un servicio óptimo en beneficio de los usuarios externos y la información recopilada para lograr este objetivo a través del instrumento ejecutado, permite determinar con los resultados siguientes el grado de control de servicios administrativos, los cuales optimizan el grado de satisfacción del usuario externo.

Tabla 9. Apreciación del nivel de disponibilidad del colaborador para orientar al usuario externo.

¿Cuál es el nivel de disponibilidad del colaborador para orientarlo en los distintos servicios ofrecidos a usted?		Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	2
4	Bueno	81
5	Muy bueno	34

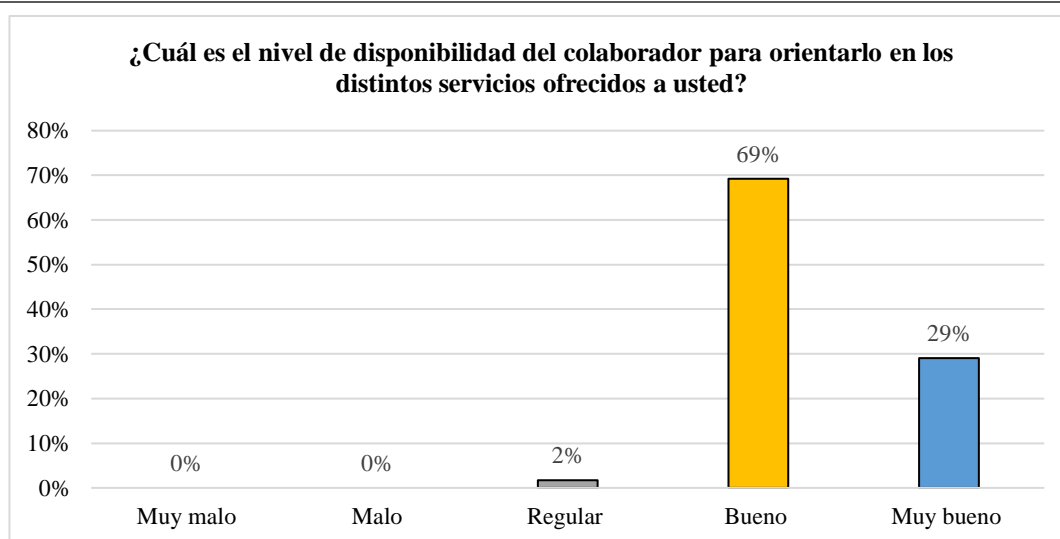


Figura 8. Apreciación grafica porcentual del nivel de disponibilidad del colaborador para orientar al usuario externo.

Fuente: Tabla 9

Análisis

En la figura 8 y tabla 9, son apreciados como los usuarios externos observan la disponibilidad de los trabajadores de la DIREPRO, para orientarlos en los diferentes trámites administrativos y otras actividades que involucren con la institución, logrando obtener como resultado en la categoría “**Muy Bueno**” a 34 usuarios externos, con un nivel de 29%, en la categoría de “**Bueno**” según la muestra de población, se encuentran 81 usuarios externos, que tiene un nivel porcentual de 69%, también en la categoría de “**Regular**”, se encuentran 2 usuarios externos con un nivel del 2% y en las categorías de “**Malo**” y “**Muy Malo**” un 0%.

Interpretación:

Según el resultado obtenido en la tabla 9 y figura 8, los usuarios externos evidencian la disponibilidad del colaborador respecto a la orientación de los procesos que involucran su solicitud, tal como se aprecia en las categorías **Bueno** y **Muy Bueno**, con un total de 98%, debido a que el usuario externo percibe empatía por parte de los trabajadores para orientarlos apropiadamente, ya que existen usuarios provenientes de provincias, distritos y comunidades alejadas, el cual no les permite dilatar su estadía y desconocen de los trámites administrativos que involucran su solicitud, tal es el caso de los requisitos solicitados, los lugares de pagos de derechos de trámite, el colaborador encargado de la solicitud, el colaborador responsable de la verificación y aprobación de los proyectos solicitados, entre otros que incumben a la institución. Además, en caso de algún imprevisto que dificulte el normal trámite administrativo, el colaborador siempre estará disponible para dar la mejor solución para cubrir las necesidades del usuario externo. Sin embargo, existe un 2% de usuarios externos que muestran una aceptación regular en cuanto a la disponibilidad del colaborador para su atención, debido a las actividades que la DIREPRO organiza y algunos trabajadores son responsables de los eventos y no les permite atenderlos u orientarlos óptimamente, por lo que se ven obligados a solicitarles que se aproximen en

otro momento o día, acción que incomoda al usuario externo, pero comprende la situación y retorna en una próxima fecha.

Tabla 10. Apreciación del nivel de toma de decisiones y acciones que realiza el colaborador para solucionar las dificultades que se detecta en el servicio ofrecido al usuario externo.

¿Cuál es el nivel de la toma de decisiones y acciones que realiza el colaborador para solucionar alguna dificultad que se detecta en el servicio que se le ofrece?		Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	2
4	Bueno	113
5	Muy bueno	2

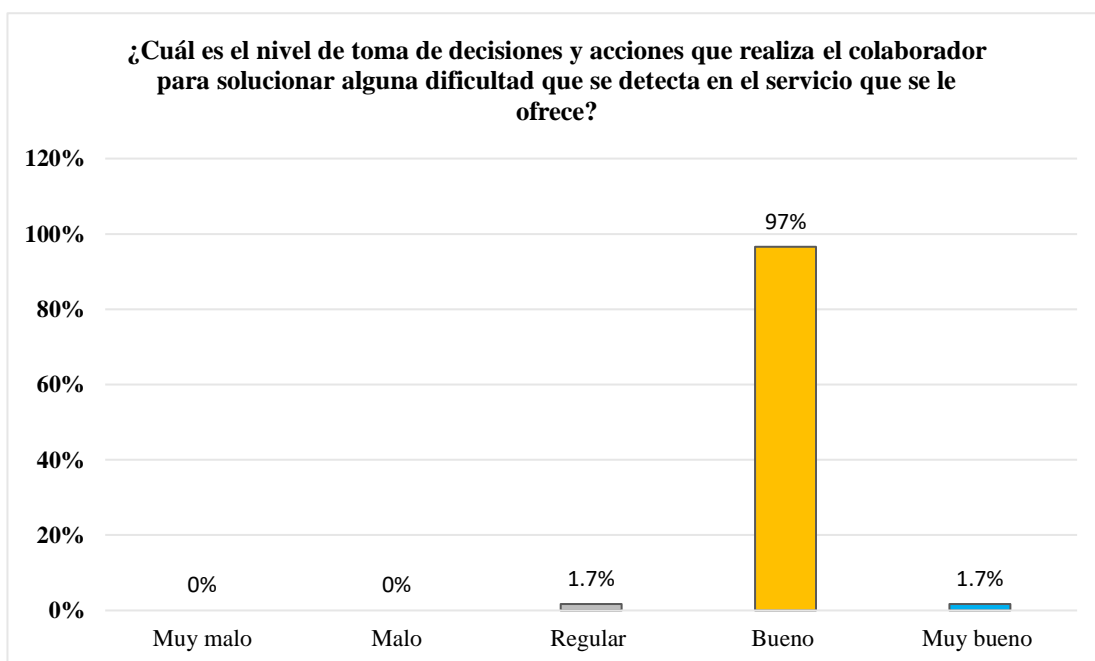


Figura 9. Apreciación grafica porcentual del nivel de toma de decisiones y acciones que realiza el colaborador para solucionar las dificultades que se detecta en el servicio ofrecido al usuario externo

Fuente: Tabla 10

Análisis

En la figura 9 y tabla 10, se indica el nivel de toma de decisiones y acciones que realizan el colaborador de la DIREPRO, para proponer o ejecutar las posibles soluciones en beneficio de los usuarios externos, siempre y cuando exista dificultades en el servicio que se les ofrece, valorando en las siguientes categorías, “**Muy Bueno**” a 2 usuarios externos, con un nivel de 1.7%, en la categoría de “**Bueno**”, se encuentran 113 usuarios externos, que tiene un nivel porcentual de 97%, también en la categoría de “**Regular**”, se encuentran 2 usuarios externos con un nivel del 1.7% y en las categorías de “**Malo**” y “**Muy Malo**” un 0%.

Interpretación:

Según el resultado logrado en la tabla 10 y figura 9, desde la visión del usuario externo, muestran que la toma de decisiones y respuestas realizadas por los responsables de cada área de la DIREPRO, son las más idóneas y apropiadas para solucionar las dificultades detectadas en el menor tiempo posible, motivo por el cual se le otorga la valoración en un 97% en la categoría **Bueno** y **Muy Bueno**. Desde este punto de vista, demuestra que la labor del colaborador de la institución es organizada y coordinada entre todas las áreas para brindar un buen servicio administrativo. Cabe mencionar que existe el 2% de usuarios que valoran este nivel de toma de decisiones y acciones de manera **Regular**, esto porque al realizar las coordinaciones, en algunas ocasiones existen fallas en sistemas comunicacionales como en el caso de la conexión inestable de internet o fluido eléctrico, que son causas ajenas a la institución que sin embargo el usuario externo lo cataloga como parte del servicio impidiendo que retrase las acciones a ejecutar.

Tabla 11. Apreciación del nivel de seguimiento que realiza el colaborador respecto a su solicitud o tramite documentario.

¿Cuál es el nivel de seguimiento que realiza el colaborador respecto a su solicitud o tramite documentario?		Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	0
4	Bueno	99
5	Muy bueno	18

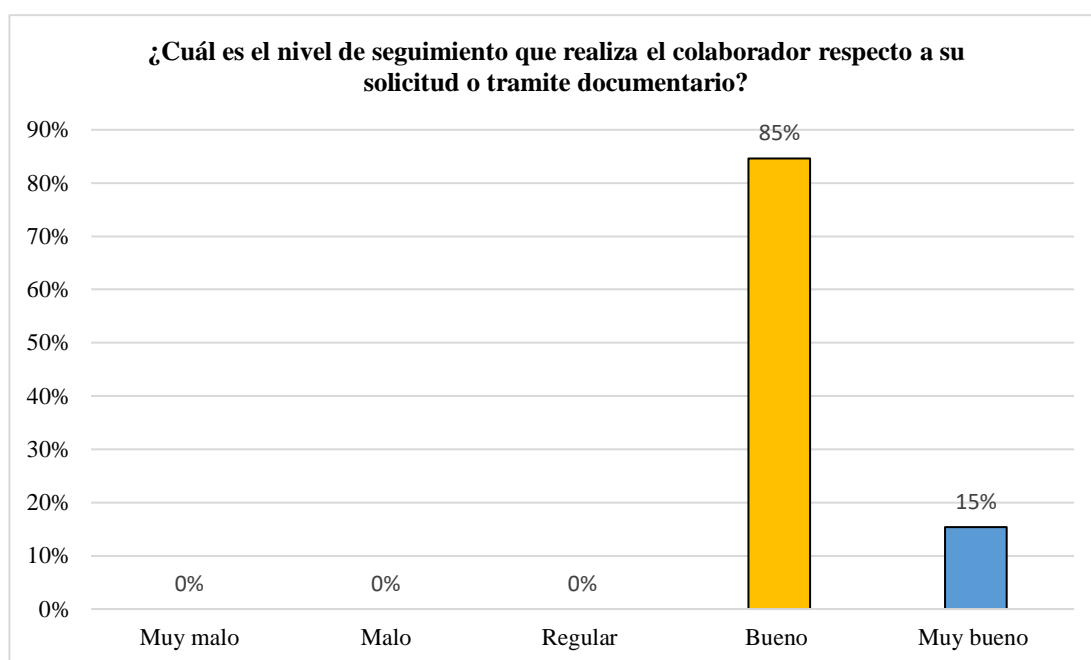


Figura 10. Apreciación porcentual del nivel de seguimiento que realiza el colaborador respecto a su solicitud o tramite documentario.

Fuente: Tabla 11

Análisis

En la tabla 11 y figura 10, se visualiza el grado de seguimiento por parte del colaborador de DIREPRO y las áreas correspondientes en relación a las solicitudes o tramites documentarios pertenecientes a los usuarios externos, quienes 18 usuarios externos valoran en la categoría de **“Muy Bueno”**, con un nivel de 15%, en la categoría de **“Bueno”**, se encuentran 99 usuarios

externos, que tiene un nivel porcentual de 85% y finalmente en las categorías de “Regular”, “Malo” y “Muy Malo” un 0%.

Interpretación:

Según el resultado obtenido en la tabla 11 y figura 10, se verifica que 100% de usuarios externos, indican que existe una óptima verificación y seguimiento de su proceso administrativo referente a las solicitudes de cada uno de ellos, demostrando de esta manera que el colaborador de la DIREPRO mantiene claramente el concepto de la atención eficaz y eficiente al usuario externo y la capacidad adecuada para seguir los procesos administrativos, en un 85% en la categoría **Bueno** y 15% **Muy Bueno** con una aceptación del 100 % de usuarios externos que acuden a la institución en mención.

4.1.4 Determinar como la gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

El instrumento utilizado para determinar el presente objetivo es la medición en la escala de Likert, el cual nos permite analizar e interpretar los siguientes resultados:

Tabla 12. Nivel de apreciación que tiene el usuario externo respecto al rendimiento del colaborador.

	¿Cuál es la apreciación que tiene usted respecto al rendimiento del colaborador que lo atendió?	Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	2
4	Bueno	110
5	Muy bueno	5

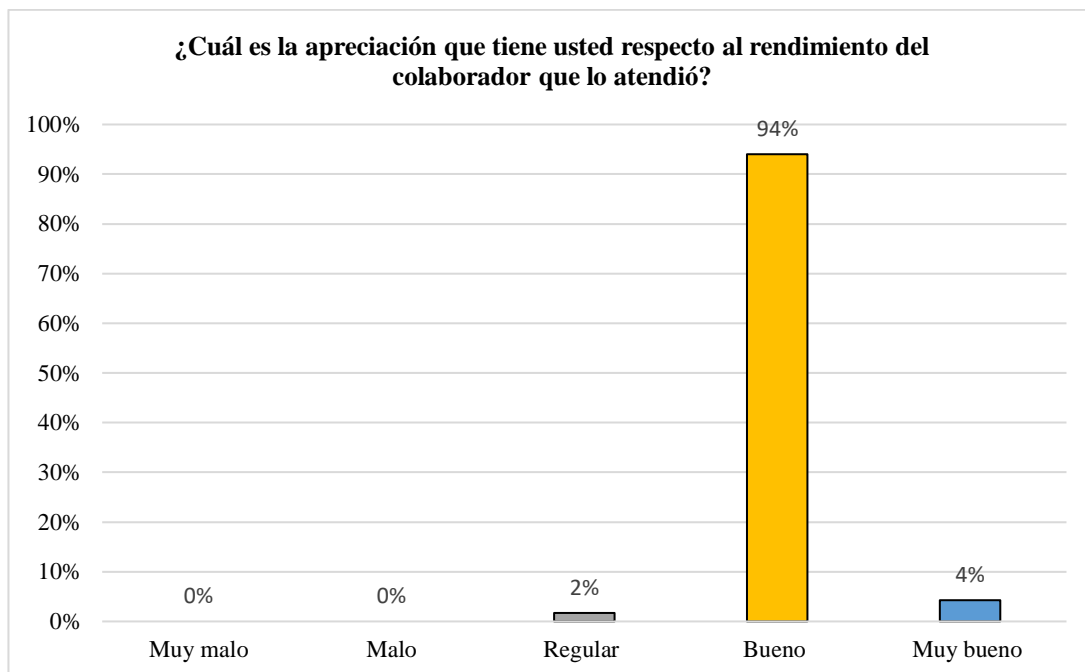


Figura 11. Apreciación porcentual que tiene el usuario externo respecto al rendimiento del colaborador que lo atendió.

Fuente: Tabla 12

Análisis

En la figura 11 y la tabla 12, relacionadas a la apreciación que tiene el usuario externo respecto al rendimiento del colaborador con quien interactuó para solicitar algún servicio u orientación, obteniendo que 5 usuarios externos dan su apreciación en el valor o categoría de **Muy Bueno**”, con un nivel de 4%, en la categoría de **“Bueno”**, se encuentran 110 usuarios externos, que tiene un nivel porcentual de 94% y en las categorías de **“Regular”**, 2 usuarios externos con un nivel de 2%, finalmente en las categorías de **“Malo”** y **“Muy Malo”** un 0%.

Interpretación:

Según el resultado obtenido en la tabla 12 y en la figura 11, se verifica que 4% en la categoría **Muy bueno** y 94% en **Bueno**, haciendo un total de 98% de usuarios externos, quienes tienen una valoración satisfactoria del colaborador respecto a su rendimiento, es decir que la capacidad que tiene el colaborador para resolución de conflictos y obstáculos presentados en la

institución son eficientes en beneficio de los usuarios externos y la DIREPRO y un 2% de usuarios externos que muestran una nivel de satisfacción **regular** debido a que los tiempos de espera en algunos servicios son extensos, aunque son aceptables, ya que este porcentaje de usuarios externos provienen de otros distritos y provincias de la región Madre de Dios.

Tabla 13. Nivel de satisfacción que tiene el usuario externo, después de haber recibido el servicio.

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene, después de haber recibido el servicio?		Cantidad de usuario externo
1	Muy malo	0
2	Malo	0
3	Regular	2
4	Bueno	85
5	Muy bueno	30

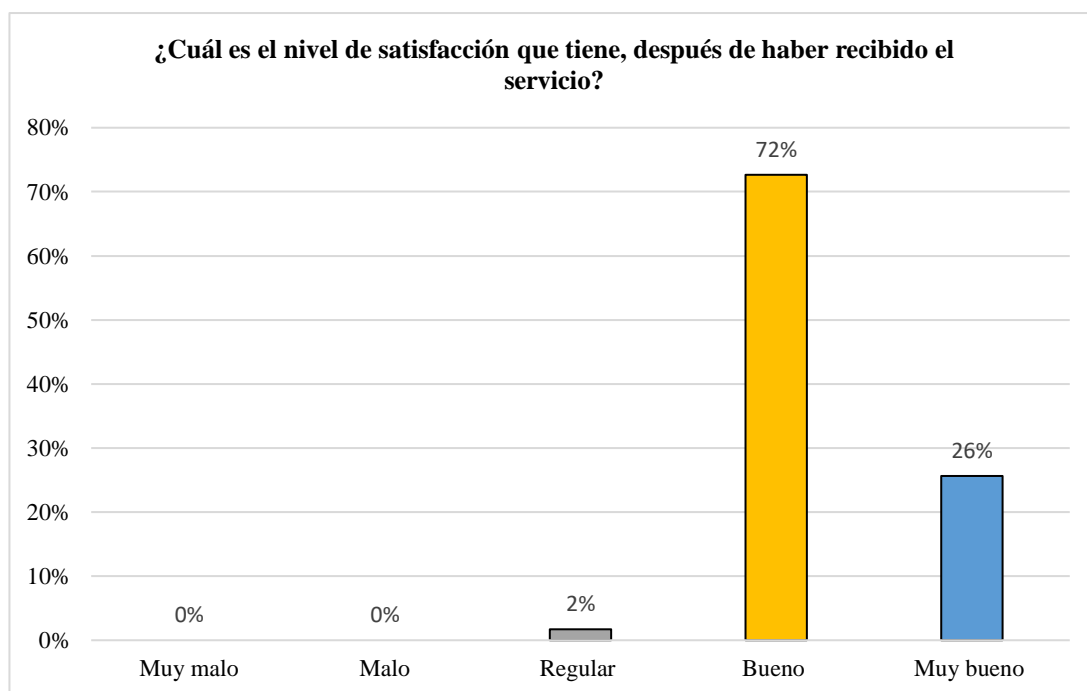


Figura 12. Apreciación porcentual de satisfacción que tiene, después de haber recibido el servicio.

Fuente: Tabla 13

Análisis

La figura 12 y tabla 13, se encuentran en función a satisfacción general en usuarios externos luego de haber tomado el servicio en relación a la parte administrativa, para ello, en la categoría de **“Muy Bueno”** se identifican a 30 usuarios externos que representan un nivel porcentual de 26%, del mismo modo en la categoría de **“Bueno”**, se encuentran 85 usuarios externos con un nivel de 72%, además se considera en la categoría de **“Regular”** se ubica 2 usuarios externos con un nivel del 2%, para finalizar en las categorías de **“Malo”** y **“Muy Malo”** un 0%.

Interpretación:

Según el análisis realizado a la tabla 13 y figura 12, se verifica que 26% de usuarios externos tienen una satisfacción optima en cuanto al servicio administrativo recibida, al valorarla con **“Muy bueno”** debido a la eficiencia y eficacia mostrada por el colaborador administrativo durante el servicio ofrecido y los resultados favorables en los periodos correspondientes, de la misma manera 73% de los usuarios externos se encuentran en la valoración de **“Bueno”**, es decir que los servicios ofrecidos a estos usuarios son favorables, ya que se encuentran con un nivel total de satisfacción 98%, en relación a las diferentes actividades administrativas realizadas por la DIREPRO. Sin embargo, se identificó que el 2% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción aceptable, es decir que los servicios administrativos que fueron realizados a este porcentaje de usuarios externos por parte del colaborador administrativo, aún se encuentran en proceso, aunque son aceptables, esto debido a la burocracia que existe al momento de realizar los diferentes trámites administrativos en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 La gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

La información recopilada en la investigación y según los resultados conseguidos en la figura 11 y tabla 12, demuestran que 98% de usuarios externos, están satisfechos con el rendimiento del colaborador que labora directamente con ellos en la parte administrativa y el 2% de usuarios externos indican que es aceptable.

Además, los resultados verificados en la figura 12 y la tabla 13, se muestra un 99% de usuarios externos, que se encuentran conformes con el servicio administrativo brindado por los colaboradores de la institución regional y para el 1% es aceptable, esto debido a que existe una adecuada gestión del servicio administrativo por parte de los servidores, el cual tiene influencia en satisfacción del usuario externo en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, durante el periodo 2022.

Por lo cual la hipótesis general queda ACEPTADA.

4.2.2 La eficiencia de la gestión del servicio administrativo contribuye a la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

Los resultados apreciados en la figura 3 y tabla 4, demuestra que el 92 % de usuarios externos tienen una apreciación satisfactoria en relación a la disposición de los servidores administrativos en ayudar, facilitar y agilizar los trámites administrativos según sus requerimientos y para el 8% de usuarios externos es aceptable.

Indicar que los resultados obtenidos en la tabla 5 y figura 4 muestran nivel de eficiencia del colaborador ofreciendo un servicio administrativo eficaz, el cual se determinó que contribuye a la satisfacción del 98% de usuarios externos y para el 2% en usuarios externos de manera aceptable.

El 98% de usuarios externos están complacidos respecto a la atención personalizada brindada en los servidores administrativos y es aceptable para el 2 % demostrando una gestión administrativa eficiente, estos resultados se logran visualizar en la tabla 6 y figura 4.

De conformidad con los resultados recabados en la tabla 7 y figura 6, se demostró que el nivel de eficiencia del colaborador es aceptable por el 30% y satisfactorio para el 70 % de usuarios externos.

El 71% de usuarios externos están satisfechos con el servicio del colaborador relacionado a las soluciones y buena toma de las decisiones que realizan servidores administrativos en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios y para 29% es aceptable las acciones que involucran para solucionar los inconvenientes en la gestión del servicio administrativo.

Para tal efecto, la hipótesis específica 1 queda ACEPTADA.

4.2.3 La eficacia de la gestión de servicio administrativo contribuye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

Los resultados del análisis e interpretación, obtenidos en relación con la segunda hipótesis, los cuales, se aprecian en la figura 7 y tabla 8, demuestra que el 71% de usuarios externos, se encuentran satisfechos con el interés que tiene el colaborador administrativo para solucionar los inconvenientes presentados en los diferentes procesos de índole administrativo de la Dirección Regional de la Producción y para el 29% de usuarios externos, es aceptable pese a reiterar su solicitud de manera precisa y finalmente los servidores administrativos, logran obtener buenos resultados en beneficio del usuario externo. Todas estas gestiones y acciones eficaces de los servidores públicos, favorecen a los usuarios externos, cubriendo sus expectativas y teniendo una satisfacción plena de los servicios ofrecidos por la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.

Por lo tanto, la hipótesis específica 2 queda ACEPTADA.

4.2.4 El control de la gestión del servicio administrativo contribuye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.

La tabla 9 y figura 8, demuestra que 98% de usuarios externos están satisfechos con la disponibilidad que ofrece el colaborador para orientarlos en diferentes actividades administrativas que requieran y para el 2% de usuarios externos es aceptable las acciones del colaborador administrativo.

El nivel o grado de la toma de las decisiones y acciones que efectúa el colaborador para solucionar deficiencias en algún servicio administrativo es muy satisfactorio para el 99% de los usuarios externos y para el 1% es aceptable, tal como se verifica en la tabla 10 y figura 9.

El seguimiento que realiza el colaborador a las diferentes actividades y/o trámites administrativos contribuyen a la satisfacción del 100 % usuarios externos superando sus expectativas, estos resultados se pueden verificar en la tabla 11 y figura 10.

Por consiguiente, la hipótesis específica 3 queda ACEPTADA.

4.3 Discusiones

Al finalizar el levantamiento de información con las encuestas y entrevistas dirigidas a los usuarios externos de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, se logró alcanzar de manera acertada los objetivos y contrastar hipótesis dadas dentro de la presente investigación.

En ese sentido, se realizó la contrastación de resultados alcanzados en los diferentes antecedentes y fundamentos teóricos, contemplados dentro de la presente investigación.

4.3.1 En relación al objetivo general

“Determinar como la gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022”. Según al análisis, procesamiento de la data

obtenida y haber comprobado hipótesis, puede afirmarse que, con el presente objetivo general, se logró demostrar la significativa implicancia en gestión de servicio administrativo con satisfacción de usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, sustentándose en lo siguiente:

4.3.1.1 En función de los antecedentes

La presente tesis considero como referencia las investigaciones siguientes:

1. Según (Iza Lucero, 2021), indico en sus resultados que cuando la sig. es de menos de 0,05, es rechazada la hipótesis nula. Contexto que admite decir que la calidad de servicio impacta en la satisfacción de usuarios con el Registro Mercantil en Ambato y ayuda a inferir que la satisfacción impacta en la calidad en servicio. Además se encontró que tanto usuarios internos como los usuarios de la encuesta demostraron una fuerte confiabilidad, con 97,3% y 99,3%, respectivamente.

Concordamos con Cristina Iza Lucero, al afirmar en su investigación que un buen servicio administrativo es primordial para satisfacer al usuario, donde se aplicó tipo descriptivo y enfoque cuantitativo. Teniendo similares resultados con nuestra investigación, la cual conduce a la confirmación de la hipótesis general planteada, indicando que la gestión del servicio administrativo en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios tiene influencia significativa en satisfacción de usuario externo en un 98%.

2. Según (Quispe & Huisa, 2021), indicaron que sus “resultados obtenidos asociados a la calidad en el servicio, se halla en grado medio con 45,2%, dado a que recursos logísticos e infraestructura no son adecuados del todo”

Además, afirman que los empleados carecen de credibilidad ya que no prestan atención ni mantienen informados a los usuarios, lo que influye directamente en la "satisfacción en los usuarios externos". mostrando un índice mayoritario del 46.3% y un bajo nivel de satisfacción respecto a los brindados en el centro sanitario Joya.

A diferencia de los resultados investigativos de July Quispe y Lucía Huisa, el grado de gestión de servicio administrativo en la Dirección Regional de la Producción es de 98%, debido a que el usuario externo recibe el asesoramiento administrativo y logístico de las actividades que requiere de la institución regional y de esta manera obtener beneficios.

De igual manera sucede con el colaborador administrativo, quienes demuestran actitudes de interés, disponibilidad y un rendimiento del 99 % en la atención de usuarios externos, con la finalidad de cubrir sus necesidades y su satisfacción plena.

3. Según (Gamero Quispe, 2021), demuestra que entre la satisfacción en usuarios externos en el Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Lévano EsSalud, en la Región Tacna, durante el año 2020, hay una correlación significativa y muy alta.
4. Según (Torres Richarti, 2020), en su investigación determina que el valor relativo al coeficiente calculado fue ($Rho = ,700$), indicando correlación moderadamente positiva hallada en las variables examinadas; a ello se suma que el grado de significancia fue ($p=0.000$), por debajo del umbral de 0.05; en consecuencia, se determinó que se concurre en una correlación encontrada entre nivel de calidad de servicio brindado y la satisfacción en el cliente en el Distrito Municipal de Yauya – Ancash 2020.

Considerando las investigaciones de Karla Gamero Quispe y Adriana Victoria Torres Richarti, se llega a la coincidencia de que, la adecuada gestión del servicio administrativo que ofrecen los colaboradores de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, demuestran que el servicio que obtienen los usuarios a través de las diferentes áreas administrativas es el indicado, ya que este es capaz de influir significativamente en un 99% en referencia a la plena satisfacción en usuarios externos y de esta manera, ellos procuran continuar con sus actividades dentro de la institución regional.

5. Según (Naranjo Teneda, 2020), indico que se demostró que concurre, en efecto, una correlación significativa y directa del 63% entre ambas variables de estudio, satisfacción en el cliente y calidad en el servicio.

Se identificó el nivel satisfactorio en usuarios y solo 24% de la población de estudio dijo que estaba satisfecho con los servicios del colaborador, lo que significa que el servicio no se adaptó a las necesidades de los usuarios.

Coincidimos con Rosario Guadalupe Naranjo Teneda, ya que se consideró los niveles porcentuales dentro de las variables independiente y dependiente de la investigación presente: Gestión de servicio administrativo y satisfacción en el usuario externo, teniendo un resultado significativo del 92% de vínculo entre una y otra variable.

A diferencia de la investigación hecha por Rosario Naranjo, en nuestra investigación el 98% de los usuarios externos, sostienen que la gestión en el servicio administrativo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, contribuye significativamente en la satisfacción del usuario y la aceptación del buen desempeño de los trabajadores de las diferentes áreas administrativas institucionales, logrando que la gestión del servicio administrativo tenga influencia en la satisfacción del usuarios externo.

6. Según (Atiaga Romero, 2020) en su investigación determinó que la Gestión de Calidad dada por la Agencia de Registro Civil en Latacunga es significativa y se manifiesta en gran medida en la percepción de los usuarios.

Coincidimos con la investigación de Alex Paul Atiaga Romero, ya que la prioridad es satisfacer al usuario con una adecuada gestión del servicio administrativo, teniendo en consideración los años de funcionamiento que tienen la institución pública a favor de los usuarios.

Concertamos también que la implementación de tecnologías y estrategias, son primordiales para facilitar los procesos administrativos en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, acciones que permitirán la

satisfacción plena del usuario externo en las diferentes actividades administrativas que requiere.

4.3.2 Con respecto al primer objetivo específico

“Determinar qué manera contribuye la eficiencia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022”, según los resultados del análisis de data y comprobación hipotética se da a conocer que la eficiencia, demostrada en su labor como servidores administrativos contribuyen de manera óptima en satisfacción del usuario externo, el cual se sustenta en lo siguiente:

4.3.2.1 En función de los antecedentes

1. Según (Gamero Quispe, 2021), indica que en términos de eficiencia, la mayoría constató que los empleados de la organización le brindan un cordial trato durante la atención, y también, señalaron que se cumplió con el ordenamiento de atención según se ha listado. Por otro lado, hallaron incertidumbre o insatisfacción mayoritariamente en los tiempos de espera comenzando cuando llegan al centro de atención primaria hasta la atención misma del usuario.

Coincidimos con la investigación de Karla Vanessa Gamero Quispe, ya que el colaborador debe atender al usuario externo, con un trato cordial y amable, considerando la organización apropiada de los tramites documentarios y procesos administrativos, en el cual, ambas investigaciones coinciden que tienen una eficiencia efectiva, en cuanto al servicio administrativo ofrecido por el colaborador laborante dentro de la institución.

Sin embargo, no estamos de acuerdo que exista insatisfacción de nuestros usuarios externos en relación al tiempo de espera, ya que el colaborador administrativo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, realiza la atención lo más eficiente posible, optimizando y ejecuta los tramites según el requerimiento para cada actividad, tal como se muestra en los

hallazgos de los indicadores relacionados a la dimensión de eficiencia con un 98% de satisfacción del usuario externo.

2. Según (Naranjo Teneda, 2020), diagnosticó que el grado en la satisfacción es del 29% de la población de estudio en la calidad de los servicios no cumple con las exigencias de la institución, ya que se obtienen puntos de análisis que deben examinarse para aumentar la satisfacción en el usuario respecto a la calidad en el servicio."

Considerando las observaciones del anexo 2, realizada por Rosario Guadalupe Naranjo Teneda en su investigación, donde indica que el usuario se muestra descontento dado que no se cuenta con un colaborador que controle y oriente las áreas, por lo cual se otorga un uso deficiente y mala utilización del ambiente físico.

No coincidimos con su investigación, debido a que, según nuestros resultados, el colaborador en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, se encarga en brindar un servicio administrativo acertado, cubriendo las necesidades de cada usuario externo, ya que se encuentran capacitados para ejercer sus funciones según el requerimiento, como la orientación, verificación de documentos, rastreo de procesos administrativos, toma de decisiones para solucionar problemas e inconvenientes y entre otras actividades, los cuales generan altos beneficios para la gestión administrativa de la institución regional, el cual directamente influye un 96% relacionado a satisfacción de usuarios externos.

3. Según (Guzmán Arriaga, 2018), demostró que debido a los tiempos largos de espera que deben ser soportados por usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios para recibir el servicio, existe un constante nivel de insatisfacción con el nivel de calidad.

A diferencia de los resultados encontrados por Jesús Guzmán Arriaga, la investigación presente a través de las encuestas y la observación en campo, se logró verificar que no existe en la Dirección Regional de la Producción, los llamados "stuck" (atasco) en los trámites administrativos y que no existe "Long

waiting lines” (largas filas de espera), ya que la atención es fluida y constante según la llegada, el requerimiento y necesidades de los usuarios externos, quien al finalizar sus trámites administrativos tienen una satisfacción plena, ya que ellos sienten que en la entidad regional existe una preocupación para agilizar y optimizar los procesos administrativos.

4.3.3 En relación con el segundo objetivo específico.

“Determinar de qué manera contribuye la eficacia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022”, gracias a la interpretación de datos y al análisis de los resultados investigativos y comprobación de las hipótesis, se logra dar a conocer que la eficacia de los servidores administrativos en orientar, ayudar y entre las actividades que se encuentra dentro de su competencia, favorecen óptimamente en la satisfacción relacionada a usuarios externos, lo cual, se respalda en lo siguiente:

4.3.3.1 En función de los antecedentes

1. Según (Gamero Quispe, 2021), en su investigación indico que en términos de eficacia, la mayor parte de los clientes se sentían contentos con el colaborador que les asistió, dado que identificaron que están capacitados. Además, la mayor parte percibió que se centran en atención del usuario y en evitar interrupciones en consulta. No obstante, los clientes están insatisfechos o indecisos con el servicio relacionado a la atención a sus solicitudes y con las contestaciones y oportunidades en lo solicitado.

Estamos de acuerdo con Karla Vanessa Gamero Quispe, donde el colaborador administrativo, es eficaz en cuanto a sus funciones, proporcionando información, realizando los trámites y procesos administrativos en el menor tiempo posible con la finalidad de que el usuario externo tenga la confianza de que se está realizando un trabajo adecuado y se encuentre satisfechos con la información y los resultados que se les brinda.

Aunque, según la investigación de Gamero, los usuarios externos están insatisfechos con el servicio de atención y otros servicios en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano - ESSALUD de la región Tacna.

A diferencia de usuarios externos de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, quienes están plenamente satisfechos en un 71% y un 29% tiene una aprobación aceptable, ya que tienen la confianza de que el colaborador, está desarrollando un trabajo eficaz en los diferentes servicios administrativos.

2. Según (Yucra & Sánchez, 2019, pág. 88), indicaron en sus resultados que los usuarios algunas veces se hallan satisfechos por el servicio brindado, motivo por el cual, se debe incidir en la mejora continua del trato que se brinda, en la optimización de la fidelización, dar respuestas certeras para dar cumplimiento a las expectativas que tiene el cliente.

No coincidimos con los resultados de la investigación de Raquel Yucra y Judith Sánchez, debido a que los usuarios de la institución en su estudio no están satisfechos mencionando solo que algunas veces están satisfecho”, aunque en su investigación no menciona un nivel porcentual, se deduce que la satisfacción de sus usuarios, se encuentra en menos del 50%.

Sin embargo, tomando algunos criterios de sugerencia en su investigación como, por ejemplo: “Se debe incidir apresurar las capacidades respecto a la respuesta entre los servidores”. En nuestra investigación se considera en la dimensión de eficacia que debe tener el servidor administrativo, motivo por el cual, indicamos que el usuario externo de la Dirección Regional de la Producción, tienen una satisfacción del 71%, en vista que el servidor público busca diferentes estrategias en solucionar los inconvenientes que se puedan producir dentro del procesos administrativos teniendo en consideración los plazos para cada uno de ellos. Respecto al 29% de usuarios externos, su satisfacción es admisible, porque consideran que algunos procesos administrativos demoran por temas burocráticos y que al final el servidor público de la institución pretende solucionar en el menor tiempo en bienestar de sus usuarios externos.

4.3.4 En relación con el tercer objetivo específico.

“Determinar de qué manera contribuye el control de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022”, del mismo modo, se logró comprobar el presente objetivo específico, que, al realizar un adecuado control en las diferentes actividades administrativas de la institución, el cual se sustenta en lo siguiente:

4.3.4.1 En función de los antecedentes

1. Según (Gamero Quispe, 2021), indico en su conclusion que dentro del centro de atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, se cuenta con un colaborador suficiente enfocado a atender y la correlación directa de la gestión administrativa tiene un significativo impacto relacionado a satisfacción de los usuarios externos" son dos valores de importancia destacados”.

Coincidimos en la conclusión de Karla Gamero, sobre la dimensión de control en su investigación y como esta significativamente beneficia en la satisfacción percibida por el usuario externo. Respecto a la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, donde cuentan con la cantidad de colaborador requerida y todo el colaborador de las diferentes áreas administrativas, desarrollan un trabajo coordinado, organizado y ejecutado en los plazos correspondientes para cada tramite o proceso administrativo, denotando de esta manera la existencia de un control desde la recepción documentaria del usuario externo, el tiempo de atención del trámite o solicitud, los requisitos, requerimientos y otras acciones que son aprovechadas para ejecutar un adecuado proceso, optimizando la gestión del servicio administrativo, con la finalidad de satisfacer al usuario externo.

2. Según (Carreño Ramírez, 2021), su investigación demostró con base en la evidencia estadística del análisis de contraste específico de 4 que dio cuenta de un 0.810, se puede llegar a la conclusión de que el control tiene una relación directa y significativa con satisfacción de los usuarios en el

Distrito Municipal de Caleta de Carquin, se refiere a que un control mayor equivale a satisfacción mayor”

Concordamos con Danilo Hugo Carreño Ramírez, ya que, en la presente investigación, nos referimos a que al existir un control acertado en los diferentes tramites o procesos administrativos, al igual que en el control del desempeño del colaborador administrativo en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, estas acciones de control, optimizan significativamente un 99% la satisfacción del usuario externo.

CONCLUSIONES

Finalizado el trabajo investigativo intitulado “Gestión del Servicio Administrativo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022”. Se concreto las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que, a través de las dimensiones de la gestión del servicio administrativo consideradas en la investigación, realizada en la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, donde el 99% de usuarios externos, se encuentran satisfechos con los resultados de la eficiencia, eficacia, control y otras acciones propias de una gestión administrativa, en tanto que el 1% de usuarios externos, califican de manera certera y optima los diferentes servicios, en tal sentido se indica que cumple con las expectativas del usuario externo, al realizar y coordinar sus actividades, por consiguiente se da a conocer que la gestión del servicio administrativo, si influye en la satisfacción de usuarios externos de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.
2. Se concluye que una eficiencia de la gestión del servicio administrativo, si contribuye con la satisfacción en el usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, debido a la disposición que tienen los servidores públicos para ayudarlos en las diferentes actividades o trámites administrativos con una aprobación de 92% de satisfacción en usuarios externos y para 8% es aceptable ya que ocurren circunstancias que están fuera del alcance de la institución regional, como fallas en el sistema digital, cortes de suministro de energía, entre otras que el usuario externo comprende; de la misma manera se muestra una eficiencia aceptable y el 98% de satisfacción en el usuario externo, en lo relacionado a atención personalizada que se le ofrece, acciones que otorga confianza al usuario externo, de que las solicitudes son atendidas con la debida responsabilidad para brindarle los resultados más favorables dentro de los plazos establecidos, al igual que el 2% de usuarios externos, quienes califican la atención personalizada de manera aceptable. La mayor parte

de los usuarios externos, se consideran satisfechos respecto a la eficiencia de la gestión del servicio administrativo, debido a sus servidores administrativos, quienes muestran el interés de brindar soluciones a los diferentes imprevistos o problemas que se pueda suscitar en el proceso administrativo y durante los periodos establecidos por la institución regional.

3. Se llega a la conclusión que la eficacia en la gestión del servicio administrativo, sí contribuye en la satisfacción en el usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, institución que ofrece un servicio administrativo eficaz, con la finalidad de favorecer y cubrir expectativas en el usuario externo, la institución tiene el interés de solucionar los inconvenientes que presentan los usuarios externos, respecto a sus diferentes actividades administrativas, quienes muestran el 71% de satisfacción plena y para el 29% de usuarios externos, es aceptable, aun así, exista para este último porcentaje, una reiteración en la presentación de documentación u otros que conciernen al proceso administrativo, ya que, al final se lograr obtener buenos resultados a favor de los usuarios externos.
4. Por último, se concluye que el control de la gestión del servicio administrativo, si contribuye a la satisfacción en el usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, ya que, la disponibilidad del colaborador se considera efectiva en la orientación de los usuarios externos, en sus diferentes actividades o tramites administrativas que ellos requieren, otorgándole a esta dimensión un 98% de satisfacción plena del usuario externo y para un 2% es aceptable, ya que consideran que el control se desarrolla progresivamente. Respecto a la toma de decisiones y acciones en gestión administrativa, también se considera efectiva y asertiva por el usuario externo. El 99% de los usuarios externos están satisfechos con las acciones de control ejecutada por la institución regional, al detectar inconvenientes o dificultades que se presentan durante el servicio administrativo. Concerniente al nivel de seguimiento de los tramites o procesos, que se efectúa dentro de la

gestión del servicio administrativo, se logró determinar que 100% de usuarios externos se hallan completamente satisfechos respecto a esta dimensión, lo que permite cubrir las expectativas habidas en el usuario externo.

SUGERENCIAS

Considerando los resultados de los objetivos y las conclusiones derivadas de la investigación, se ha considerado a bien realizar las sugerencias siguientes.

1. La Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, demuestra la capacidad de realizar una gestión del servicio administrativo en bienestar de sus usuarios externos, es por ello, que se sugiere realizar evaluaciones periódicas a los procedimientos de la gestión administrativas que requieran priorizarse y aquellas que aparentemente no son necesarias deben ser revaluadas, considerando las necesidades y expectativas del usuario externo, del mismo modo realizar los monitoreos en los diferentes procesos de atención hacia el usuario externo con el propósito de garantizar una mejora continua en el colaborador administrativo.
2. La Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, a través del área correspondiente, debe innovar planes estratégicos de la gestión del servicio administrativo, para que los usuarios externos sientan que la institución se involucra y asesora con sus diferentes actividades administrativas, para obtener resultados favorables. Además, se debe continuar promoviendo proyectos de inversión en los diferentes rubros productivos que ofrece la Dirección Regional de la Producción, enfocado a mejorar las perspectivas y satisfacción de todos los usuarios externos.
3. El colaborador, es considerado uno de los pilares para el buen desempeño y oportunidad de progreso de la entidad, es por ello que se recomienda realizar diferentes talleres de capacitaciones, estratégicas, motivación colaborador, trabajo en equipo, entre otras actividades para lograr mantener en todo el colaborador, un buen estado de salud física y mental, generando un ambiente laboral apropiado, para mejorar la eficiencia, eficacia, control y otras dimensiones involucradas, con el fin de cubrir necesidades y lograr las expectativas de los usuario externo, acciones que permitirán mantener y continuar mejorando la satisfacción del usuario externo. De la misma manera, se recomienda orientar la gestión del servicio administrativo a la modernización, que permitirá

generar incentivos por resultados, para que el colaborador obtenga un logro destacado al brindar un servicio administrativo a sus usuarios externos, teniendo en consideración que la labor que se encuentran desempeñando es reconocida y valorada dentro de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.

4. Implementar un plan de financiamiento con el Gobierno Regional de Madre de Dios, para la construcción de nueva infraestructura de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, una vez concluido el saneamiento legal del predio, en el que actualmente viene prestando sus diferentes servicios a sus usuarios externos, en la nueva infraestructura debe priorizarse áreas y oficinas para que los usuarios externos realicen sus trámites administrativos de manera organizada, ya que los ambientes actualmente son provisionales, es por ello que también se debe tener en cuenta la implementación de auditorios o ambientes de talleres para los diferentes rubros productivos, eventos organizados por la institución regional. Además de contar con instalaciones adecuadas para su asesoramiento en el proceso productivo, distribución y comercialización de los diferentes servicios y productos, ofrecidos por los usuarios externos, dentro del mercado regional, nacional e internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A Zeithaml, V., & Jo Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios, Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO. Obtenido de <https://www.casadellibro.com>
- Aguilar, C. (2016). *¿Qué herramientas utilizo: KAIZEN, 5S, 6 SIGMA, TPM, JIT? . C&E*.
- Ander - Egg, E. (2011). *Aprender a Investigar - Nociones básicas para la investigación social*. Córdoba - Argentina: Editorial Brujas.
- Andrade Espinoza, S. (2006). *Diccionario de Economía*. Lima, Perú: Andrade. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/>
- Ariza Ramírez, F. J., & Ariza Ramírez, J. M. (2015). *Información y Atención al Cliente*. España: McGraw - Hill Education Interamericana de España S.L.
- Atiaga Romero, A. P. (2020). *“Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil”*. Latacunga , Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08%20ADP.pdf>
- Barragán Romano, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz - Bolivia: Fundación Pieb.
- Barragán, R. (2003). *Guía para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación*. La Paz: Fundación Pieb.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ucrania: Editorial Shalom.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia, Colombia: Pearson Educacion. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Carreño Ramírez, D. H. (2021). *Gestión Administrativa y Satisfacción en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, 2021*. Huacho, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4801/DANILO%20HUGO%20CARRE%c3%91O%20RAMIREZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Casado, E. S. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista general de Información y Documentación*, , 154-166.
- Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. 7ma Edición). MEXICO: MCGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Chiavenato Idalberto. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- Chumpitaz Napan, N. S. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro*. Lima.
- Clemente, C. A., Molero, M. R., & González, S. F. (2000). "Estudio de la satisfacción colaborador según la edad de las personas". *Anales de psicología. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*, 189-198. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/29371/28441>
- Coulter, M., & Robbins, S. (2005). *Administración*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- DEMING, W. E. (2013). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Diaz de Santos. Obtenido de <https://www.casadellibro.com>
- DIAZ IGLESIAS, M. I. (2010). *Modelo de Gestión de Calidad y su incidencia en la Satisfacción del Cliente de la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador.
- Estela Sarries, M. (2013). *Influencia y Persuasión*. Obtenido de <https://www.sefh.es/sefhpublicaciones/documentos/58-congreso/multiusos9-23-EstelaSarries.pdf>
- Gamero Quispe, K. V. (2021). *Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región Tacna, año 2020*. Lima - Perú, Perú. doi:http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4254/310_

2021_gamero_quispe_kv_espg_maestria_en_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García del Junco, J., & Casanueva Rocha, C. (2001). "Prácticas de la Gestión Empresarial". Madrid: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- Guzmán Arriaga, J. (2018). *Análisis de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios: Propuesta de la mejora de implementación de las 5“S”- 2018*. Madre de Dios - Perú.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- HOROVITZ, J. (1990). *LA CALIDAD DEL SERVICIO: A LA CONQUISTA DEL CLIENTE*. S.A. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA. Obtenido de <https://www.casadellibro.com>
- Iza Lucero, C. (2021). *Calidad de Servicio y satisfaccion de usuarios en el Registro Mercantil de Ambato*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33002/1/029%20ADP.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (Vol. 14). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *FUNDAMENTOS DE MARKETING (11 EDICION)*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN/PRENTICE HALL.
- Lopez Lara, R. (2002). *La Gestion de la Calidad en los Servicios*. Mexico: Conciencia Tecnológica.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicio*. Obtenido de <https://www.es.scribd.com>
- Maldonado Luna, S. M. (2007). Manual práctico para el diseño de la Escala Likert. *Xihmaj*, 3.
- Ministerio de Fomento Madrid. (2010). *NIVEL1_Documentación_CALIDAD*. Obtenido de http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf

- Moreno Bayardo, G. (2000). *Introducción a la Metodología de Investigación Educativa II*. Mexico : Editorial Progreso .
- Moreno, G. (2000). *Introducción a la Metodología de Investigación Educativa II*. México: Editorial Progreso.
- Naranjo Teneda, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Nebrera Herrera, J. (1999). *Curso de Calidad por Internet - CCI*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Oliveira Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. international Thomson. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- Oliveira Da Silva, R. (s.f.). *Teorías de la Administración*. En 2002. International Thomson Editores. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- Oliveira. Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- OXFORD, L. P. (2020). Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/influencia>
- Perez Cotrina, G. (2019). *Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín*. Tingo María .
- PIZARRO NEVES, G. I. (2010). *Incidencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente, en El Banco de Crédito Del Perú de La Ciudad de Tacna, Oficina Bolognesi, en el Periodo 2008 y 2009*. Tacna.
- Quispe, G. J., & Huisa, M. L. (2019). *“La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya”*. Puerto Maldonado, Tambopata, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/776/004-3-10-029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, G. J., & Huisa, M. L. (2021). *“La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya - 2019”*. Puerto Maldonado, Tambopata, Perú. Obtenido de

<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/776/004-3-10-029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ragnar, F. (1963). *"Las leyes Técnicas y Económicas de la producción"*. España: Sagitario, Barcelona .
- Reyes Hernandez, S. P. (2014). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO. QUETZALTENANGO - GUATEMALA.*
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: 8a ed. edición - Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- Romero, R. (2005). *Marketing*. España: Editora Palmir E.I.R.L. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>
- Rose, K. H. (2005). *Project Quality Management: Why, What and How*. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing.
- Rubio, D. P. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid, España: IEGE-PUBLICACIONES. Obtenido de <https://es.slideshare.net/chkn/introduccion-a-la-gestionempresarial-pedro-rubio-dominguez>
- Tersine, R. J. (1985). *Production/Operations Management: Concepts, Structure, and Analysis*. New York: Elsevier Science Ltd.
- Torres Richarti, A. V. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilcarromero Ruiz, R. (2016). *LA GESTION EN LA PRODUCCION*. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. Obtenido de <http://www.eumed.net>
- Yucra, S. R., & Sánchez, M. J. (2019). *"La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en La Municipalidad Distrital de Las Piedras, 2018"*. Puerto Maldonado, Tahuamanu, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry Leonard, L. (1991). *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Obtenido de <https://www.books.google.com.pe>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestion de Servicios*. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Zikmund, W. G., & Babin, B. J. (2009). *Investigación de Mercados*. México: Cengage LearningEditores, S.A.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Categoría
Variable Independiente Gestión del servicio administrativo	El objetivo de la gestión administrativa es realizar acciones de la manera más económica y eficiente posible para lograr resultados específicos. Siempre se debe elegir el curso de acción en función del resultado deseado y los medios disponibles; es decir, asegurar el uso más eficiente de los recursos disponibles (Chiavenato I. , 2004).	Eficiencia Consiste en "Obtener los mayores resultados con la mínima inversión". (Coulter & Robbins, 2005)	Nivel de disposición para ayudar a los usuarios.	1	
			Nivel de eficiencia en proporcionar un servicio rápido.	2	
			Nivel de atención personalizada.	3	
			Nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades.	4	
		Eficacia "Hacer las cosas correctas", es decir; "las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos". (Robbins & Coulter, 2005)	Nivel de interés por solucionar inconvenientes de los usuarios.	5	

		<p>Control</p> <p>“Es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planea” (Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012)</p>	<p>Nivel de disponibilidad del colaborador</p> <p>6</p>	<table border="1"> <tr> <td>Muy malo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>5</td> </tr> </table>	Muy malo	1	Malo	2	Regular	3	Bueno	4	Muy bueno	5
Muy malo	1													
Malo	2													
Regular	3													
Bueno	4													
Muy bueno	5													
			<p>Nivel de toma de decisiones</p> <p>7</p>											
			<p>Nivel de seguimiento.</p> <p>8</p>											
<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>"Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (Kotler & Armstrong, 2013)</p>	<p>Satisfacción general</p> <p>“Es la valoración cognitiva que un individuo hace de su vida y de sus bienes, atendiendo a la calidad de su vida, sus expectativas y aspiraciones, así como a las metas que alcanza, basado en su propio criterio personal y conseguidas de forma positiva" (Clemente, Molero, & González, 2000)</p>	<p>Nivel del rendimiento percibido por el usuario.</p> <p>9</p>											
			<p>Nivel de satisfacción y expectativa.</p> <p>10</p>											

Anexo 02: Matriz de consistencia

“GESTIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2022”							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	ANÁLISIS ESTADÍSTICO
<p>P. G.</p> <p>¿Cómo la gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022?</p>	<p>O. G.</p> <p>Determinar como la gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.</p>	<p>H. G.</p> <p>La gestión del servicio administrativo influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Satisfacción general</p>	<p>Nivel del rendimiento percibido por el usuario.</p> <p>Nivel de satisfacción y expectativa.</p>	<p>En la presente investigación abordaremos la investigación básica.</p> <p>El diseño corresponde al enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptiva de nivel correlacional - explicativo.</p>	<p>Población</p> <p>La población Objetivo son los usuarios que realizarán trámites o procedimientos administrativos dentro de unidades orgánicas de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios.</p> <p>Muestra</p> <p>Para la recolección de datos, la muestra de la investigación es de 117 usuarios.</p>
<p>P. E. 1.</p> <p>¿De qué manera contribuye la eficiencia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022?</p>	<p>O. E. 1</p> <p>Determinar de qué manera contribuye la eficiencia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.</p>	<p>H. E. 1</p> <p>La eficiencia de la gestión del servicio administrativo contribuye a la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.</p>		<p>Eficiencia</p>	<p>Nivel de disposición para ayudar a los usuarios</p> <p>Nivel de eficiencia en proporcionar un servicio rápido.</p> <p>Nivel de atención personalizada.</p> <p>Nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades.</p>		

<p>P. E. 2.</p> <p>¿De qué manera contribuye la eficacia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022?</p>	<p>O. E. 2</p> <p>Determinar de qué manera contribuye la eficacia de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.</p>	<p>H. E. 2</p> <p>La eficacia de la gestión del servicio administrativo contribuye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de la Madre de Dios, periodo 2022.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Gestión del servicio administrativo</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Nivel de interés por solucionar inconvenientes de los usuarios.</p>		
<p>P. E. 3</p> <p>¿De qué manera contribuye el control de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022?</p>	<p>O. E. 3</p> <p>Determinar de qué manera contribuye el control de la gestión del servicio administrativo en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.</p>	<p>H. E. 3</p> <p>El control de la gestión del servicio administrativo contribuye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, periodo 2022.</p>		<p>Control</p>	<p>Nivel de disponibilidad del colaborador.</p>		

Anexo 03: Instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Encuesta de Gestión del Servicio Administrativo y Satisfacción del usuario externo

Instrucciones

La presente técnica, tiene por finalidad recoger información de interés para la investigación, referida a la Variable Independiente (Gestión del Servicio Administrativo) del tema de investigación **GESTIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2022**". En particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan, marque la alternativa que usted considera correcta con (x).

Esta encuesta es anónima y se le agradece por su colaboración.

¿Cuál es la oficina que visito?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Oficina de administración | <input type="checkbox"/> Dirección ejecutiva de acuicultura |
| <input type="checkbox"/> Oficina de asesoría legal | <input type="checkbox"/> Dirección zonal de la producción del Manu |
| <input type="checkbox"/> Oficina de planificación | <input type="checkbox"/> Dirección zonal de la producción del Tahuamanu |
| <input type="checkbox"/> Dirección ejecutiva de industria | <input type="checkbox"/> Centro de producción y transferencia de tecnología acuícola |
| <input type="checkbox"/> Dirección ejecutiva de mype | |
| <input type="checkbox"/> Dirección ejecutiva de pesquería | |

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Ítems	Ítems	Marque su respuesta con (x)				
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
	Eficiencia					
	¿Cuál es el nivel de disposición del colaborador para ayudarlo en sus trámites administrativos?	1	2	3	4	5
	¿Cuál es el nivel de eficiencia proporcionado por el colaborador para ofrecerle un servicio rápido?	1	2	3	4	5
	¿Cuál es el nivel de eficiencia de la atención personalizada?	1	2	3	4	5
	¿Cuál es el nivel de eficiencia del colaborador en satisfacer sus necesidades en la institución?	1	2	3	4	5
	Eficacia					
	¿Cuál es el nivel de interés del colaborador en solucionar los inconvenientes que usted presenta?	1	2	3	4	5
	Control					
	¿Cuál es el nivel de disponibilidad del colaborador para orientarlo en los distintos servicios ofrecidos a usted?	1	2	3	4	5
	¿Cuál es el nivel de la toma de decisiones y acciones que realiza el colaborador para solucionar alguna dificultad que se detecta en el servicio que se le ofrece?	1	2	3	4	5
	¿Cuál es el nivel de seguimiento que realiza el colaborador respecto a su solicitud o tramite documentario?	1	2	3	4	5
	Satisfacción general					

	¿Cuál es la apreciación que tiene usted respecto al rendimiento del colaborador que lo atendió?	1	2	3	4	5
	¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene, después de haber recibido el servicio?	1	2	3	4	5

¿Tiene alguna recomendación? Si No.

Si su respuesta es "Si", ¿Cuál sería su recomendación?

_____Elaboración propia

Anexo 04: Solicitud de autorización para realización de estudio

"Año de la Universalización de la Salud"
"Madre de Dios capital de la Biodiversidad del Perú"

CARTA N° 001-2020-JPG

Puerto Maldonado, 29 de enero del 2020

Señor:

Med. Vet y Zoot Vadick Fernández Romero
Director de la Dirección Regional de la Producción

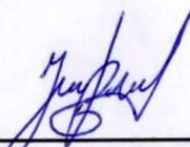
GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS	
Dirección Regional de la Producción	
RECIBO DE CARGO	
29 ENE 2020	
Nº	Folios 01
2:30	Firma

ASUNTO: solicito permiso para realizar Trabajo de Investigación y acceso a la información.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de egresada de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios con C.U. N° 14136016, solicito a usted el permiso correspondiente para realizar el proyecto de investigación denominada "**GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2020**", a fin de que se me brinde las facilidades de información respecto a **cantidad de usuarios o clientes atendidos en el periodo 2019**, el cual servirá como referencia, para analizar el tamaño de muestra de los clientes a quienes se aplicara las encuestas respectivas, desarrollando el trabajo de investigación apropiado.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Bach. Jessica Peña Gudiel
DNI: 45311886

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTAS Y ENTREVISTAS PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN.

SEÑOR JIMMY FERNANDO LAYCHE BARDALES

DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS



Yo, JESSICA PEÑA GUDIEL, identificada con DNI. N° 45311886, con domicilio en la Av. Universitaria 1° cuadra del distrito de Tambopata. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y en calidad de egresada me encuentro en el desarrollo de la tesis de investigación intitulada **“GESTIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2021”**, indicar que mi persona solicito en el año 2019 permiso para realizar el proyecto en la institución del cual usted dirige en la actualidad, siendo aceptada en su debido momento, **por los hechos mencionados solicito a su digna persona el permiso para realizar el levantamiento de información, el cual consiste en realizar encuestas y entrevistas a los usuarios externos sobre el servicio recibido**, acciones que se desarrollara según al tiempo y disponibilidad de mi persona en los horarios de atención, cumpliendo con el tamaño de muestra planteada en la tesis. Labor que me permitirá obtener los resultados que se espera en la investigación y de esta manera optar mi título profesional.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud y agradecer su atención.

Puerto Maldonado, 23 de marzo del 2022

**PEÑA GUDIEL JESSICA
DNI. N° 45311886**

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

CARTA N° 003 – 2023- JPG

Puerto Maldonado, 09 de febrero del 2023

Señor:

M.V. Ramon Troncoso Vargas
Director Regional de la Producción de Madre de Dios.

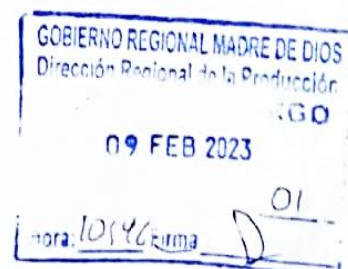
Asunto: Solicito permiso sobre acceso a la información.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en mi condición de egresada de la Carrera Profesional de Administración y negocios internacionales de la UNAMAD con C.U. N° 14136016, vengo realizando el proyecto de tesis denominada "GESTIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2021" desde inicios del 2020, en la institución que usted preside, cabe mencionar que también se realizó las coordinaciones de los permisos correspondientes con los directores que laboraron en los periodos anteriores a usted con las cartas N° 001 – 2020- JPG / N° 002 – 2022- JPG, en el trayecto se realizaron diversas modificaciones según a las observaciones de los jurados de tesis. Es por ello que **solicito a usted se me brinde las facilidades en relación a la información de la institución que usted preside como son: Distribución del personal, el organigrama entre otros**, el cual permitirá con la culminación del informe de tesis.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;


Bach. Jessica Peña Gudiel
DNI. 453118886
Cel. 963807940



**“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”
“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú”**

CARTA N° 003 – 2023 -JPG

Puerto Maldonado, 17 de mayo del 2023 a Producción

Señor: Mg. Ramon Troncoso Vargas.

Director de la Dirección Regional de la Producción.

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS	
RECEPCION DE CARGO	
17 MAY 2023	
Exp. N°	Folios 01
Hora: 3:45	Firma

Asunto: Soicito información de la denominación de cargos administrativos que se encuentran en cada dirección de la DIREPRO – MDD.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en mi condición de egresada de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, solicite el año 2020 el permiso para realizar la investigación de tesis y por situaciones de la pandemia se vio afectada, es por ello que nuevamente solicite el 2022 el permiso correspondiente y la realización del trabajo de campo para el tema de tesis titulada “GESTIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2021”. Se me brindo información sobre la relación de los nombres del personal según el informe N°003-2023-GOREMAD/GRDE-DIREPRO/AP, el cual no ha sido relevante para continuar con el informe de tesis. Es por ello que **solicito se me brinde las facilidades para acceder a la información sobre los cargos administrativos jerárquicos** de las oficinas y direcciones que contempla la institución, las cuales son:


- Oficina de administración
- Oficina de asesoría legal
- Oficina de planificación
- Dirección ejecutiva de industria
- Dirección ejecutiva de mype
- Dirección ejecutiva de pesquería
- Dirección ejecutiva de acuicultura
- Dirección zonal de la producción del Manu
- Dirección zonal de la producción del Tahuamanu
- Centro de producción y transferencia de tecnología acuícola

M. Troncoso
22/05/23
Hora: 7:45

La información brindada servirá como referencia para el informe de tesis.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;



Jessica Peña Gudiel
D.N.I. 45311886

Anexo 05: Solicitud de validación de instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú”

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Puerto Maldonado, 6 de junio del 2022

Carta N° 002 –Bach.JPG - 2022

Señor (a): Mgt. ALEX CAMILO VELASQUEZ BERNAL,

Asunto: Solicito opinión para validación de Instrumento de Investigación.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en mi condición de egresada de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, viene realizando el trabajo de investigación titulada **“Gestión del Servicio Administrativo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, Periodo 2022”**

Motivo por el cual recorro a su digna persona como profesional y la experiencia que posee en el campo de la investigación para solicitar su opinión respecto a la validación de los instrumentos que se aplican en la presente tesis de investigación.


Se adjunta:

- Matriz de conciencia de la investigación
- Instrumento de las variables.

La información brindada servirá como base de la información en el informe de tesis.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;



Jessica Peña Gudiel
D.N.I. 45311886



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO

“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Puerto Maldonado, 15 de junio del 2022

Carta N° 003 -Bach.JPG - 2022

Señor (a): Mgt. GIOVANA LIRA JIMENEZ

Docente de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Asunto: Solicito opinión para validación de Instrumento de Investigación.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en mi condición de egresada de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, viene realizando el trabajo de investigación titulada **“Gestión del Servicio Administrativo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, Periodo 2022”**

Motivo por el cual recorro a su digna persona como profesional y la experiencia que posee en el campo de la investigación para solicitar su opinión respecto a la validación de los instrumentos que se aplican en la presente tesis de investigación.


Se adjunta:

- Matriz de conciencia de la investigación
- Instrumento de las variables.

La información brindada servirá como base de la información en el informe de tesis.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;



Jessica Peña Gudiel
D.N.I. 45311886



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO

“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Puerto Maldonado, 16 de junio del 2022

Carta N° 004 –Bach.JPG - 2022

Señor: Lic. Adm. Oscar Prada Rozas.

Asunto: Solicito opinión para validación de Instrumento de Investigación.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en mi condición de egresada de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, viene realizando el trabajo de investigación titulada **“Gestión del Servicio Administrativo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, Periodo 2022”**

Motivo por el cual recorro a su digna persona como profesional y la experiencia que posee en el campo de la investigación para solicitar su opinión respecto a la validación de los instrumentos que se aplican en la presente tesis de investigación.

Se adjunta:

- Matriz de conciencia de la investigación
- Instrumento de las variables.

La información brindada servirá como base de la información en el informe de tesis.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;



Jessica Peña Gudiel
D.N.I. 45311886



Anexo 06: Ficha de validación



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE ADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
 NEGOCIOS INTERNACIONALES



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos generales

Título de la tesis: "Gestión del Servicio Administrativo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, Periodo 2022"

Nombre del instrumento: Encuesta de Gestión del Servicio Administrativo y Satisfacción del usuario externo

Investigador: Bach. Jessica Peña Gudiel

Indicadores	Criterios cualitativos / cuantitativos	Deficiente menor o igual a 59%	Regular 60% a 61%	Bueno 70% a 79%	Muy bueno 80% a 89%	Excelente 90% a 100%
1. claridad	Esta formado con un lenguaje apropiado.				89X	
2. objetividad	Esta observado en conductas observables.				89X	
3. actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95 X
4. organización	Existe una organización lógica ente todos los elementos básicos de la investigación.				89X	
5. suficiencia	Los ítems son adecuados en claridad y profundidad.				89X	
6. intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				89X	
7. consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					95 X
8. coherencia	Existe coherencia entre los temas, indicadores, dimensiones y variables.				89 X	
9. metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					95X
10. admisibilidad	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.					95 X

A) Valoración Cuantitativa: 91%

B) Valoración Cualitativa: Excelente

C) Conclusión: Procede su aplicación

Lugar y fecha: Puerto Maldonado 09 de junio 2022

Firma: 

Nombre: Alex Camilo Velasquez Bernal

DNI N° 31039292



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos generales

Título de la tesis: "Gestión del Servicio Administrativo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, Periodo 2022"

Nombre del instrumento: Encuesta de Gestión del Servicio Administrativo y Satisfacción del usuario externo

Investigador: Bach. Jessica Peña Gudiel

Indicadores	Criterios cualitativos / cuantitativos	Deficiente menor o igual a 59%	Regular 60% a 61%	Bueno 70% a 79%	Muy bueno 80% a 89%	Excelente 90% a 100%
1. claridad	Esta formado con un lenguaje apropiado.					90%
2. objetividad	Esta observado en conductas observables.					95%
3. actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
4. organización	Existe una organización lógica ente todos los elementos básicos de la investigación.					95%
5. suficiencia	Los ítems son adecuados en claridad y profundidad.					95%
6. intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90%
7. consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					95%
8. coherencia	Existe coherencia entre los temas, indicadores, dimensiones y variables.					95%
9. metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					95%
10. admisibilidad	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.					90%

A) Valoración Cuantitativa: Aceptable. 93%
 B) Valoración Cualitativa: Aceptable. Excelente
 C) Conclusión: Aplicar instrumento

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, 16 junio de 2022

Firma: _____

Nombre: Mgt. Giovana Lira Jiménez

DNI N° 04827812



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
 NEGOCIOS INTERNACIONALES



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos generales

Título de la tesis: "Gestión del Servicio Administrativo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección Regional de la Producción de Madre de Dios, Periodo 2022"

Nombre del instrumento: Encuesta de Gestión del Servicio Administrativo y Satisfacción del usuario externo.

Investigador: Bach. Jessica Peña Gudiel

Indicadores	Criterios cualitativos / cuantitativos	Deficiente menor o igual a 50%	Regular 50% a 61%	Buena 70% a 79%	Muy Buena 80% a 89%	Excelente 90% a 100%
1. Claridad	Esta formado con un lenguaje apropiado					90%
2. Objetividad	Esta observado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Es adecuado a avances de la ciencia y la tecnología				85%	
4. Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación					90%
5. Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					95%
6. Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación				89%	
7. Consistencia	Se basa en aspectos técnicos específicos de la investigación					90%
8. Coherencia	Existe coherencia entre los temas, indicadores, dimensiones y variables					90%
9. Metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico				89%	
10. Admisibilidad	Genera nuevas pautas para conducir una teoría					95%

A) Valoración Cuantitativa: 90%

B) Valoración Cualitativa: EXCELENTE

C) Conclusión: Instrumento validado procedente

Lugar y fecha: Puerto Maldonado 17 de junio 2022

Firma: 

Nombre: Lic. Oscar Prado Pozas

DNI N° 44631606

Anexo 07: Consentimiento informado



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS

GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONOMICO
DIRECCION REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS

Av. Ernesto Rivero N° 781 - drproduccion@regionmadrededios.gob.pe - telf. 082-350329



"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 12 de Junio del 2023

CARTA N° 009 - 2023-GOREMAD/GRDE-DIREPRO-DR

Señorita:
Jessica Peña Gudiel
DNI N° 45311886

PRESENTE. -

ASUNTO : Aceptación de permiso para realizar encuestas y entrevistas para tesis de investigación en vías de regularización.

REF. : Solicitud de fecha 25/03/2022 (Exp. N° 379-2022)

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a su vez comunicarle la **aceptación de permiso para realizar encuestas y entrevistas para tesis de investigación en vías de regularización denominado "GESTIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS, PERIODO 2022"**.

Sin otro asunto sobre el particular, le reitero mis distinguidas consideraciones personales.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN

Mg. MVZ. RAMON TRONCOSO VARGAS
DIRECTOR REGIONAL

Cc.
RTV/Tbrr



Anexo 08: Relación de colaboradores de la DIREPRO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

INFORME N° 003- 2023-GOREMAD/GRDE-DIREPRO/AP.

A : MVZ. RAMON TRONCOSO VARGAS
Director Regional de la Producción de Madre de Dios

DE : TAP. MILAGROS OSORIO FLORES
AREA DE PERSONAL

ASUNTO : INFORMACION SOLICITADA.

REF. : Carta N° 003-2023-JPG.

ANEXO : Relación de Personal de la DIREPRO MDD - 2023

FECHA : Puerto Maldonado, 21 de Febrero del 2023.



En atención al documento de referencia, hago llegar adjunto al presente en anexo, la relación de personal con que cuenta la Dirección Regional de la Producción.

Es todo cuanto informo para conocimiento y demás fines.

Atentamente.



Milagros Osorio Flores
MILAGROS OSORIO FLORES
AREA PERSONAL - DIREPRO

C.c.
Archivo.

RELACION DE PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE LA PRODUCCION DE MADRE DE DIOS - AÑO 2023

Nº ORDEN	APELLIDOS Y NOMBRES	CONDICION LABORAL
DIRECCION REGIONAL		
1	TRONCOSO VARGAS, Ramón	Director
2	RAMOS RAMOS, Tula Bernardina	Contratado
3	PINEDO GUDIEL, Sara Luz	CAS
4	VARGAS RACUA, Rudol Yamil	CAS
DIRECCION DE ADMINISTRACION		
5	CARRION PUMA, Katherine Mayte	Designado
6	CASAFRANCA HUAMAN, Efrain	Nombrado
7	QUISPE CHAPIAMA, Santos Apolinario	CAS
8	WIESS SALVA, Angel Ventura	CAS
9	RAMOS BACA, Vilma	CAS
DIRECCION EJECUTIVA DE MEDIO AMBIENTE Y JEFAURA DE ACUICULTURA		
10	GOMEZ MATOS, Homero Josue	Designado
11	OSORIO FLORES, Milagros	Nombrado
12	TICONA QUISPE, Juan	Nombrado
DIRECCION EJECUTIVA DE PESQUERIA		
13	ZELA OCHOA, Julia Rosa	Designado
14	VELARDE RETAMOZO, Rosaluz Milagros	Nombrado
15	TAPARA TORRES, Exaltación	Contratado
DIRECCION EJECUTIVA DE INDUSTRIA		
16	CABALLERO VERA, Edgar	Designado
17	QUISPE COLQUEHUANCA, Ronny Sadam	Practicas Pre - Profesional
18	YUPANQUI ZEVALLOS, Claudia Giorgina	Practicas Pre - Profesional
DIRECCION EJECUTIVA DE MYPE		
19	QUISPE COLLANQUE, Ademir	Nombrado
CENTRO ACUICOLA LA CACHUELA		
20	INGA PEZO, Jorge Miguel	Terceria
21	AGUIRRE VILLARDEL, Omar Maurice	CAS
22	GONZALES CHAVEZ, Alfredo	Terceria



Anexo 09: Denominación de cargos administrativos



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS

GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONOMICO
DIRECCION REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE MADRE DE DIOS

Av. Ernesto Rivero N° 781 - drproduccion@regionmadrededios.gob.pe – telf. 082-350329



“Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo”

“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú”

Puerto Maldonado, 25 de Mayo del 2023

CARTA N° 008 - 2023-GOREMAD/GRDE-DIREPRO-DR

Señorita:
Jessica Peña Gudiel
DNI N° 45311886

PRESENTE. –

ASUNTO : Remito información solicitada
REF. : Carta N° 003-2023-JPG
ANEXO : Informe N° 15-2023-GOREMAD/GRDE-DIREPRO/AP

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a su vez alcanzar en anexo el Informe N° 15-2023-GOREMAD/GRDE-DIREPRO/AP, emitido por la responsable del Área de Personal de esta Dirección Regional con la información solicitada por su persona.

Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal despidiéndome de usted.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE PRODUCCIÓN
Mg. MVZ. RAMÓN TRONCOSO VARGAS
DIRECTOR REGIONAL

Cc.
RTV/Tbr





Área de Personal

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

INFORME N° 15- 2023-GOREMAD/GRDE-DIREPRO/AP.

A : MVZ. RAMON TRONCOSO VARGAS
Director Regional de la Producción de Madre de Dios

DE : TAP. MILAGROS OSORIO FLORES
AREA DE PERSONAL

ASUNTO : INFORMACION SOLICITADA.

REF. Carta N° 003-2023-JPG.

ANEXO 01 Cuadro.

FECHA : Puerto Maldonado, 23 de Mayo del 2023.



Es grato dirigirme a usted, en atención al documento de referencia, para hacerle llegar adjunto al presente en anexo, 01 cuadro con la información recabada de acuerdo al CAP aprobado mediante Ordenanza Regional 019-2010-GRMDD/CR), cabe manifestarle Señor Director que la DIREPRO MDD, cuenta con 12 plazas por funcionamiento presupuestadas, los demás son previstos, con 06 personal CAS permanente, y 04 personal CAS que ingresó en el mes de abril del presente año.

Así mismo la Dirección Regional de la Producción, es un Órgano de Línea que depende de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico del Gobierno Regional de Madre de Dios, por lo tanto la DIREPRO MDD es una Unidad Operativa.

Así mismo no contamos con Oficina de Asesoría Legal, Oficina de Planificación, Oficina Zonal del Manu, Oficina Zonal del Tahuamanu, y referente al Centro Acuícola La Cachuela, fue transferido al Gobierno Regional de Madre de Dios, sin personal ni presupuesto alguno, a la fecha cuenta con 03 personal CAS que la DIREPRO MDD asume los gastos de remuneraciones y otros.

Es todo cuanto informo para conocimiento y demás fines.

Atentamente;



MILAGROS OSORIO FLORES
AREA PERSONAL - DIREPRO

C.c.
Archivo.

AV: ERNESTO RIVERO N° 781

DENOMINACION DE CARGOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE LA PRODUCCION DE MADRE DE DIOS

FUENTE : CAP (Aprobado con O.R. N° 019-2010-GRMDD/CR)

	DENOMINACION DEL ORGANO: DIRECCION REGIONAL
	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: DIRECCION REGIONAL
N°	CARGO ESTRUCTURAL
1	Director del Programa Sectorial IV
2	Secretaria II
3	Auxiliar de Oficina I
4	Chofer I
	TOTAL UNIDAD ORGANICA

	DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE APOYO
	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE ADMINISTRACION
N°	CARGO ESTRUCTURAL
5	Director de Sistema Administrativo II
6	Especialista Administrativo II
7	Tecnico Administrativo III
8	Tecnico Administrativo II
9	Tecnico Administrativo I
	TOTAL UNIDAD ORGANICA

	DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA
	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: DIRECCION EJECUTIVA DE INDUSTRIA
N°	CARGO ESTRUCTURAL
10	Director de Programa Sectorial III
11	Secretaria I
12	Especialista en Evaluacion Industrial II
13	Especialista en Promocion Industrial II
14	Especialista en Comercializacion II
15	Especialista en Insumos Quimicos II
16	Tecnico en Evaluacion Industrial II
17	Tecnico en Evaluacion Industrial I
18	Tecnico Administrativo III
	TOTAL UNIDAD ORGANICA

	DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA
	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: DIRECCION EJECUTIVA DE PESQUERIA
N°	CARGO ESTRUCTURAL
19	Director de Programa Sectorial III
20	Secretaria I
21	Inspector II
22	Inspector I
23	Especialista en Pesca Artesanal I
24	Especialista en Evaluacion Pesquera II
25	Especialista en Industria pesquera I



26	Tecnico en Pesca II
27	Tecnico Administrativo II
28	Extencionista o promotor pesquero I
29	Especialista en Acuicultura II
30	Especialista en Acuicultura I
31	Tecnico en Acuicultura III
TOTAL UNIDAD ORGANICA	

DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA	
DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: DIRECCION EJECUTIVA DE MEDIO AMBIENTE	
Nº	CARGO ESTRUCTURAL
32	Director de Programa Sectorial III
33	Secretaria I
34	Especialista en evaluacion ambiental-industrial II
35	Tecnico en evaluacion ambiental- industrial II
36	Especialista en evaluacion ambiental-pesquería II
37	Tecnico en evaluacion ambiental- pesquería II
TOTAL UNIDAD ORGANICA	

DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA	
DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: DIRECCION EJECUTIVA DE MYPE	
Nº	CARGO ESTRUCTURAL
38	Director de Programa Sectorial III
39	Secretaria II
40	Especialista en Programacion Empresarial II
41	Especialista en Desarrollo Empresarial II
42	Tecnico en Promocion Empresarial II
43	Especialista en Formalizacion Empresarial II
44	Especialista en Asociatividad Empresarial II
45	Tecnico en Promocion Empresarial II
TOTAL UNIDAD ORGANICA	





GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN



DIREPRO - MDD
 Dirección Regional de la Producción

HOJA DE TRAMITE

EXP: 000833 FOLIOS: 01 FECHA: 17 MAY 2023

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CARTA Nº003-2023-JPG

ASUNTO: SOLICITO INFORMACION DE LA DENOMINACION DE CARGOS ADMINISTRATIVOS

PARA ENTREGAR A	ACCIONES	FECHA	FOLIO
<u>Proseccional</u>	<u>1</u>	<u>18/05/23</u>	



ACCIONES:

- | | |
|--|---|
| 1. Acciones Necesaria | 11. Proyectar Resolución |
| 2. Conocimiento | 12. Acusar Recibo |
| 3. coordinación | 13. Transcripción |
| 4. Conformidad Expediente | 14. Visación |
| 5. Acompañar Antecedentes | 15. Corregir Observación |
| 6. Informar | 16. Archivo |
| 7. Opinar | 17. Devolver al interesado y/o Dirección Competente |
| 8. Preparar Resultado w/o solicitud | 18. Evaluar Experiencia |
| 9. Presupuestos y Costos | 19. Otros (especifique) |
| 10.- Otorgar Constancia y/o certificados | 20. Inscripción o Registro de Actividad |

NOTA IMPORTANTE
 ESTA HOJA DE TRAMITE NO DEBE
 DESPRENDERSE NI SEPARARSE DEL
 EXPEDIENTE BAJO RESPONSABILIDAD

ACCIONES:

.....

.....