



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**“Proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los
trabajadores de la Ugel 03 lima – 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Karina Noemí Sánchez Bautista

ASESOR:

Dr. Narváz Aranibar Teresa

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación

LIMA - PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentado por don (a) Karina Noemi Sánchez Baufista cuyo título es:
"Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03, Lima-2017 "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *No*... (número) *Dieciséis*.....(letras).

Lima 02 de diciembre del 2017



.....
PRESIDENTE



.....
SECRETARIO



.....
VOCAL

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A Dios por darme la inteligencia, las fuerzas, la salud y por haberme permitido cumplir con la meta trazada durante cinco años. Ami Madre y hermana que son mi fuente de motivación, y que siempre me han apoyado para salir adelante con su incondicional apoyo durante este periodo largo, que son el pilar fundamental para el logro de mis objetivos en la vida, finalmente dedico a mi padre que desde el cielo me protege y me ha guiado por el buen camino.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme acompañado y brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias ante todo, le doy gracias a la persona que más amo, mi madre quien me motiva a seguir adelante día tras día en mis objetivos a los valores que me ha inculcado y por darme la oportunidad de haber tenido una educación. A mi hermana por haberme apoyado en los buenos y malos momentos, A Brenda por ser mi compañera de tesis, y amiga por la paciencia necesaria, por las amanecidas, Agradezco a la Universidad Cesar vallejo por la formación y desarrollo académico de mi carrera profesional los aprendizajes y experiencias obtenidos, finalmente a mi profesora, mentor y guía el Dr. Narváez Teresa quien me enseñó la importancia de la investigación.

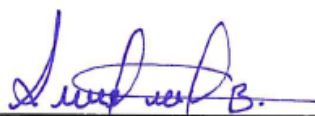
Declaratoria De Autenticidad

Yo, Karina Noemí Sánchez Bautista con DNI N° 77322991, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de diciembre del 2017



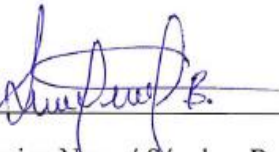
Karina Noemi Sánchez Bautista

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE UGEL 03, LIMA - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Att,



Karina Noemí Sánchez Bautista

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES.....	2
Página del Jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria De Autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.5 Justificación de estudio.....	13
1.6 Hipótesis.....	14
1.7 Objetivos.....	15
II. MÉTODO.....	16
2.1. Diseño de investigación.....	17
2.2. Variables, Operacionalización.....	18
2.3. Población y muestra.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Métodos de análisis de datos.....	27
2.6. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	35

V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
VII. ANEXOS.....	47
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de la variable Proceso Administrativo y Calidad de Servicio.	48
Anexo 2 Validación de Instrumento	54
Anexo 3 Matriz de Consistencia	64
Anexo 4 Tabla de Especificaciones	65
Anexo 5 Detalle de Confiabilidad de los Items	66
Anexo 6 Base de Datos de las Variables.....	67
Anexo 7 Matriz de evidencias internas para la discusión	68
Anexo 8 Matriz de evidencias externas para la discusión.....	69
Anexo 9 Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin	70
Anexo 10 Autorización de la Empresa	71
Anexo 11 Evidencias de la Problemática	72
Anexo 12 Acta de Aprobación de Originalidad.....	74
Anexo 13 Autorización de Publicación de Tesis.....	75
Anexo 14 Constancia de Entrega de Tesis	76

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 01 Operacionalización de las Variables _____	21
TABLA N° 02 Tabla Escala de Likert _____	24
TABLA N° 03 Jueces expertos de la variable 1 y 2 _____	24
TABLA N° 04 Validación de la variable Proceso Administrativo _____	25
TABLA N° 05 Validación de la Variable Calidad de Servicio _____	26
TABLA N° 06 Fiabilidad de la variable Proceso Administrativo _____	27
TABLA N° 07 Fiabilidad de la Variable calidad de Servicio _____	27
TABLA N° 08 Resultados de la Variable 1 y 2 _____	31
TABLA N°09 Resultados de la dimensión Planeación y Calidad de Servicio _____	32
TABLA N° 10 Resultados de la dimensión Organización y Calidad de Servicio _____	33
TABLA N° 11 Resultados de la dimensión Dirección y Calidad de Servicio _____	34
TABLA N° 12 Resultados de la dimensión Control y Calidad de Servicio _____	35

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo. Así mismo la población del objeto de estudio estuvo conformada por 100 trabajadores con carácter permanente o estable de la UGEL 03, para lo cual se tomó una muestra de 44 trabajadores que es el resultado de la formula aplicada, a quienes se les formulo una encuesta de 30 Ítems por la variable Proceso Administrativo y 30 Ítems por la variable Calidad de Servicio. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de 5 expertos entre teóricos y metodológicos, su confiabilidad de los instrumentos se manejó mediante el alfa de CronBach que se aplicó en el sistema SPSS que tuvo como resultado para la primera variable Proceso Administrativo 0.929 de confiabilidad y para la segunda variable Calidad de Servicio 0.935. Esta investigación tuvo como sustento la teoría de Munch,L(2014) sostiene que el Proceso Administrativo comprende una serie de fases, etapas o funciones , cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios , las técnicas y los enfoques de gestión, para la variable Calidad de Servicio citamos a Evans,J & Lindsay, W.(2015) quienes sostienen que para lograr brindar un servicio de calidad mencionan que los dos componentes más importantes son las personas y la tecnología.

Esta investigación concluye, que existe relación entre el Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03, Lima - 2017; lo cual se verifica con la Prueba Rho de Spearman de 0.475.

Palabras Clave: Proceso Administrativo – Calidad de Servicio – Dirección

ABSTRACT

The present investigation and the objective is to determine the relationship between the Administrative Process and the Quality of Service from the perspective of the workers of the UGEL 03 Lima, 2017.

The type of research is applied, correlational descriptive level, with non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. Likewise, the population of the object of study consisted of 100 permanent or stable workers of the UGEL 03, for which a sample of 44 workers was taken, which is the result of the applied formula, to whom a survey was formulated. 30 Items for the variable Administrative Process and 30 Items for the variable Quality of Service. For the validity of the instruments the judgment of 5 theoretical and methodological experts was used, its reliability of the instruments was managed by the Cronbach alpha that was applied in the SPSS system that resulted in the first variable Administrative Process 0.929 of reliability and for the second variable Service Quality 0.935. This research was based on the theory of Munch, L (2014) argues that the Administrative Process has a series of phases, stages or functions, whose knowledge is essential to apply the method, principles, techniques and management approaches, for the variable Service Quality cites Evans, J & Lindsay, W. (2015) who maintain that in order to provide a quality service they mention that the two most important components are people and technology. This investigation concludes that there is a relationship between the Administrative Process and Quality of Service from the perspective of the workers of the Ugel 03, Lima - 2017; which is verified with the Spearman's Rho Test of 0.475.

Keywords: Administrative Process - Quality of Service - Address

I. INTRODUCCIÓN

1.1.1 Realidad Problemática

Hoy en día las organizaciones o empresas buscan la eficacia y eficiencia, la cual les permite satisfacer necesidades y a la vez ser competitivas, pero sabemos que en nuestra actualidad muchas empresas tanto públicas como privadas tienen problemas al cumplir con el proceso administrativo, lo cual influye que el personal no pueda desempeñarse de manera adecuada, y esto tendría como consecuencia no brindar un servicio de calidad.

Así mismo, en la actualidad sabemos que nos enfrentamos a clientes y/o usuarios exigentes, por ello para lograr satisfacer sus necesidades se debe conocer cómo alcanzar la calidad de servicio y que interviene para la preparación del personal. El gerente es quien tendrá que velar para el cumplimiento del proceso administrativo, es la persona fundamental que debe examinar los requerimientos que suceden en los servicios que no son atendidos rápidamente los cuales causan disgusto y reclamos en los usuarios, teniendo como resultado la mala experiencia de los servicios que brinda la organización.

A nivel internacional la Revista: *Ce contribuciones a la economía* (27 de enero del 2017) menciona que el proceso administrativo es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas en una empresa, donde nos dan a conocer lo esencial que es un administrador o gerente, ya que se encargan de conducir al desarrollo económico y financiero de las organizaciones.

Además el diario *Colombia digital* (02 de junio de 2017) indica cómo se encuentra el gobierno de Colombia electrónico y como se encuentra las entidades públicas con el cumplimiento de sus objetivos, si han logrado un gobierno eficiente y participativo, si sus trabajos han permitido que el usuario se encuentre satisfecho, ya que como gobierno busca que sus entidades puedan brindar un servicio de calidad con las acciones y funciones realizadas.

A nivel nacional Jorge Gil, director de la carrera de administración de la UPC en una conferencia recalca lo importante es para la universidad aplicar de manera adecuada el proceso administrativo, así mismo menciona como es que compite ferozmente por ampliar sus clientes y lograr que sus negocios funcionen, hoy más que nunca el personal es el recurso importante del crecimiento económico. La gestión administrativa debe realizarse manera estratégica, teniendo en claro lo que es planear, organizar y direccionar.

Trujillo, E. afirma que es importante mejorar la atención de los servicios públicos es importante para este gobierno, en este caso, el acceso a la justicia de manera eficiente.

Apreciamos de como el ministro de vivienda asegura que el mejorar la atención de los sectores públicos es importante, ya que en la actualidad es una de las más altas deficiencias que existe tanto en sector privado como público, desde este punto concluyo que para poder satisfacer las necesidades, atender requerimientos y brindar un servicio de calidad primero debe reconocerse los errores en el proceso administrativo.

La Unidad de Gestión Educativa Local 03 del distrito del cercado de Lima, es una Institución perteneciente al estado que se encarga de brindar servicio educativo a Instituciones Educativas de 9 distritos, en cuanto a la gestión pedagógica y administrativa. La problemática que se sitúa en mayoría de las áreas es que carece del cumplimiento del Proceso Administrativo, por lo cual no se logra cumplir los objetivos en el tiempo adecuado y esto se debe a la burocracia, la desorganización, la ausencia de coordinación y comunicación entre los trabajadores. Mediante el SINAD que es un sistema de apoyo a los trámites administrativos se verifica que existen expedientes que superaron el tiempo de despacho, debido a que el personal no está realizando sus funciones de manera ordenada, ni en el tiempo requerido, esto podemos evidenciar en el anexo n° 11 el cual nos muestra de cuantos expediente pendientes hay hasta la fecha. Así mismo en cuanto a la atención y orientación del cliente se ha visto muchas deficiencias, ya que el docente, director, padre de familia que visitan las institución no reciben el trato correcto ni el compromiso con sus actividades dentro de la UGEL, por ello el propósito de este presente trabajo es conocer ¿Cuál es la relación que existe entre proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 lima – 2017? ya que en base a ello se puede determinar las razones de que porque no se cumple de manera adecuada el proceso administrativo, con el fin de que el personal pueda identificar y tener el manejo de sus labores o funciones, y establecerlas de manera correcta la que permitiría brindar y otorgar calidad de servicio logrando la satisfacción del usuario.

1.2 Trabajos previos

Internacionales

Villalta, A. (2014).En su tesis titulada “*Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio público del mercado Municipal de Salinas del cantón*” .Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración Publica y que tiene como objetivo es

evaluar la relación de Gestión Administrativa en la calidad de servicio mediante un diagnóstico interno y externo, para el modelo de gestión administrativa del mercado Municipal del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. La teoría de soporte que se utilizó Bañon, R & Carrillo, E. (2005) con su libro donde nos hablan sobre la nueva Administración Pública. En esta investigación tiene una metodología descriptiva correlacional, con una muestra que se tomó de los trabajadores. En los resultados de la investigación, se realizó la prueba de Chi cuadrado en la cual se detalla que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, se rechaza H_0 . Concluye que Existe una correlación significativa entre los dos variables, la cual fue hallada con la prueba de chi-cuadrada, arrojando y tiene un 0.93% de confiabilidad.

El aporte que se encontró en esta investigación, es que mediante el desarrollo del estudio se consiguió ver lo importante de aplicar un análisis interno como externo, el cual se tomó conocimiento de cómo la gestión administrativa y la calidad se juntan para el funcionamiento de los procesos de toda organización y cuál es la influencia que tuvo en los clientes.

Campos & Loza (2012) en su tesis denominada: "*Gestión Administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de Servicios y atención a los usuarios*". Trabajo previo para optar el licenciado en la especialidad de Bibliotecología la cual tiene como objetivo mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la Ciudad de Ibarra. La teoría de soporte se utilizó el diccionario de la Real Academia Española, del cual se obtiene la teoría de la gestión Administrativa, así mismo el autor Rey Martín define como se obtiene la satisfacción del servicio, la metodología que se da es de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental; en su muestra es el total de 302 estudiantes, el procedimiento de recojo de datos fue a través de cuestionario y llegó a concluir, que los usuarios de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta es por ello que existe muchas incidencias dentro del contexto que se desarrolla el servicio, así mismo contamos 68% de los usuarios que opinan que si la Gestión Administrativa es llevada a cabo de manera efectiva, los servicios mejorarían.

El aporte que nos reveló esta tesis es que la problemática se encontró en la variable Gestión Administrativa, por lo tanto el estudio realizado recomendó que para desarrollar un

buen servicio se deberían mejorar la atención, es por ello se enfocó mucho más al estudio realizado ya que se intentó conocer la relación del proceso administrativo con la calidad.

Osorio, I. (2014) "El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango, *realizada para obtener el título de Administradora de Empresas*", la cual tiene como objetivo determinar la aplicación del Proceso Administrativo, para establecer la manera que es utilizada en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango. La teoría de soporte se utilizó al autor Henry Fayol quien da a conocer los principios, con el tipo de metodología descriptivo, y como muestra al Personal Técnico Administrativo que permitió llegar a la siguiente conclusión: confirma la hipótesis alterna en donde indica que las Instituciones Educativas privadas no hacen uso del proceso administrativo de manera adecuada y esto genera problemas como: la falta de demanda de alumnos al inicio de clases ya que existen I.E que llevan años en el rubro de educación y no existe un aumento, falta de ganancias económicas, despido de profesores es por ello que se rechaza la hipótesis nula.

El aporte que se obtuvo fue gracias a los resultados obtenidos después de la puesta que dio a conocer que existen problemas en las instituciones educativas porque no se estableció de forma adecuada el proceso administrativo y es por ello que existió desacuerdos, pérdida de recursos y con ello se puede concluir en la investigación que el servicio que brindan no es de calidad, sin embargo se realizó la investigación para descubrir los problemas que sucedieron y qué medidas tomar ante estos.

Nacionales

Ocampos, L & Valencia, S (2016) Titulada "*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, en la red asistencial ESSALUD -Tumbes, 2016*". Tesis como requisito para optar el título profesional en licenciado en Administración. Tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Es SALUD- Tumbes en el año 2016. Las teorías de soporte que se utilizaron es la del autor Frederick Taylor, quien da a conocer los principios de la administración y las teorías PARASUMARAN, BERRY, & ZEITHAML. El diseño de estudio es descriptivo correlacional, se utilizaron como herramientas el cuestionario, uno para cada variable (gestión administrativa y calidad de servicio) los cuales se encuestó a una muestra de 39 trabajadores. El resultado estadístico refleja que las variables no son dependientes entre ellas

lo cual permite evaluar la hipótesis; para el análisis de las hipótesis se utilizó Spearman obteniendo un coeficiente de correlación 0.559** en la cual su significante bilateral es de 0.000. Se concluye que existe relación entre la gestión administrativa Y Calidad de servicio la comprueba la existencia de una relación directa moderada entre ambas variables desde la perspectiva del trabajador administrativo.

El aporte se refirió a relación de dos variables, la cual se proyectó para la obtención de los objetivos estratégicamente, en esta tesis se comparó las variables y también separo para que se desarrollen nuevas investigaciones en las empresas privadas que buscan obtener mayor ganancias y permanecerse en el mercado comercial, así como también las instituciones que pertenecen al estado, que la gestión administrativa predomine para obtener un servicio de calidad.

Fasanando (2016) Titulada *“Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al socio de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Porres limitada Juanjui 2016”*. Tesis como requisito para optar el grado académico de maestría en gestión financiera y tributaria, Perú Ecuador. Tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Porres Ltda. Juanjui 2016. Las teorías de soporte George Terry, y la teoría de Ruiz. El diseño de estudio es transversal correlacional, para la variable gestión administrativa el alfa de Cronbach resulta 0.86 y para calidad de servicio 0,95, nos indicará que existe un buen nivel de fiabilidad, se utilizaron como herramientas el cuestionario, uno para cada variable (gestión administrativa y calidad de servicio) ,de los cuales se tomaron como muestra de 69 socio .El resultado estadístico refleja que las variables no son dependientes entre ellas lo cual permite evaluar la hipótesis; para el análisis de las hipótesis se utilizó Spearman obteniendo un coeficiente de correlación 0.697** en la cual su significante bilateral es de 0.004. Se concluye que existe relación entre la gestión administrativa Y Calidad de servicio al socio de la cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Porres ya que mediante los resultados obtenidos siendo el coeficiente de determinación (0.697).

El aporte es que permitió que a través de los resultados obtenidos, a poder realizar la discusión respectiva, ya que los resultados estadísticos obtenidos presentaron que efectivamente existe una correlación entre ambas variables, y también en el tipo de metodología que emplearon tiene las mismas características que esta investigación.

Céspedes, J. (2016) en su tesis “*El proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L. Huánuco – 2015*”, que fue realizada para obtener el título en Administración de Empresas y que tiene como objetivo explicar si existe relación entre el Proceso Administrativo en la Calidad de Servicios de la empresa COMERCIAL RIVERA DISTRIBUIDORES SRL de la ciudad de Huánuco 2015. La teoría de soporte que se utilizó es la Fayol indicando cuales son los procesos de la administración. Esta investigación tiene un estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 120 clientes de la empresa Comercial Rivera Distribuidores ,en los resultados de la investigación, se realizó la prueba de Chi cuadrado en la cual se detalla que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, se rechaza H_0 ,concluye que se contrasto de manera descriptiva en los datos estadísticos que si existe relación entre los Proceso Administrativo y la Calidad de Servicios en un 81%.

El aporte del estudio es que permitió comprobar la influencia que existió entre el proceso administrativo y calidad de servicio, por lo tanto genero confiabilidad al proyecto se realizó , puesto que confirmo que si existe un buen proceso administrativo existirá buena calidad de servicio, indicando que efectivamente los procesos administrativos se relacionaron en un 81% en la calidad de servicio para poder brindar al cliente o usuario un buen servicio de logrando satisfacer los requerimientos de estos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un instrumento esencial en todas las empresas, la cual se desarrolla en etapas y que permite alcanzar los objetivos de toda organización, buscando la eficacia y eficiencia.

Munch, L. (2014) afirma que el “Proceso administrativo, alcanza una cadena de fases, etapas o cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas y los enfoques de gestión” (p24).

Para lograr aplicar una buena administración en las organizaciones o empresas se debe desarrollar el proceso administrativo que consiste en cumplir con las funciones y de esa manera poder lograr todos los proyectos planeados.

Las etapas que constituyen al proceso administrativo son:

Dimensión 1: Planeación

Es la etapa donde inicia el proceso administrativo ya que se encarga de ver contextos futuros y conocer cuáles son las pretensiones de las empresas u organización, detallando los efectos que se intenta lograr y definir las estrategias que se emplearían para poder minimizar riesgos, los cuales no perjudiquen para el logro de los objetivos proyectados.

Munch, L (2014) señala “Planeación es quien define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución” (p.37).

Toda organización o empresa busca el buen rendimiento, es por eso desde la creación, se concentran en la visión, y hacen uso del proceso de la planeación para iniciar el camino para el logro de sus metas.

Dimensión 2: Organización

Según Munch, L (2014) “Consiste en el diseño estructuras creadas y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación de trabajo” (p.24).

La organización es la división de trabajo por áreas y funciones, los cuales permiten realizar las tareas de cada trabajador en forma ordenada, ya que mediante la organización reconoces las funciones del puesto en donde se encuentra cada integrante de la empresa.

Dimensión 3: Dirección

Munch, L (2014) “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, el ejercicio del liderazgo” (p.24).

La dirección es la etapa donde se realiza todo lo planeado de acuerdo a la estructura organizacional, que la toma de decisiones depende del gerente, es por ello los recursos de toda empresa deben ser utilizados de manera adecuada.

Dimensión 4: Control

Munch, L. (2014) señala que el “Control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objetivo de corregir desviaciones para reiniciar el proceso” (p.121).

La intervención del control en el proceso administrativo es fundamental ya que es el que va encargar de guiar para el cumplimiento de lo planeado, asegurando la calidad y previniendo errores hacia cualquier suceso que ocurra con instrumentos adecuados que permitan reconocer cualquier amenaza que ocurra.

Por otro lado el autor Bernal & Sierra (2013) indica que:

El proceso administrativo, como menciona el autor nace para ayudar al crecimiento de todas las organizaciones, son la guía para permitir que se establezcan los objetivos con la condición de que se genere funcionamiento del enfoque interno y externo de la organización (Bernal & Sierra.2013.p.16).

Indica que el proceso administrativo comprende, el conocimiento y las herramientas de lo que debe realizar un administrador, la cual referencia a las etapas: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Así mismo el autor Luna, A. (2008) indica que las etapas del proceso administrativo son:

Planeación

Para Luna, A. (2008) “La Planeación determina que quiere ser la empresa, donde se va establecer, cuando va iniciar operaciones y como lo va lograr” (p.58).

Conocer y tener definido la misión y visión, es importante en la organización ya que dependerá de ellas para la creación de la empresa, la planeación ayuda a conocer los objetivos y plasmar estrategias de cómo lo vas a llevar acabo.

Organización

Según Luna, A. (2008) Las fases que integran la organización son:

División del trabajo: se enfoca directamente en construir la estructura de la empresa, dividir según las funciones de los trabajadores.

Departamentalización: se refiere a la separación de funciones y operaciones en áreas específicas como puede ser por producto, geográfica, funcional entre otros (Luna, A. 2008.p.76).

Dirección

La dirección influye a los recursos humanos y a todos los integrantes de la organización para realizar sus funciones que les corresponden. Se pone en marcha todo lo planificado y organizado, igualmente se encarga de la toma de decisiones correspondientes a la empresa (Luna, A. 2008.p.106).

El control consiste en poder verificar y evaluar, todo lo que se hizo en las anteriores etapas, es un elemento que tiene como objetivo de ver e informar cómo está encaminando la organización.

Variable 2: Calidad De Servicio

La calidad no es una casualidad sino que es el trabajo de las personas que permite mejorar la cual buscan lograr los objetivos de las organizaciones y satisfacer las necesidades de los clientes.

Según Evans, J & Lindsay, W (2015) “los dos conductores más importantes de la calidad en el servicio son las personas y la tecnología” (p. 24).

Es esfuerzo de todos los trabajadores brindar un servicio de calidad y que las personas se encuentren satisfechas, es por ello que en muchas en empresas el uso de las tecnologías permite estar en comunicación un ejemplo de ello es los call-center que su objetivo es brindar una buena atención.

Dimensión 1: Confiabilidad

Evans y J W Lindsay, W (2015) “La capacidad para proveer lo que se prometió, en forma confiable y precisa, los ejemplos incluye representantes de servicio al cliente que responden en el tiempo prometido, según instituciones del cliente” (pg.103).

La confiabilidad es una de las dimensiones que mide el desempeño de cada colaborador en la organización, ya que si ofrecemos un servicio o un producto tiene que tener todos los registros. Es por ello cuando se ofrece el producto o servicio se debe detallar las características correctas.

Dimensión 2: Empatía

Evans y J W Lindsay, W (2015) “El grado de cuidado y atención individual que se brindan a los clientes, algunos ejemplos serian la disposición de programas entregados a

conveniencia del cliente, explicar la jerga, técnica en un lenguaje común y reconocer a los clientes y llamarlos por su nombre” (p.104).

La empatía con el cliente o usuario, ya que de esa manera se escucharía detenidamente su requerimiento y también permitiría satisfacer las expectativas del cliente, y lograr que se familiaricen puesto que en la actualidad existen diferentes tipos de clientes.

Dimensión 3: Elementos Tangibles

Evans y J W Lindsay, W (2015) “Las instalaciones y el equipo físico y el aspecto del personal, incluyen instalaciones atractivas, empleamos vestidos de manera apropiada y formatos bien diseñados que son fáciles de leer e interpretar” (p.104)

Es importante tener un ambiente y una infraestructura adecuada para poder atender al cliente, tener la información que requieren a sus manos siendo que esto les dará comodidad a la hora de acudir a obtener el producto o servicio.

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Evans y J W Lindsay, W (2015) “La velocidad, cortesía y competencia del trabajo de reparación, el propietario de un automóvil podría preocuparse por la disponibilidad de refacciones, el número de kilómetros entre los servicios de mantenimiento mayores y el costo de servicio” (p.103).

Es una estrategia necesaria atender al cliente, la cual consiste en contar con la variedad de productos y ofertas, acaparar la atención de las personas atendiendo en el tiempo que requieren, y estar ubicados al alcanza de todos.

Por otro lado según los autores Vargas,M & Aldana,L (2011) “Los servicios y la calidad surgen en el sistema económico, porque los primeros satisfacen las necesidades de los clientes mejor de lo que lo harían ellos solos ya sean individuos u organizaciones; la segunda, porque busca la excelencia en las organizaciones en el mundo actual globalizado”(pg.75).

Tener clientes satisfechos con el servicio que la empresa brinda, es el comienzo para lograr la fidelización la cual permite el crecimiento de la empresa y poder desarrollarse en todo mercado, por ello debemos tener en cuenta que, para el logro de la calidad de servicio, implica prestar atención a todos los procesos hasta su aseguramiento y garantía.

Según el autor Tschohl, J (2008) “La calidad de servicio permite resaltar, la importancia de satisfacer las necesidades de la sociedad, es por ello que se debe brindar un servicio de calidad con el objetivo de atraer y conservar clientes logrando mayor rentabilidad” (p.24).

Si logra tener un servicio al cliente de excelencia y satisficiera los requerimientos de los clientes se lograría que estos regresen y a la vez tengan buenas expectativas. Por otro lado la empresa se beneficiaría con las ganancias económicas y la obtención de nuevos clientes.

Los aspectos importantes según el autor:

Confiabilidad

Es necesario considerar que los trabajadores puedan adoptar un comportamiento efectivo, seguro de esa manera el cliente o usuario obtenga confianza. Es por ello para lograr que el cliente se convierta en leal a las empresas u organizaciones, se debe promocionar el producto o servicio real, y no promocionar algo que es falso, ni en el periodo establecido.

Capacidad de respuesta

Demostrar estar preparados y atentos con lo que el cliente requiere es muy fundamental en toda organización, la actitud que demuestra el personal permitirá lograr ayudar, y cumplir con las exigencias del cliente, por ese motivo es necesario que colaborador siempre tenga una respuesta ante cualquier requerimiento.

Elementos tangibles

Son todas las instalaciones físicas, las cual podemos observar a la vez tocar, es por ello que deben estar siempre óptimas condiciones, estos equipos deben ser interesantes con la facilidad para poder hacer uso de ellos. El recurso humano es importante para la atención es por ello que deben siempre tener una buena apariencia y vestimenta adecuado.

Empatía

En toda organización es necesario cuidar del bienestar del cliente, cumplir con las expectativas. Así mismo escuchar quejas, sugerencias, y preferencias permite brindar un servicio personalizado. Por lo tanto demostrar empatía a los clientes significa ser amables y expresar que nos importa lo que está buscando ya sea producto o servicio.

La calidad de servicio tiene características importantes las cuales suman para la obtención de los objetivos organizacionales satisfaciendo todas las necesidades de los clientes y nuevos clientes, por ello se debe demostrar la confiabilidad a los clientes, ofreciendo los productos o servicios reales de la empresa como también dando la mejor atención, escuchando sus gustos e intereses. Es importante que el personal tenga una buena actitud a la hora de la atención y también tener un ambiente armonioso donde se da relación entre el vendedor y comprador.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre Planeación y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre Organización y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre Dirección y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre Control y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?

1.5 Justificación de estudio

La presente tesis se justifica en distintos aspectos: justificación teórica, justificación práctica, justificación metodológica y justificación social.

Justificación teórica

Esta investigación que busca conocer la relación que existe entre V1 Proceso Administrativo y V2 Calidad de Servicio, teóricamente será favorecida, ya que al tener conocimiento sobre el proceso administrativo se puede ajustar al contexto de la realidad de la UGEL 03, por otro lado la calidad de servicio al conocer las dimensiones teóricas de los

autores Evans, J., & Lindsay, W se podrá entender de cómo poder lograr la calidad de servicio y de esa manera atender las solicitudes de las Instituciones Educativas y usuarios logrando que los trabajadores puedan ser eficaces y eficiente en el área que trabajan.

Justificación Práctica

Esta investigación permite determinar su importancia del proceso administrativo para poder llevar acabo de manera adecuada la gestión administrativa y pedagógica de la UGEL 03, además permite conocer la realidad existente de la problemática del proceso administrativo y calidad de servicio, de esa manera reconocer que es lo que está afectando de que no se logre la calidad de servicio.

Justificación Social

Esta investigación aportara y brindara beneficios para las instituciones educativas de nueve distritos, y a docentes para que puedan tomar acciones que ayuden a contribuir con el progreso de los estudiantes. Es por ello que esta investigación ayudara a la sociedad brindando un servicio de calidad de parte de los trabajadores y que si el proceso administrativo es adecuado mejoraría el desempeño en todas las gestiones de la UGEL 03.

Justificación Metodológica

La siguiente investigación que tiene por título el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la UGEL 03, corresponde al nivel de estudio descriptivo correlacional , así mismo se utilizara el diseño de estudio no experimental transversal y tendrá como instrumento la encuesta que permitirá obtener la mayor recolección de los datos la cual servirá para una mejora continua en la problemática, para esta investigación se utilizara el muestreo aleatorio simple a quienes se realizará la encuesta la cual para el procesamiento de las preguntas se utilizara el programa denominada SPSS.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

Hipótesis Específica

Existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

Existe relación entre Organización y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

Existe relación entre Dirección y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

Existe relación entre Control y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

Objetivos Específicos

Analizar la relación que existe entre Planeación y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.

Identificar la relación que existe entre Organización y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, Lima, 2017.

Analizar la relación que existe entre Dirección y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, Lima, 2017.

Conocer la relación que existe entre Control y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL03, Lima, 2017

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Dentro del marco metodológico, la investigación tiene como intención definir en que se basó y que permitió realiza la investigación, por la cual se apoyó en los siguientes autores.

Diseño

Según el autor Malhotra, N (2008) “El diseño de investigación permite realizar un estudio, la cual detalla las instrucciones, que se requieren para poder obtener información de esa manera permitan resolver los problemas de investigación” (p.78).

El diseño que se utilizó en este estudio utilizado es no experimental transversal, según los autores:

Hernández, R., Fernandez,C. & Batista, p (2014) “No experimental a la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables” (p.149).

Así mismo es transversal puesto que recolecta datos en un solo momento para poder analizar las variables.

Tipo y Nivel

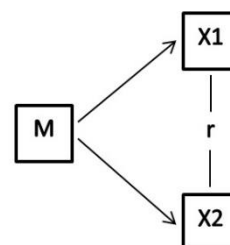
Teniendo en cuenta la investigación es de tipo aplicada, de nivel de estudio descriptivo correlacional, porque busca describir e indicar las características del fenómeno que se estudia, a la misma vez pretende establecer la relación entre las variables. De la manera que la variable 2 Calidad de Servicio dependa de la variable 1 Proceso Administrativo.

M = Muestra

X1 = Proceso Administrativo

X2 = Calidad de Servicio

R = Relación



Enfoque

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) “El enfoque cuantitativo es cuando se usa la recolección de datos para poder así probar la hipótesis y el análisis estadístico” (p.4).

Se utilizara el enfoque cuantitativo, porque utilizamos la estadística. La cual se basó en la información recogida y procesada, que permitió tomar decisiones con relación a las hipótesis y llegar a las conclusiones, siendo hipotético deductivo.

Método

El método que fue utilizado es hipotético – deductivo, según Tamayo (2013) “ya que al haber identificado la existencia del problema se creó varias hipótesis para luego ser explicadas deduciendo posibles consecuencias que serán verificadas o comprobadas el valor de verdad de los enunciados hechos comparados con la experiencia” (p. 35).

2.2. Variables, Operacionalización

Variable

Según Icart, M., Fuentelsaz, C., & Pulpon, A (2006).”Las variables son construcciones hipotéticas o propiedades que puedan adquirir distintitos valores; se deben definir conceptual y operativamente” (p.35).

Operacionalización

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Manifiesta que es la descomposición de la variable en sub términos llamados indicadores que pueden ser verificables y mediables en ítems” (p. 211).

Variable 1: Proceso Administrativo

Definición Conceptual

Según Munch,L (2014) “La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión”(p.24).

Definición Operacional

La variable proceso administrativo será medida con sus dimensiones y de ellos se obtendrá sus indicadores que son importantes para la formulación objeto de encuesta, instrumento que permitirá tener resultados donde serán procesados por software SPSS versión 23.

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición Conceptual

Según los Evans, J & Lindsay, W (2015) “Indica que para lograr brindar un servicio de calidad los dos conductores más importantes de la calidad en el servicio son las personas y la tecnología” (p. 24).

Definición Operacional

La variable Calidad de servicio será medida con sus dimensiones y de ellos se obtendrá sus indicadores que son objeto de encuesta, instrumento que permitirá tener resultados donde serán procesados por software SPSS versión 23.

Tabla 1

Operacionalización Dela Variable Proceso Administrativo Y Calidad De Servicio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ítems	ESCALAS
VARIABLE 1	PROCESO ADMINISTRATIVO	Según Munch,L.(2014) “La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión”(p.24).	Planeación	planes	1,2	Ordinal tipo Likert
				Misión y Visión	3,4	
				Objetivos	5,6	
			Organización	Estrategias	7,8,9,	
				División de trabajo	10,11	
				Asignación de Recursos	12,13	
			Dirección	Trabajo en equipo	14,15	
				Toma de decisiones	16,17	
				Comunicación	18,19	
				Motivación	20,21	
			Control	Liderazgo	22,23	
				control previo	24,25	
				mejora continua	26,27	
			VARIABLE 2	CALIDAD DE SERVICIO	Según los Evans, J & Lindsay, W. (2015).Indica que para lograr brindar un servicio de calidad los dos conductores más importantes de la calidad en el servicio son las personas y la tecnología (p. 24).	
Cumplimiento	1,2,3					
Empatía	Interés	4,5				
	Atención oportuna	6,7,8				
	Comprensión al cliente	9,10,11,12				
Elementos Tangibles	Satisfacción	13,14				
	Instalaciones físicas	15,16,17				
Capacidad de Respuesta	Recurso Humano	18,19,20				
	Servicio a tiempo	21,22				
	Respuesta Oportuna	23,24,25				
	Confianza	26,27,				
	Compromiso	28,29,30				

FUENTE: PROPIA

2.3. Población y muestra

Población

Según Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, C (2014) “Es el conjunto formado por un número determinado o indeterminado de unidades (personas, objetos. Fenómenos, etc.), que comparten características comunes a un objeto de estudio” (p.5).

Por lo tanto La población de esta investigación comprende al personal: con régimen de contrato de carácter permanente o estable que son un total de 100 trabajadores.

Muestra

Según Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, C (2014) “Es un sub conjunto seleccionado de una población, que sigue ciertos criterios establecidos en la teoría del muestreo. La muestra es el elemento básico en el cual se fundamenta la posterior inferencia acerca de la población de donde procede” (p.7).

En esta investigación la muestra se basara en un total de 44 Trabajadores, quienes se encuentran en la plataforma de informes, y los especialistas en las gestiones administrativas con régimen de contrato Cas, para obtener el muestreo se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple.

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

n: número de muestra

N: población

P: la posibilidad que ocurra el evento, 0,90

Q: posibilidad de que no ocurra el evento ,0.10

E: error 0.05

Z: nivel de confianza 1.96

Entonces:

$$n = \frac{100 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}{(100 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}$$

n= 44

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y estuvo en función al problema que se planteó, a las dos variables con sus respectivas dimensiones e indicadores propuestos.

Encuesta

Según Gómez. (2013) “Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar al entorno, ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma tríptico, grafica o tabla” (p.84).

Instrumento

El instrumento que se utilizara en este estudio es el cuestionario:

Hernández,R., Fernandez,C, & Baptista,P (2014) “Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos” (p.17).

Cuestionario

El Cuestionario para medir las variables Proceso Administrativo y Calidad de Servicio consta de 30 ítems para cada variable.

Así mismo el método que se utilizara es la escala de Likert, que según el autor García,G.(2016), define a la “Escala de Likert que es un método que se emplea dentro de los

métodos de generación de escalas en donde tendrá Ítems que componen las escalas por el cual se obtendrá diferentes respuestas de las personas encuestadas”.

Tabla 2
Escala de Likert

NUNCA CASI AVECES CASI SIEMPRE
NUNCA SIEMPRE

FUENTE: Elaboración

Validez

Para Hernández,R., Fernandez,C. & Baptista,P (2014) “Validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés a veces mediante un muestreo aleatorio simple” (p.298).

Se realizó la validez del instrumento, lo cual fue evaluado por 5 expertos de la UCV, los cuales serían 3 teóricos y 2 metodológicos ya que depende de la evaluación para poner en marcha el instrumento.

Tabla 3

Jueces expertos de la Variable Proceso Administrativo y Calidad de Servicio

<i>INFORMANTES</i>	<i>NOMBRE Y APELLIDOS</i>	<i>ESPECIALIDAD DEL EXPERTO</i>
1	Marco Antonio Candía Menor	Mg. Administración
2	Luis Alberto Flores Bolívar	Recursos Humanos / Gestión Pública
3	Federico Suasnabar Ugarte	Finanzas /Proyectos
4	Augusto César Mescua Figueroa	Metodológico
5	Darién Rodríguez Galán	Metodológico

FUENTE: Elaboración Propia

Para la presente investigación la validez de la variable Proceso Administrativo estuvo sujeta a juicio de cinco expertos de Universidad César Vallejo, el cual se obtuvo como validez un porcentaje de 78.2 % de esa manera se hizo valido el instrumento de recolección de datos.

COEFICIENTE DE VALIDEZ

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} \quad CV = \frac{3910}{10*5} = 78.2 \%$$

Tabla 4

Validación por juicios de expertos de la variable Proceso Administrativo

CRITERIOS	JUECES EXPERTOS					TOTAL
	EXP.1	EXP.2	EXP.3	EXP.4	EXP.5	
<i>Claridad</i>	70%	75%	80%	80%	88%	393%
<i>Objetividad</i>	70%	75%	80%	80%	88%	393%
<i>Pertinencia</i>	70%	75%	75%	80%	88%	388%
<i>Actualidad</i>	70%	75%	80%	80%	88%	393%
<i>Organización</i>	70%	75%	80%	80%	88%	393%
<i>Suficiencia</i>	70%	75%	80%	80%	88%	393%
<i>Intencionalidad</i>	70%	75%	75%	80%	88%	388%
<i>Consistencia</i>	70%	75%	75%	80%	88%	388%
<i>Coherencia</i>	70%	75%	80%	80%	88%	393%
<i>Metodología</i>	70%	75%	75%	80%	88%	388%
TOTAL	700%	750%	780%	800%	880%	3910

FUENTE: Elaboración Propia

Por otro lado la validez de la variable Calidad de Servicio estuvo sujeta a juicio de cinco expertos de Universidad César Vallejo, el cual se obtuvo como validez un porcentaje de 78 % de esa manera se hizo valido el instrumento de recolección de datos.

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} \quad CV = \frac{3900}{10*5} = 78 \%$$

Tabla 5

Validación por juicios de expertos de la variable Calidad de Servicio

CRITERIOS	JUECES EXPERTOS					TOTAL
	EXP.1	EXP.2	EXP.3	EXP.4	EXP.5	
<i>Claridad</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Objetividad</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Pertinencia</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Actualidad</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Organización</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Suficiencia</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Intencionalidad</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Consistencia</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Coherencia</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
<i>Metodología</i>	70%	75%	80%	80%	85%	390
TOTAL	700%	750%	800%	800%	850%	3900

Confiabilidad

Hernández,R., Fernandez,C, & Baptista,P (2014) “La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas” (p.294)

Para el cálculo de la Confiabilidad, se realizó mediante el Sistema de SPSS versión 22, se aplicó en método de Alfa de Cronbach donde se puede verificar el nivel de fiabilidad del cuestionario, en las tablas que vienen a continuación se mostrará los resultados por cada variable obtenidos mediante el programa SPSS:

Tabla 6

Fiabilidad de la variable Proceso Administrativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.929	30

FUENTE: SPSS

Mediante el resultado obtenido de los datos estadísticos de fiabilidad del Alfa de Cronbach se llega a la conclusión que existe una adecuada consistencia interna y presenta una buena confiabilidad, la cual es sustentada mediante el alfa de Cronbach que es igual a 0.929, donde el instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 30 ítems, y se alcanzó un resultado óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad utilizados.

Tabla 7

Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.935	30

FUENTE: SPSS

Mediante el resultado obtenido de los datos estadísticos de fiabilidad del Alfa de Cronbach se llega a la conclusión que existe una adecuada consistencia interna y presenta una buena confiabilidad, la cual es sustentada mediante el alfa de cronbach que es igual a 0.935, donde el instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 30 ítems, y se alcanzó un resultado óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad utilizados.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método utilizado en este estudio es el análisis cuantitativo ya que permite hacer uso de estadísticas, al mismo tiempo el uso de fórmulas y de esa manera lograr interpretar datos en tablas y figuras de los datos, logrado interpretar las dimensiones de la investigación realizada.

Así mismo para el análisis de datos se efectuara mediante el programa SPSS de la versión 21, la cual se importara la información obtenida de las variables Proceso Administrativo y Calidad de Servicio, con el objetivo de realizar el análisis de los cuadros estadísticos descriptivos, de frecuencia, correlación de Spearman y Tablas Cruzadas y/o Contingencia de esa manera conocer el rechazo o la aceptación de la hipótesis.

También se incluyen otros procedimientos estadísticas las cuales son:

- a. **Tablas cruzadas o tablas de contingencia:** Para hacer la descripción de las dos variables y como se interrelaciona estas variables.
- b. **Alfa de Cronbach:** Para medir la fiabilidad de la escala de medida en este caso, el cuestionario de preguntas.
- c. **Rho de Spearman:** Esta prueba es la más específica, ya que, no solo nos indica si las variables son o no independientes sino además nos da en qué nivel es esa correlación.

Nivel de significación

Sean $\alpha = 0,05$

Cálculo del estadístico

Rho de Spearman, para medir el grado de relación entre las variables.

Análisis ligado a la hipótesis

En este punto se detalla la comprobación de la hipótesis planteada mediante la prueba de Spearman, el cual nos dará como resultado si la variable 1 se relaciona con la variable 2, como también conocer si las dimensiones de la V1 Proceso Administrativo se relaciona con la V2 Calidad de Servicio, con el fin de conocer la aceptación de la hipótesis alterna o nula.

2.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo de esta investigación se considera los aspectos éticos los cuales permitieron señalar que los datos encontrados (recolectados) no serán cambiados, ni alterar los resultados solo se utilizara para conocer los conceptos de las variables y dimensiones.

Por otro la recolección de datos, se tendrá en cuenta la autonomía da libertad de las personas encuestadas al momento de responder las encuestas, así mismo todas las personas encuestadas tendrán información sobre el propósito y a la vez tendrán su aceptación propia.

III.RESULTADOS

Distribución de Frecuencias de Proceso Administrativo y Calidad de Servicio

Tabla 8

Prueba de Rho de Spearman de las variables Proceso Administrativo y Calidad de Servicio

PROCESO ADMINISTRATIVO (V1)	CALIDAD DE SERVICIO(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	11.4%	2.3%	9.1%	0.0%	22.7%	0.475**
Regular	4.5%	0.0%	29.5%	0.0%	34.1%	SIG. (BILATERAL)
Bueno	4.5%	0.0%	36.4%	2.3%	43.2%	
Total	20.5%	2.3%	75.0%	2.3%	100.0%	0.001

Fuente: Base de datos de la Investigación

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

Si observamos en la tabla N° 7 las variables en forma independiente, se podría afirmar que el Proceso Administrativo es bueno con un 43.2 % y que la Calidad de Servicio es bueno con 75.0%.

Sin embargo, el objetivo general de esta investigación es determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017; teniendo los resultados podemos decir que cuando el Proceso Administrativo es bueno, la Calidad de Servicio también es bueno un 36.4%. En el otro extremo tenemos que cuando el Proceso Administrativo es deficiente, la Calidad de Servicio también es deficiente con un 11.4%.

Además, tenemos como hipótesis general que si existe relación directa y significa entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman, que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.475 con un nivel de significación bilateral de 0.001; es decir, si se confirma la hipótesis de que existe relación entre estas dos variables.

En valores porcentuales el coeficiente de correlación nos expresa que existe un 47.5% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como nivel de correlación débil.

Tabla 9

Planeación y Calidad de Servicio

PLANEACIÓN (D1V1)	CALIDAD DE SERVICIO(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	11.4%	2.3%	9.1%	0.0%	22.7%	0.054
Regular	9.1%	0.0%	52.3%	2.3%	63.6%	SIG.
Bueno	0.0%	0.0%	13.6%	0,0%	13.6%	(BILATERAL)
Total	20.5%	2.3%	75.0%	2.3%	100.0%	0.729

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando la Planeación como una dimensión de la variable Proceso Administrativo, se tiene una distribución más dispersa en cinco categorías de las cuales el 63.6% de los trabajadores encuestados nos expresan que la Planeación es regular, en el otro extremo los trabajadores opinan en la proporción de 22.7% de la planeación es deficiente, seguido de un 13.6% consideran que la planeación es buena.

El primer objetivo específico de la investigación es analizar la relación que existe entre Planeación y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017; la tabla N° 08 nos muestra que cuando la Planeación es regular, la Calidad de Servicio es disperso con deficiente de 9.1%, un bueno con un 52.3 % y otro 2.3% muy bueno.

Es importante señalar que cuando la Planeación es deficiente en el 11.4% también es deficiente la Calidad de Servicio, es decir que la Planeación es un factor (proceso) que está afectando el poder brindar una servicio de Calidad.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.054$ y un Sig. Bilateral = 0.729, el cual expresa que no existe relación directa y significa entre Planeación y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017. Considerando la escala de cuatro categorías

para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación escasa o nula; es decir que estas dos variables /D Planeación y Calidad se Servicio son totalmente independientes.

Tabla 10

Organización y Calidad de Servicio

ORGANIZA CIÓN (V1D2)	CALIDAD DE SERVICIO(V2)				Total	RHO SPEARMA N
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	6.8%	2.3%	6.8%	0.0%	15.9%	SIG. (BILATERAL) 0.609
Regular	4.5%	0.0%	18.2%	0.0%	22.7%	
Bueno	4.5%	0.0%	38.6%	0.0%	43.2%	
Muy bueno	4.5%	0.0%	11.4%	2.3%	18.2%	
Total	20.5%	2.3%	75.0%	2.3%	100.0%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando la Organización como una dimensión de la variable Proceso Administrativo, se tiene una distribución más dispersa en cinco categorías de las cuales el 43.2% de los trabajadores encuestados nos expresan que la Organización es buena, en el otro extremo los trabajadores opinan en la proporción de 22.7% que la Organización es regular, seguido de un 18.2% consideran que la Organización es muy bueno y el 15.9 % de trabajadores consideran que la Organización es deficiente.

El segundo objetivo específico de la investigación es identificar la relación que existe entre Organización y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, Lima, 2017; la tabla N°09 nos muestra que cuando la Organización es buena, la Calidad de Servicio es disperso con un 6.8% deficiente, 2.3% regular, 38.6% bueno y otro 2.3 muy bueno. Esta situación se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual no está indicando que se tiene una escasa relación entre estas dos variables.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.079$ y una Sig. Bilateral $= 0.609$ el cual nos expresa que no existe relación directa y significativa entre Organización y Calidad de Servicio desde la

perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación escasa o nula; es decir que estas dos variables son totalmente independientes.

Tabla 11

Dirección y Calidad de Servicio

DIRECCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO						
DIRECCIÓN (V1D3)	CALIDAD DE SERVICIO(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	6.8%	2.3%	4.5%	0.0%	13.6%	SIG. (BILATERAL)
Regular	4.5%	0.0%	11.4%	0.0%	15.9%	
Bueno	4.5%	0.0%	40.9%	0.0%	45.5%	
Muy bueno	4.5%	0.0%	18.2%	2.3%	25.0%	
Total	20.5%	2.3%	75.0%	2.3%	100.0%	0.48

Fuente: Base de datos de la Investigación

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Considerando la Dirección como una dimensión de la variable Proceso Administrativo, se tiene una distribución más dispersa en cinco categorías de las cuales el 45.5% de los trabajadores encuestados nos expresan que la Dirección es buena, en el otro extremo los trabajadores opinan en la proporción de 25.0% que la Dirección es muy buena, seguido de un 15.9% consideran que la Dirección es regular y el 13.6 % de trabajadores consideran que la Dirección es deficiente.

El tercer objetivo específico de la investigación es analizar la relación que existe entre Dirección y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, Lima, 2017; la tabla N°10 nos muestra que cuando la Dirección es buena, la Calidad de Servicio es disperso con 4.5% deficiente, 2.3% regular, 40.9% bueno y otro 2.3 muy bueno.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho= 0.300 y una Sig. Bilateral =0.48 el cual nos expresa que existe relación directa y significa entre Dirección y Calidad de Servicio desde la perspectiva

de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado como una correlación débil.

Tabla 12

Control y Calidad de Servicio

CONTROL (VID4)	CALIDAD DE SERVICIO(V2)				Total	RHO SPEARMAN
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Deficiente	4.5%	0,0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.636** SIG. (BILATERAL)
Regular	15.9%	2.3%	13.6%	0.0%	31.8%	
Bueno	0.0%	0.0%	61.4%	0.0%	61.4%	
Muy bueno	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	2.3%	
Total	20.5%	2.3%	75.0%	2.3%	100.0%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

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

Considerando el Control como una dimensión de la variable Proceso Administrativo, se tiene una distribución más dispersa en cinco categorías de las cuales el 61.4% de los trabajadores encuestados nos expresan que el Control es bueno, en el otro extremo los trabajadores opinan en la proporción de 31.8% que el Control es regular, seguido de un 4.5% consideran que el Control es deficiente y el 2.3 % de trabajadores consideran que el Control es muy bueno.

El cuarto objetivo específico de la investigación es conocer la relación que existe entre Control y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL03, Lima, 2017; la tabla N°11 nos muestra que cuando el Control es bueno, la Calidad de Servicio es disperso con 4.5% deficiente, 2.3% regular, 61.4% bueno y solo un 2.3 muy bueno.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.636$ y una Sig. Bilateral $= 0.00$ el cual nos expresa que existe relación directa y significa entre Control y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017; considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado como una correlación es moderada.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores UGEL 03 lima, 2017. Así mismo se busca determinar la relación que existen entre cada una de las dimensiones de la variable Proceso Administrativo (planeación, organización, dirección y control) con la segunda dimensión que es Calidad de Servicio.

En esta investigación el cuestionario utilizado para el recojo de la información según el instrumento – encuesta, es del tipo aplicada ya que trata buscar resolver problemas específicos, en bases teóricas y cuenta con el nivel de investigación es descriptiva correlacional y el diseño de es no experimental – transversal.

La investigación tuvo algunas restricciones al momento de poner en marcha la encuesta, ya que la carga laboral que tiene cada colaborador no permitía responder el cuestionario en el momento, otra limitación fue el número de preguntas realizadas por cada variable puesto que la cantidad de preguntas fue extenso, esto generó que el personal se tome más tiempo en revelar su opinión o respuesta según el cuestionario aplicado, es por ello considerando estas dificultades es que se conoció los resultados de cada encuestado al siguiente día.

La muestra aplicada fue un total de 44 colaboradores quienes realizan sus funciones en la Ugel 03 en diferentes áreas administrativas. Así mismo preliminarmente se realizó una prueba piloto de 17 estudiantes.

Los cuestionarios preparados en esta investigación se basan en las características y aspectos que identifican a la UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 03, el cual fue validado por cinco expertos de la Unidad de Cesar Vallejo entre 2 metodólogos y 3 temáticos especializados en el tema, dando como evaluación a la variable Proceso Administrativo un 78%, luego de la prueba piloto se calcula la confiabilidad con un Alfa de Cronbach 0.929. Para la segunda variable Calidad de Servicio los expertos evaluaron como un 78.2% y de la prueba piloto se calcula la confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.935.

Los resultados nos muestran que los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa local 03 calificaron como bueno con un 43.2%, pero se tiene un grupo que califica regular y deficiente, situación que se debe a los mismos trabajadores hacen hincapié que la calidad de servicio es bueno con un 75%.

Por lo tanto si analizamos la relación que existen entre las dos variables, se observa que el porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, en la cual los trabajadores consideran que el proceso administrativo es deficiente, y se encuentran insatisfechos en un 11.4% y los trabajadores que consideran que el proceso administrativo es bueno, están satisfechos en un 36.4%. Los resultados nos permiten afirmar que si existe relación entre ambas variables; estos resultados son confirmados con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman (($Rho=0.465$, Sig. (Bilateral)= 0.001; ($p \leq 0.05$)), nos permite conocer que si existe relación entre dos variables. Estos resultados son mayores que los obtenidos por Ocampos, L. & Valencia, S. (2016) (($Rho=0.559$, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)); estos resultados indican que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencia Es Salud – Tumbes en el año 2016 y los resultados obtenidos por Fasanando (2016) (($Rho=0.697$, Sig. (Bilateral)= 0.004; ($p \leq 0.05$)); demostrando que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjuí 2016.

Estos resultados nos muestran que si existe relación entre proceso administrativo y calidad de servicio en las diferentes empresas u organizaciones, como son las empresas consideradas para estos resultados.

Analizando los resultados de las dimensiones del proceso administrativo en forma independiente se observa que el control es el que tiene mejor calificación con un 61.4% de bueno, seguido de la dimensión dirección que tiene un 45.5% de bueno, así mismo la dimensión organización presenta una calificación de un 43.2% y regular con un puntaje de 22.7%, por último la dimensión planeación recibe una calificación de 63.6% evaluada como un regular y baja calificación de 13.6% de bueno. Sin embargo la dimensión control es la que tiene mayor puntaje con un 61.4% y que se encuentra encima de las demás dimensiones.

Por lo tanto, las jefaturas o gerencias de la Unidad de Gestión Educativa Local 3 deben realizar cambios para evaluar la mejora de los indicadores de las dimensiones planeación, organización y dirección sobre todo en el cumplimiento de los objetivos y por qué no se llegan a concretar en el tiempo planeado, la burocracia, la desorganización, la ausencia de coordinación y comunicación entre los trabajadores.

Los resultados de la tabla cruzada de las dos variables de las dimensiones del proceso administrativo con la variable calidad de servicio de los trabajadores donde se tiene que cuando los trabajadores consideran que el proceso administrativo es bueno, están satisfechos en un 36.4%; la mayor interrelación corresponde a la dimensión control con la variable calidad de servicio, que cuando los colaboradores consideran que el proceso administrativo es bueno están satisfechos 61.4% corresponde a la dimensión control. La dimensión dirección en un 40.9% y organización en un 38.6% relacionadas con la variable calidad de servicio consideran que es bueno y que los colaboradores se encuentran satisfechos. La dimensión planeación relacionada con la calidad de servicio es la que tiene menor porcentaje para cuando los colaboradores consideran que el proceso administrativo es bueno, entonces los colaboradores se encuentran satisfechos en un 13.6%

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones proceso administrativo y calidad de servicio, nuevamente es coincidente con los resultados obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones control (Rho=0.636, Sig. (bilateral) =0.000; ($p \leq 0.05$)); dirección (Rho=0.300, Sig. (bilateral) =0.48; ($p \leq 0.05$)); y los más bajos son los que corresponden a organización (Rho=0.079, Sig. (bilateral) =0.609; ($p \leq 0.05$)) y a planeación (Rho=0.054, Sig. (bilateral) =0.729; ($p \leq 0.05$)).

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Ocampos,L. &Valencia, S(2016) ((Rho=0.559, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)); estos resultados indica que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencia Es Salud – Tumbes en el año 2016 y los resultado obtenidos por Fasanando (2016) ((Rho=0.697, Sig. (Bilateral)= 0.004; ($p \leq 0.05$)); demostrando que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la cooperativa de ahorro y crédito San Martin de Porres Ltda. Juanjui 2016. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre proceso administrativo y calidad de servicio en las diferentes empresas u organizaciones, como son las empresas consideradas para estos resultados. En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones del proceso administrativo y calidad de servicio; es por ello si se mejora el proceso administrativo podremos seguir mejorando la calidad de servicio. Por lo tanto se debe poner mayor atención en mejorar la planeación, organización y dirección de la institución, sin descuidar

el control del proceso administrativo que es una de las dimensiones que tiene una correlación moderada que permitirá evaluar la situación de la Institución.

V. CONCLUSIONES

Después de haber obtenido los resultados de la investigación, y de acuerdo a los datos obtenidos se concluye:

Existe relación entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03, Lima - 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.475.

No existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores la Ugel 03, Lima - 2017, Lima- 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.054.

No existe relación entre Organización y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores la Ugel 03, Lima - 2017, Lima- 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.079.

No existe relación entre Dirección y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores la Ugel 03, Lima - 2017, Lima- 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.300.

Existe relación entre Control y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores la Ugel 03, Lima - 2017, Lima- 2017; sustentamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.636.

VI.RECOMENDACIONES

Después de haber concluido con el tema de estudio se hace las recomendaciones propuestas a la Unidad de Gestión Educativa Local 03, con el fin de lograr mejorar el Proceso Administrativo

El proceso administrativo es importante para el funcionamiento y la realización de las funciones e influye sobre la calidad de servicio, es por ello se recomienda romper barreras con el personal, de esa manera se pueda reducir la burocracia y disminuir procesos que generan demora en la tramitación de documentos, con ello se lo lograra que los requerimientos sean atendidos en el tiempo adecuado.

Se recomienda a la institución mejorar las estrategias, como implementar un software que permita obtener las resoluciones directorales por web, además que la entidad pueda desarrollar objetivos, involucrando dentro de los planes al personal y de esa manera se sienta comprometido, el cual permita que se realice de manera efectiva y eficaz sus funciones.

Se sugiere a la institución que se formule la estructura organizacional, el cual permita definir las vías de supervisión dentro de la entidad, haciendo la participación de todos los colaboradores, y de esa manera unifiquen esfuerzos para el logro de los objetivos en coordinación con la DRELM y el MINEDU.

Se recomienda una mayor comunicación con el recurso humano, de la misma manera las jefaturas deberían crear un clima organizacional armonioso, por otro lado es fundamental tener la dirección del Recurso Humano de todo lo necesario para que pueda cumplir correctamente sus funciones, como: útiles de escritorio, equipos de última tecnología, ambientes cómodos, entre otros.

Se sugiere monitorear y brindar una retroalimentación en los sistemas implementados en la entidad Siaf, Sinad, Nexus, Chop programas que ayudan a efectuar las funciones administrativas de manera correcta, así mismo supervisar la atención que se vendrá al público, comprobando que dichos usuarios reciban buena orientación.

VII. REFERENCIAS

- Bernal,C.,& Sierra,H.(2013).*Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*.(2ed).Bogota: Pearson
- Campos,S & Loza,P. (2012).*Incidencia de la gestión Administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en la mejora de calidad de servicios*
(tesis).Recuperadohttp://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf
- Céspedes,J.(2016).*Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la empresa comercial Rivera* .(tesis).Recuperado
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/138/T047_45979525T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Evans, J & Lindsay, W. (2015). *Administración y Control de la Calidad*. (9ed).México: Cengage Learning.
- Fasanando,L.(2016). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al socio de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres limitada Juanjui 2016*. (Tesis). Recuperado http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1376.
- Gil, J. (27 de febrero del 2017) *Empresas peruanas deben apuntar a gestión multinacional*. *Diario Gestión. Perú*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/upc-empresas-peruanas-deben-apuntar-gestion-multinacional-193597>.
- Hernández, R., Fernandez,C. & Batista, p.(2014).*Metodología de la Investigación* (6ed).Mexico:S.A.DE C.V
- Herrera,A.(2012).*Proceso de Gestión Administrativa y su incidencia en la productividad de la empresa CDG de canton pelileo* (tesis). Recuperado
http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2103/1/556%20ING.pdf
- Icart, M., Fuentelsaz, C., & Pulpon, A. (2006) *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Ediciones de la Universitat
- Luna,A.(2008).*Proceso Administrativo*.(3ed).México: patria
- Malhotra,N. (2008). *Investigación de mercados*. (5ed).México: Pearson Educación

- Munch, L. (2014). *Administración* (2ed). México: Pearson
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2a ed.). México: LIMUSA, S.A.
- Ocampos, J., & Valencia, S. (2016). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, en la red asistencial ESSALUD -Tumbes, 2016*. (Tesis). Recuperado <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, I. (2014). *El Proceso Administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de quetzaltenango*. (Tesis). Recuperado <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, C. (2014). *Estadística para la Administración*. (1ed). México Patria.
- Sabino, F. (2002). *Metodología y Técnicas de Investigación*. (2da ed.) Colombia: Episteme.
- Tamayo, M. (5° Ed.). (2015). *El proceso de la Investigación Científica*. México D.F., México: Limusa S.A. (Mario Tamayo y Tamayo).
- Tschohl, J. (2008) *Servicio al cliente*. (5ed). Usa
- Vargas, M & Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio*. (2ed) Bogotá: Ecoe Ediciones
- Villalta, A. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio público del mercado municipal de salinas*. (Tesis). Recuperado <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1726/1/VILLALTA%20GOMEZ%20ANA%20DEL%20ROCIO.pdf>

VII. ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de la variable Proceso Administrativo y Calidad de Servicio.

ENCUESTA PROCESO ADMINISTRATIVO

El presente Cuestionario sirve para medir el Proceso Administrativo y está orientado a los trabajadores de la UGEL 03. A continuación encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta. Por favor lee atentamente y responda la opción que usted considere la indicada.

Empresa: Unidad de Gestión Educativa Local 03
Cuestionario: Elaboración Propia

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

II. INSTRUCCIONES

- ✚ Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente
- ✚ El cuestionario es totalmente anónimo
- ✚ Responder cada una de las preguntas planteadas

1. VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO							
DIMENSIÓN	INDICADORES		1	2	3	4	5
PLANEACION	PLANES						
	1	¿Los planes de la institución son revisados periódicamente para comprobar que se están llevando a cabo?					
	2	¿Conoce los planes de manera estratégica para realizar trabajar en equipo?					
	MISION Y VISION						
	3	¿La misión de la empresa se acerca a la realidad, es decir cumple los valores que cada trabajador debe ejercer?					
	4	¿La visión es entendible por los colaboradores y está orientada a lograr las metas a largo plazo de la institución?					
	OBJETIVOS						
	5	¿Considera que los objetivos que desean alcanzar son realistas?					
	6	¿Los objetivos planteados son compartidos con los colaboradores?					
ESTRATEGIAS							
7	¿La institución cuenta con una buena estrategia para poder administrar los recursos?						

	8	¿La institución toma en cuenta sus sugerencias para poder plantear estrategias?					
	9	¿Considera que las estrategias planteadas son siempre las adecuadas?					
ORGANIZACIÓN	DIVISION DE TRABAJO						
	1 0	¿Considera que la división de trabajo por áreas se encuentra correctamente establecida?					
	1 1	¿Los jefes respetan la división jerárquica que existe en la Institución?					
	ASIGNACIÓN DE RECURSOS						
	1 2	¿Cuenta con los materiales apropiados para poder realizar sus actividades?					
	1 3	¿Se solicita información mensual de los materiales que hace falta en su área?					
	TRABAJO EN EQUIPO						
	1 4	¿El trabajo en equipo se realiza de manera adecuada?					
	1 5	¿Cuándo se tiene que realizar un trabajo en equipo, es voluntaria la participación de los trabajadores?					
	DIRECCION	TOMA DE DECISIONES					
1 6		¿Cómo trabajador participa en la toma de decisiones?					
1 7		¿Las decisiones tomadas por su jefe inmediato son las correctas?					
COMUNICACIÓN							
1 8		¿La comunicación entre el personal de cada área, es de manera cordial y eficaz?					
1 9		¿Se encuentra informado sobre los logros o cambios que ocurre en la UGEL 03?					
MOTIVACION							
2 0		¿En su área se realizan actividades que permitan a los colaboradores sentirse motivados?					
2 1		¿El jefe inmediato se preocupa por su desempeño laboral, con el objetivo de motivar a su personal a cargo?					
LIDERAZGO							
2 2	¿Considera que los jefes se encuentran comprometidos por el bienestar de sus trabajadores?						
2 3	¿El liderazgo que ejerce cada jefe permite que todos los trabajadores puedan participar en la toma de decisiones?						

CONTROL	CONTROL PREVIO					
	2 4	¿El control que ejerce su jefe inmediato permite el despacho de los expedientes a tiempo?				
	2 5	¿El control permite efectuar un buen trabajo y que este no contenga errores?				
	MEJORA CONTINUA					
	2 6	¿Cómo colaborador considera que se debe implementar un plan de mejora continua en la institución, con el fin de mejorar los procesos establecidos?				
	2 7	¿Escucho hablar del equipo de mejora continua y los proyectos que realiza?				
	DESEMPEÑO					
	2 8	¿Con que frecuencia los jefes supervisan el desempeño de los trabajadores?				
	2 9	¿La implementación de sistemas permite mejorar el rendimiento en su trabajo?				
	3 0	¿Se encuentra capacitado para resolver dudas e inquietudes del usuario?				




ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO

El presente Cuestionario sirve para medir La Calidad de Servicio y está orientado a los trabajadores de la UGEL 03. A continuación encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta. Por favor lee atentamente y responda la opción que usted considere la indicada.

Empresa: Unidad de Gestión Educativa Local 03

Cuestionario: Elaboración Propia

II. INSTRUCCIONES

-  Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente
-  El cuestionario es totalmente anónimo
-  Responder cada una de las preguntas planteadas

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

2. VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN	INDICADORES	1	2	3	4	5
confiabilidad	cumplimiento					
	1	¿Se resuelven los trámites administrativos en el plazo indicado por TUPA?				
	2	¿Su Jefe tiene confianza en el personal que tiene a su cargo?				
	3	¿El número de colaboradores es suficiente para el cumplimiento de las gestiones pedagógicas y administrativas?				
	INTERES					
	4	¿Su jefe muestra interés por el trabajo que usted realiza?				
5	¿Percibe el interés por parte de los colaboradores al momento de brindar un servicio?					
Empatía	Atención Oportuna					
	6	¿Considera que la institución brinda un servicio eficiente y eficaz?				
	7	¿Los procesos actuales le permiten atender adecuadamente a los usuarios?				
	8	¿Considera que se debería establecer un tiempo para cada atención?				
	Satisfacción					
9	¿Se encuentra usted satisfecho con la remuneración que recibe a cambio de sus funciones?					

	10	¿Te encuentras satisfecho con el clima laboral de la institución?						
Compresión al cliente								
	11	¿Cómo trabajador cuenta con las herramientas apropiadas para comprender las necesidades de los clientes?						
	12	¿Se realiza constantemente capacitaciones que le permita esforzarse por dar un mejor trato a los usuarios?						
	13	¿Es empático al momento de atender a los usuarios?						
	14	¿Comprende usted con claridad todo lo que el usuario le manifiesta sin pedir ayuda de los jefes inmediatos?						
Elementos Tangible	Instalaciones Físicas							
	15	¿Las instalaciones de la institución son adecuadas para el desarrollo de sus funciones?						
	16	¿El espacio físico donde trabaja le permite brindar una buena atención?						
	17	¿La señalización y rutas de evacuación son los adecuados?						
	Recurso humano							
	18	¿Cada trabajador recibe una inducción cuando ingresa a trabajar a la institución?						
	19	¿El método utilizado para la contratación de un nuevo personal es el correcto?						
20	¿Se organiza el trabajo por área, teniendo en cuenta las habilidades del personal?							
Capacidad de respuesta	Servicio a tiempo							
	21	¿Los plazos para la atención de las solicitudes de los usuarios le parecen justo?						
	22	¿En la Institución se cumple con los servicios ofrecidos en los plazos establecidos y acordados?						
	respuesta oportuna							
	23	¿En comparación con otras entidades Públicas, considera usted que la atención de sus solicitudes ha sido oportuna?						
24	¿Se encuentra preparado para resolver problemas en el área la cual permita tomar la iniciativa para brindar una solución?							

	25	¿Considera que es necesario comunicar como es el desarrollo de los trámites o solicitudes a los usuarios?					
	Confianza						
	26	¿El cargo en que se desempeña, puede demostrar su nivel profesional?					
	27	¿Se encuentra identificado con los servicios que brinda la Institución de manera que brinde confianza a los usuarios?					
	Compromiso						
	28	¿El jefe mantiene compromiso para el bienestar de sus trabajadores?					
	29	¿Considera que brindar servicio de calidad es un compromiso que se debe tener en cuenta en su área?					
	30	¿Se siente comprometido con sus labores que realiza para la Institución?					

Anexo 2 Validación de Instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: RODRIGUEZ GALAN, DARIEN
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Especialidad del experto: METABOLISMO DE LA INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO PROCES ADMINISTRATIVO
 1.5. Autor del instrumento: Karina Noemí Sánchez Bastrita

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Corregir algunos ítems

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 15 de 07 del 2017

8807

[Firma]
 Mgtr. Darién B. Rodríguez Galán
 CPPes 012004257

Firma de experto informante
 DNI: 7.054.142.57

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Rodríguez Galán, Darío
 I.2. Cargo e Institución donde labora: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
 I.3. Especialidad del experto: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO
 I.5. Autor del instrumento: Karina Noemi Sanchez Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE 2da Calidad de servicio

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Corregir algunos ítems

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 15 de 07 del 2017

85%

[Firma]
Mgtr. Darío B. Rodríguez Galán
C.P.P. 0720044257

Firma de experto informante

DNI: 20044257

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: _____

1.2. Cargo e Institución donde labora: _____

1.3. Especialidad del experto: _____

1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____

1.5. Autor del instrumento: Karina Alvarado Sanchez Bustos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE Calidad de servicio

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 14 de 9 del 2017

Karina Alvarado Sanchez Bustos
Firma de experto informante
DNI: 7.070.184.7

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. SALVADOR UGARTE, FERRERÍA A.
 1.2. Cargo e Institución donde labora: BTC - UCV
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: Karina Alejandra Sánchez Rauhista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78%

San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2017


Firma de experto informante
DNI: 87.218.177

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) MELBA FLORENDA, AUGUSTO CÉSAR
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima Este
 1.3. Especialidad del experto: Metodología
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Proceso Administrativo
 1.5. Autor del instrumento: Karina Noemí Sánchez Bastista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE Proceso Administrativo

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, de del 2017


Firma de experto informante
DNI: 09925034

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) MESCUA FERRERA, Augusto César
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima Este
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Calidad de Servicio
 I.5. Autor del instrumento: Karla Noemi Sanchez Batista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE 2da Calidad de Servicio

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, de del 2017

80%


Firma de experto informante
DNI: 89925034

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candela Menor, Marco
 I.2. Cargo e institución donde labora: _____
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Karina Noemi Sanchez Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE ²⁰⁴ calidad de servicio

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 10010051

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candio Monroy Marco
 1.2. Cargo e Institución donde labora: _____
 1.3. Especialidad del experto: _____
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: Karina Noemí Sánchez Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



 Firma de experto informante
 DNI:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Flores Bakim Luis Alberto
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
 I.3. Especialidad del experto: Revisión Humana Gestión Pública
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Karina Nibemi Sanchez Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 12 de Set. del 2017

75%



Firma de experto informante
DNI: 6352413

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Flora Soliman del Deputo.
 1.2. Cargo e Institución donde labora: UTC UCV
 1.3. Especialidad del experto: Recursos Humanos Gestión Pública.
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: Karina Naomi Sanchez Bautista

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora...				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGIA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE ^{2da} Calidad de Servicio

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, /2 de Set del 2017

75%

Firma de experto informante
DNI: 7.035.241.3

Anexo 3 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES		
PROBLEMA PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	PROCESO ADMINISTRATIVO		
¿Cuál es la relación que existe entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?	Existe relación entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Determinar la relación que existe entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	DIMENSIÓN	INDICADORES	
			Planeación	Planes	
				Misión y Visión	
				Objetivos	
			Organización	Estrategias	
				División de trabajo	
Asignación de Recursos					
¿Cuál es la relación que existe entre Proceso Administrativo y Confiabilidad desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?	Existe una relación entre Proceso Administrativo y Confiabilidad desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Analizar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y Confiabilidad desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, Lima, 2017.	Dirección	Trabajo en equipo	
				Control	toma de decisiones
					Comunicación
			motivación		
			Liderazgo	control previo	
				mejora continua	
Desempeño					
¿Cuál es la relación que existe entre Proceso Administrativo y Empatía desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?	Existe una relación entre Proceso Administrativo y Empatía desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Identificar la relación que existe entre Proceso Administrativo y Empatía desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, Lima, 2017.	CALIDAD DE SERVICIO		
			DIMENSIÓN	INDICADORES	
			confiabilidad	Cumplimiento	
				Interés	
			Empatía	Atención Oportuna	
				Satisfacción	
Elementos Tangibles	Compresión al cliente				
	Instalaciones Físicas				
¿Cuál es la relación que existe entre proceso administrativo y capacidad de respuesta desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017?	Existe una relación entre proceso administrativo y la capacidad de respuesta desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Conocer la relación que existe entre proceso administrativo y capacidad de respuesta desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL03, Lima, 2017.	Capacidad de respuesta	Recurso Humano	
				Servicio a tiempo	
			Respuesta Oportuna		
			Confianza		
Compromiso					

Anexo 4 Tabla de Especificaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES
PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	30%	9	Planes
				Misión y Visión
				Objetivos
				Estrategias
	ORGANIZACIÓN	20%	6	División de Trabajo
				Asignación de Recursos
				Trabajo en Equipo
	DIRECCIÓN	25%	8	Toma de decisiones
				Comunicación
				Motivación
Liderazgo				
CONTROL	25%	7	control previo	
			Mejora Continua	
			Desempeño	
TOTAL	100%	30		

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES
CALIDAD DE SERVICIO	CONFIABILIDAD	15%	5	Cumplimiento
				Interes
	EMPATIA	30%	9	Atencion oportuna
				comprension al Cliente
				Satisfacción
	ELEMENTOS TANGIBLES	20%	6	Instalaciones físicas
				Recurso Humano
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	35%	10	servicio a tiempo
				respuesta oportuna
				Confianza
compromiso				
TOTAL	100%	30		

Anexo 5 Detalle de Confiabilidad de los Items

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado /SUMMARY=TOTAL.

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\Jeanpier\Downloads\DATA DE SPSS DE V1 V2.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	44	50,6
	Excluidos ^a	43	49,4
	Total	87	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	44	50,6
	Excluidos ^a	43	49,4
	Total	87	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. ¿Se resuelven los trámites administrativos en el plazo indicado por TUPA?	104,20	301,376	,854	,930
2. ¿Su Jefe tiene confianza en el personal que tiene a su cargo?	104,80	301,608	,685	,931
3. ¿El número de colaboradores es suficiente para el cumplimiento de las...	104,84	297,439	,691	,931

Anexo 6 Base de Datos de las Variables

DATA DE SPSS DE V1 V2.sav (Conjunto_de_datos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D111	Númérico	1	0	1 ¿Los planes de la institución son revisados p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1D112	Númérico	1	0	2 ¿Conoce los planes de manera estratégica p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1D113	Númérico	1	0	3 ¿La misión de la empresa se acerca a la real...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1D114	Númérico	1	0	4 ¿La visión es entendible por los colaboradores...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V1D115	Númérico	1	0	5 ¿Considera que los objetivos que desean alc...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1D116	Númérico	1	0	6 ¿Los objetivos planteados son compartidos c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1D117	Númérico	1	0	7 ¿La institución cuenta con una buena estrat...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V1D118	Númérico	1	0	8 ¿La institución toma en cuenta sus sugerenc...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V1D119	Númérico	1	0	9 ¿Considera que las estrategias planteadas s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	SUMAV1D1	Númérico	1	0	D.1 PLANEACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	V1D1_COD	Númérico	1	0	PLANEACION(COD)	{1, Muy def...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1D210	Númérico	1	0	10 ¿ Considera que la división de trabajo por áre...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1D211	Númérico	1	0	11 ¿Los jefes respetan la división jerárquica qu...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1D212	Númérico	1	0	12 ¿Cuenta con los materiales apropiados para...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1D213	Númérico	1	0	13 ¿Se solicita información mensual de los ma...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V1D214	Númérico	1	0	14 ¿El trabajo en equipo se realiza de manera...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1D215	Númérico	1	0	15 ¿Cuando se tiene que realizar un trabajo en...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMAV1D2	Númérico	1	0	D.2 ORGANIZACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	V1D2_COD	Númérico	1	0	ORGANIZACION(COD)	{1, Muy def...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V1D316	Númérico	1	0	16 ¿Como trabajador participa en la toma de d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1D317	Númérico	1	0	17 ¿las decisiones tomadas por su jefe inmedi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V1D318	Númérico	1	0	18 ¿La comunicación entre el personal de cada...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V1D319	Númérico	1	0	19 ¿Se encuentra informado sobre los logros o...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V1D320	Númérico	1	0	20 ¿En su área se realizan actividades que per...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

DATA DE SPSS DE V1 V2.sav (Conjunto_de_datos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 80 de 80 variables

	V1D111	V1D112	V1D113	V1D114	V1D115	V1D116	V1D117	V1D118	V1D119	SUMAV1D1	V1D1_COD	V1D210	V1D211	V1D212	V1D213	V1
1	3	4	4	5	1	3	1	3	1	25	3	4	3	5	3	
2	4	4	4	5	3	3	2	2	2	29	3	3	4	4	4	
3	3	3	4	5	3	3	1	4	4	30	3	5	5	3	4	
4	4	4	5	4	2	2	3	3	2	29	3	3	3	4	3	
5	3	4	4	3	3	2	1	4	3	27	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	2	3	4	3	3	28	3	3	2	3	5	
7	3	5	4	5	1	1	2	3	5	29	3	5	5	5	5	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	4	4	4	3	3	
9	2	3	2	1	2	2	1	3	2	18	2	3	4	2	3	
10	2	2	2	2	1	1	2	3	3	18	2	3	3	2	2	
11	4	5	4	5	1	3	1	3	1	27	3	4	5	5	5	
12	4	4	4	4	3	3	2	2	2	28	3	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	3	3	1	4	4	31	4	5	5	5	3	
14	3	4	5	2	3	2	3	3	2	27	3	3	3	5	4	
15	4	3	4	3	3	2	1	4	3	27	3	4	4	3	4	
16	4	3	3	4	2	3	4	3	3	29	3	3	2	3	5	
17	3	5	4	5	1	1	2	3	5	29	3	5	5	5	5	
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	4	4	4	3	3	
19	4	2	2	1	2	2	1	3	2	19	2	4	4	2	3	
20	2	2	2	2	1	1	2	3	3	18	2	3	3	2	2	
21	3	5	4	5	1	3	1	3	1	26	3	4	5	5	5	
22	3	4	4	5	3	3	2	2	2	28	3	4	4	4	4	
23	2	5	4	5	3	3	1	4	4	31	4	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables

Anexo 7 Matriz de evidencias internas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultados	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (Calidad de Servicio)
PROCESO ADMINISTRATIVO	Bueno 43.2%, 4to/5; Regular 34.1%, 3ro/5; Deficiente 22.7%, 2do/5	Los trabajadores que consideran que el proceso administrativo es deficiente, están insatisfechos en un 11.4% y los trabajadores que consideran que el proceso administrativo es bueno, están satisfechos en un 36.4%.
PLANEACIÓN	Bueno 13.6%, 4to/5; Regular 63.6%, 3ro/5; Deficiente 22.7%, 2do/5	Los trabajadores que consideran que la planeación es deficiente, están insatisfechos en un 11.4% y los trabajadores que consideran que el proceso administrativo es bueno, están satisfechos en un 13.6%.
ORGANIZACIÓN	Muy bueno 18.2%, 5to/5; Bueno 43.2%, 4to/5; Regular 22.7%, 3ro/5; Deficiente 15.9%, 2do/5	Los trabajadores que consideran que la organización es deficiente, están insatisfechos en un 6.8% y los trabajadores que consideran que la organización es buena, están satisfechos en un 38.6%. Además, los trabajadores consideran que la organización es muy buena, están muy satisfechos en un 2.3%.
DIRECCIÓN	Muy bueno 25.0%, 5to/5; Bueno 45.5%, 4to/5; Regular 15.9%, 3ro/5; Deficiente 13.6%, 2do/5	Los trabajadores que consideran que la dirección es deficiente, están insatisfechos en un 6.8% y los trabajadores que consideran que la dirección es buena, están satisfechos 40.9%. Además, los trabajadores consideran que la dirección es muy buena, están muy satisfechos en un 2.3%.
CONTROL	Muy bueno 2.3%, 5to/5; Bueno 61.4%, 4to/5; Regular 31.8%, 3ro/5; Deficiente 4.5%, 2do/5	Los trabajadores que consideran que el control es deficiente, están insatisfechos en un 4.5% y los trabajadores que consideran que el control es regular, están mediamente satisfechos en un 2.3%. Además, cuando los trabajadores consideran que el control es bueno, están satisfechos en un 61.4% y los trabajadores consideran que el control es muy bueno, están muy satisfechos en un 2.3%.
CALIDAD DE SERVICIO	Bueno 75.0%, 4to/5; Regular 2.3%, 3to/5; Deficiente 20.5%, 2do/5	

Anexo 8 Matriz de evidencias externas para la discusión

Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Ocampos, L., &Valencia, S(2016)	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Es SALUD- Tumbes en el año 2016	Rho de Spearman: Rho= 0.559, Sig. (bilateral) = 0.000; (p≤0.05)
Villalta,A(2014)	La aplicación de los componentes del modelo de gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio del mercado municipal del Cantón salinas	X ² = 62.746, Sig. Asintótico (bilateral) = 0.000; (p≤0.05)
Fasanando(2016)	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres Ltda. Juanjui 2016	Rho de Spearman: Rho= 0.697, Sig. (bilateral) = 0.04; (p≤0.05)
Sánchez (2017)	Existe relación entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.475, Sig. (bilateral) = 0.01; (p≤0.05)
	Existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.054, Sig. (bilateral) =0.729; (p>0.05)
	Existe relación entre Organización y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.079, Sig. (bilateral) =0.609; (p>0.05)
	Existe relación entre Dirección y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.300, Sig. (bilateral) =0.48; (p≤0.05)
	Existe relación entre Control y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03 Lima, 2017.	Rho de Spearman: Rho=0.636, Sig. (bilateral) =0.000; (p≤0.05)

Anexo 9 Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin



1
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS

PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA
PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL 03 LIMA -
2017

AUTOR:

KARINA NOEMI SANCHEZ BAUTISTA

ASESOR:

NARVAEZ ARANIBAR TERESA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

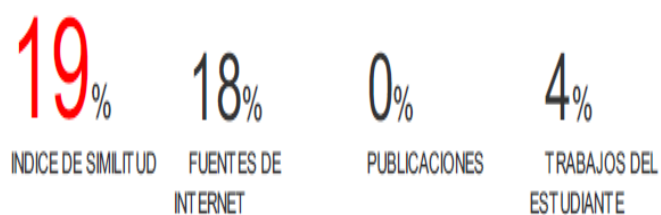
PLANIFICACION

1
LIMA - PERÚ

2017

PROCESO ADMINISTRATIVO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	docplayer.es Fuente de Internet	2%
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	2%

Anexo 10 Autorización de la Empresa



Cercado de Lima, 27 de Setiembre del 2017

*Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO*

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

De mi consideración:

Es grato dirigirme expresando mi cordial saludo y con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **Karina Noemí Sanchez Bautista**, estudiante del ciclo X de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, ha sido admitida para realizar la ejecución de su tesis titulada "Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores en la Ugel 03 -Lima, 2017" .

Atentamente,




LUIS GUILLERMO RUIZ ROJAS
Jefe del Área de Administración
Unidad de Gestión Educativa Local N° 03

Anexo 11 Evidencias de la Problemática

:: SELECCIONAR OFICINA/AREA ::

FECHA INICIAL: 30/11/2017 FECHA FINAL: 30/11/2017

Consultar

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN
DEL 01/01/2017 AL 30/11/2017

Nº	OFICINA/EQUIPO	Nº DE ESPEC.	PENDIENTES INTERNOS	PENDIENTES EXTERNOS	TOTAL PENDIENTES	TOTAL PROCESADOS
1	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	11	200	738	938	23 115
2	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	117	4 188	29 882	34 070	131 622
3	EQUIPO DE CONTABILIDAD	10	172	1 035	1 207	3 259
4	EQUIPO DE TESORERIA	12	85	102	187	4 435
5	EQUIPO DE LOGISTICA	22	956	567	1 523	4 962
6	EQUIPO DE PATRIMONIO	8	10	128	138	990
7	EQUIPO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	89	518	2 561	3 079	127 619
8	MESA DE PARTES	34	2	809	811	111 933
TOTAL		303	6 131	35 822	41 953	407 935

Fuente: SINAD

PERÚ Ministerio de Educación Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental SINAD

LRAMIREZ (SALIR) USUARIO OFICINA SINAD > Bandeja de Expedientes > Expedientes En Proceso (279) Ayuda

Expediente En Proceso

Asignar Especialista Asignación Múltiple Respuesta Devuelto por Procesar y Derivar Buscar Exportar Consulta Imprimir Listado

Filtros de Búsqueda

Expediente:

Oficina-Remitente:

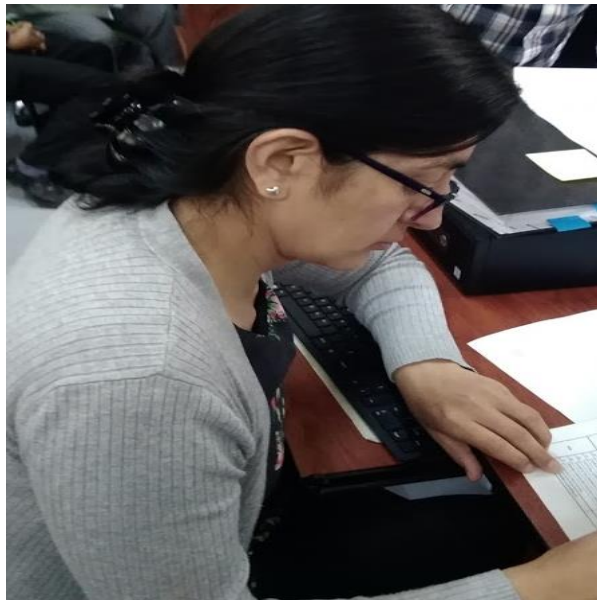
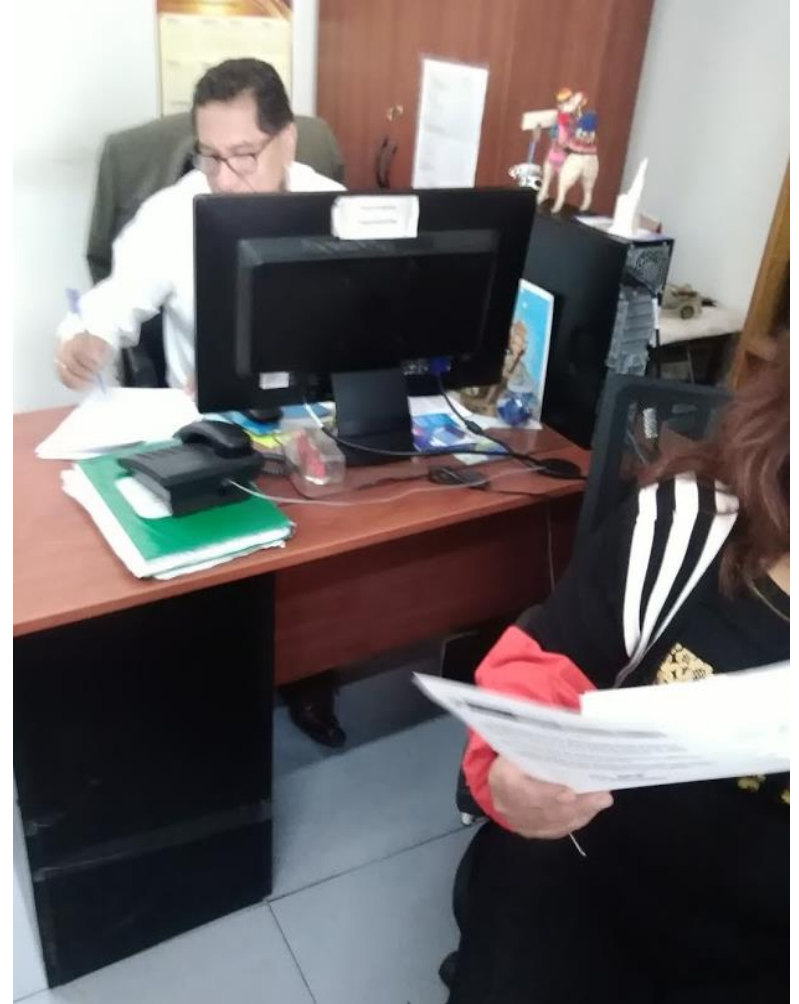
Fecha Desde: Fecha Hasta:

Filtros: Mostrar Todos Devueltos Prioridad: TODOS Normal Urgente

Especialista:

Especialista_Asignado | Expediente | Tipo Trámite | Cod. Etapa | Silencio Adm. | Enviado_Por | Documento Anterior

ELIZABETH YNES SOLICITUD



Anexo12 Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Teresa Narvaez Aranibar, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

"Proceso administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, Lima-2017", del (de la) estudiante Karina Noemi Sanchez Bautista, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho

25 de Noviembre del 2017




Firma

Teresa Narvaez Aranibar

DNI: 10122038

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 13 Autorización de publicación de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Karina Noemí Sánchez Bautista, identificado con DNI N° 77322991, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores de la Ugel 03, Lima - 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 77322991

FECHA: 02 de diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 14 Constancia de Entrega de Tesis

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS
DIGITAL

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): KARINA NORRI SANCHEZ BAPTISTA
con DNI 77322991, de la Escuela Profesional de
ADMINISTRACION ha levantado

las observaciones de su tesis titulada:

"Proceso Administrativo y Calidad de Servicio desde la
perspectiva de los trabajadores de la UGEL 03, LIMA
2017", la

misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de
Información.

Lima, 25 de OCTUBRE del 2018



[Handwritten signature]

Firma del responsable de la Escuela