

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**PROCESO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DEL OSIPTEL EN LOS SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES, REGIÓN JUNÍN, 2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
MEJIA VERA VICTOR HUGO**

**LIMA – PERÚ**

**2023**



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO**

**FECHA: 09/03/2023**

**NOMBRE DE LOS AUTORES (A)** Victor Hugo Mejia Vera / **ASESOR (A):** Alicia Agromelis Aliaga Pacora

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( X )
- TESIS ( )
- TRABAJO ACADÉMICO ( )
- ARTICULO CIENTIFICO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: ---“**PROCESO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL OSIPTEL EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, REGIÓN JUNÍN, 2022**” \_\_\_\_\_

**CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 4 %**

**Conformidad Autor:**

**Conformidad Asesor:**

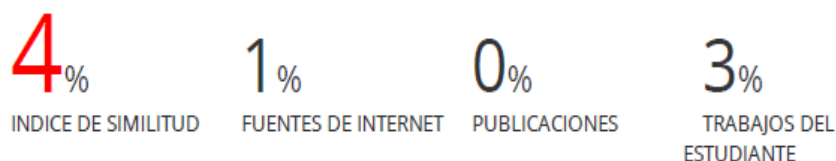


Nombre: Mejia Vera Victor Hugo  
DNI:44225323  
Huella:

Nombre: Alicia A. Aliaga Pacora  
DNI: 08496604

## PROCESO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL OSIPTEL EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, REGIÓN JUNÍN, 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	2%
2	1library.co Fuente de Internet	<1%
3	www.la-moncloa.es Fuente de Internet	<1%
4	cenforp.gnomio.com Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
8	Jose Jesus Huaman Espinoza. "Aplicación móvil para el procedimiento de vigilancia en la recogida de estudiantes del Colegio Juan	<1%

## RESUMEN

El problema general de la presente es: ¿qué relación existe entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones, región Junín, sede Huancayo, 2022?, siendo su objetivo general: determinar qué relación existe entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones, región Junín, sede Huancayo, 2022. La hipótesis general planteada fue que: El proceso administrativo se relaciona de forma directa y significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones, región Junín, sede Huancayo, 2022. Los métodos generales que se utilizaron fueron el método de análisis-síntesis, siendo su tipo de investigación la de carácter básico, el nivel de investigación es de carácter explicativo, de diseño de investigación no experimental, de carácter transversal y descriptivo correlacional. La muestra se encuentra constituida por 278 usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones, región Junín, sede Huancayo. El instrumento de investigación es el cuestionario. Como conclusión de la presente investigación se mencionó la siguiente: se ha determinado que el proceso administrativo se relaciona de forma directa y significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones, región Junín, sede Huancayo, 2022. Y es que no se puede realizar gestión eficaz de los procesos administrativos sin considerar las necesidades de los usuarios, si bien es cierto realizan una buena planificación y dirección aun presentan deficiencias en las etapas de control y organización.

**PALABRAS CLAVES:** Proceso administrativo, Satisfacción de los usuarios, Capacidad de respuesta, Seguridad, Confiabilidad.