



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Proceso administrativo y satisfacción del servicio de
atención en las instituciones educativas de una Red de
la UGEL 05, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA

Vergara Sarmiento, Lucia Regina (orcid.org/0000-0003-2581-5743)

ASESORES:

Dr. Ramírez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Mg. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas carencias en la educación en todos los niveles

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis hijos, para que cada una de mis metas alcanzadas les sea un ejemplo y a mi esposo, mi cómplice.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo, ya que con todos ellos he podido llegar a mi meta.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL 05, 2023", cuyo autor es VERGARA SARMIENTO LUCIA REGINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 02-08-2023 12:14:44

Código documento Trilce: TRI - 0629113



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VERGARA SARMIENTO LUCIA REGINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL 05, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VERGARA SARMIENTO LUCIA REGINA DNI: 41502411 ORCID: 0000-0003-2581-5743	Firmado electrónicamente por: LVERGARASA el 02-08-2023 18:25:47

Código documento Trilce: INV - 1230459

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención.	21
Tabla 2. Tabla cruzada de planificación y satisfacción del servicio de atención.	22
Tabla 3. Tabla cruzada de organización y satisfacción del servicio de atención.	22
Tabla 4. Tabla cruzada de dirección y satisfacción del servicio de atención.	23
Tabla 5. Tabla cruzada de control y satisfacción del servicio de atención.	24
Tabla 6. Correlación: Proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención.	25
Tabla 7. Correlación: Planificación y satisfacción del servicio de atención.	26
Tabla 8. Correlación: Organización y satisfacción del servicio de atención.	27
Tabla 9. Correlación: Dirección y satisfacción del servicio de atención.	28
Tabla 10. Correlación: Control y satisfacción del servicio de atención.	29

RESUMEN

El proceso administrativo presenta en su situación actual dificultades que afecta directamente la satisfacción del servicio de atención de las instituciones educativas de una red de la UGEL 05. El objetivo de la investigación fue determinar cuál es la relación entre proceso administrativo con satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL 05, 2023. En la realización del trabajo de investigación se definió la metodología a un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 96 padre de familia. La técnica utilizada para el recojo de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, las que previamente fueron validados por juicio de expertos. Los resultados confirman la problemática de la investigación donde el 34,4% afirmaron que el proceso administrativo es regular, el 33,3% afirmaron que es malo y 32,3% es bueno. Con respecto a la satisfacción del servicio de atención el 36,5% afirmaron que es malo, el 32,3% afirmaron que es regular y el 31,3% afirmaron que es bueno. Las conclusiones confirman que la correlación de las variables es positiva considerable ($Rho=0,639$).

Palabras Clave: Satisfacción del servicio de atención, planificación, institución educativa, control.

ABSTRACT

The administrative process presents in its current situation difficulties that directly affect the satisfaction of the attention service of the educational institutions of a UGEL 05 network. The objective of the investigation was to determine what is the relationship between the administrative process and satisfaction of the attention service in the educational institutions of a the UGEL 05, 2023. In carrying out the research work, the methodology of quantitative approach, applied type, non-experimental, transactional, descriptive, correlational design was defined. The sample consisted of 96 parents. The technique used for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire, which were previously validated by expert judgment. The results confirm the problem of the investigation where 34,4% affirmed that the administrative process is regular, 33,3% affirmed that it is bad and 32,3% is good. Regarding the satisfaction of the attention service, 36,5% affirmed that it is bad, 32,3% affirmed it is regular and 31,3% affirmed that it is Good. The conclusions confirm that the correlation of the variables is considerable positive ($Rho=0,639$).

Keywords: Satisfaction of the attention service, planning, educational institution, control.

I. INTRODUCCIÓN

Desde un contexto internacional, Pacheco (2018) en su estudio evidenció que el 72% de los directivos no tienen herramientas para toma de decisiones; de igual forma para Barzaga (2019) mencionan que el 80% de directivos de su muestra estudiada tomaron decisiones, pero ignoran el procedimiento y teoría; así también con respecto al proceso de obtención de datos y el uso en toma de decisiones el 95% de directivos afirman desconocer dicho proceso por lo que se efectúa de forma empírica. De igual forma Soto (2020) mencionan que el 73.1% no realizan como estrategia la comunicación para generar participación y trabajo en equipo. Rangel (2020) mencionan que el 53.1% de directivos no generan un ambiente de consenso con el personal para solucionar problemas en la institución.

Soto (2020) menciona que el 64.5% no emplean adecuadamente los recursos asignados por el estado, generando una reacción del directivo percibiendo una falsa autonomía en ellos ya que son sujetos a presupuesto asignado por el estado. Rangel (2020) mencionan que el 82.6% buscan recursos u opciones creativas para satisfacer necesidades en la institución educativa.

A nivel Nacional, la investigación efectuada por el Ministerio de Educación (2021) percibió que la desmedida regulación de normas, directivas en corto tiempo durante la pandemia limitó aún más la independencia en la toma de decisiones, generó sobre carga laboral y una incidencia entre los conflictos entre las partes de la comunidad educativa y la sobrecarga laboral. (p.9).

El Ministerio de Educación (2022) ha detectado que 12 504 de personal administrativo que cubren los trámites documentarios, gestión de la información, recursos, entre otras funciones similares, solo 3 171 que representan el 25.35% entre el 2019 al 2021 fueron fortalecidos en capacidad técnica en región Lima, por lo que el 75% aún no se encuentra capacitado y actualizado. (p.1)

En el Plan de gobierno y transformación digital para el periodo 2023-2025 realizado por el Ministerio de Educación (2023), se ha plasmado que 42 183 instituciones educativas no cuentan con servicio de internet provisto por el MINEDU, de esta cantidad la mayoría no reúnen las condiciones básicas de equipamiento tecnológico, lo que con ello aún no se cierran brechas en la comunicación con los usuarios y el uso de recursos provistos por el MINEDU. (p.16)

A nivel Local, la ausencia de orientación o disposición de ayuda a los padres o madres de familia (PPFF) por parte de instituciones educativas públicas para realizar trámites de matrícula, entre otros, ocasiona malestar, dejando la percepción equivocada de lo que debe ser la atención de servicio administrativo adecuado en una Institución Pública. El TUPA es una orientación sobre el tema de cobros, pero no establece tiempos de entrega, entre otros, para instituciones educativas (IE), además las matrículas son de manera manual, es decir, que el PPFF tiene que acercarse a la IE para saber si existe vacante, si no, tiene que buscar otra IE para averiguar, ya que, no, en todas dan a conocer de manera virtual la cantidad de vacantes a pesar que los directivos tienen que presentar los medios de difusión de las vacantes generando poca inspiración de confianza en la transparencia de información dejando de ser eficaz y/o eficiente el servicio.

En las IEs que sí utilizan los medios tecnológicos para la difusión de vacantes, el personal administrativo tiene que tomar más tiempo a los PPFF ya que muchos no tienen los conocimientos para realizar los procesos del llenado virtual de un formulario u otros mecanismos tecnológicos y es necesario una atención personalizadas provocando que el canal de comunicación con el usuario sea poco idóneo; adicional a ello la desinformación o desinterés de implementar un flujo para trámites en las IEs por parte del directivo son un común denominador en la mayoría de ellas originando la percepción de resolver el problema de comunicación con los PPFF sea deficiente y percibiendo que no manejan un estilo de liderazgo adecuado y personal capacitado.

En esta situación se observa la escasa predisposición de orientaciones a los PPFF con respecto a trámites documentarios que desean realizar, ocasionando que exista malestar por el tiempo de entrega atrasando la rapidez de la atención ya que ellos en ocasiones durante el año escolar necesitan tramitar a su vez en otras instituciones o centros de trabajo, ocasionando una escasa comprensión de la necesidad del usuario. Los directivos priorizan otras responsabilidades quedando en el olvido la entrega o realización de documentación que requieren los padres de familia o el seguimiento de ello, dando paso a su propia priorización de necesidades, como el desarrollo de planes, cumplimiento de metas establecidas dispuestas por el MINEDU, toma de decisiones para el uso de sus recursos en el año escolar, generar ambientes de relaciones interpersonales, participación y

trabajo en equipo para una adecuada comunicación en la comunidad educativa, las evaluaciones de resultados del trabajo docente y adicional a ellos las constantes soluciones de conflictos en la comunidad educativa y otras obligaciones.

Por lo expuesto, se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre proceso administrativo con satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023? Así mismo, se formuló problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la planificación con satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023? ¿De qué manera se relaciona la organización con satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023? ¿De qué manera se relaciona la dirección con satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023? ¿De qué manera se relaciona el control con satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023?

Sobre las justificaciones de esta investigación son las siguientes: Valor social, porque tuvo gran relevancia para la red de la UGEL 05 al adquirir conocimiento y éste sea aplicado a los problemas o necesidades que requiere.

A continuación, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre proceso administrativo con satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL 05, 2023. De igual forma, se planteó objetivos específicos: Definir la relación entre la planificación con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023. Definir la relación entre la organización con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023. Definir la relación entre la dirección con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023. Definir la relación entre el control con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023.

Así mismo, se propuso la hipótesis general: El proceso administrativo se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023. De la misma forma, se planeó hipótesis específicas: La planificación se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de

la UGEL05, 2023. La organización se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023. La dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023. El control se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con referencia a estudios previos en contexto nacionales, se tiene a Moreno de Gonzáles (2020) donde propuso relacionar el proceso administrativo y la calidad de servicio de la UGEL de Alto Amazonas, utilizando una metodología cuantitativa correlacional transversal, no experimental, concluyendo que se relacionan sus variables porque el Rho de Spearman arrojó 0,494 denotando una correlación positiva moderada. También, entre los resultados encontró que el proceso administrativo alcanzó el 43% calificándolo como malo y el 42% mencionan que el estado de calidad de servicio de la UGEL tiene un nivel malo.

De igual forma, Fernández (2021) en su investigación planteó relacionar el proceso administrativo y calidad de atención de colaboradores de emergencia en el hospital de Juanjui, utilizando como metodología correlacional de diseño no experimental, concluyendo que se relacionan las variables porque el Rho de Spearman arrojó 0,807, denotando una correlación directa y fuerte. También, se encontró que el 42,2% mencionan que la calidad de atención es baja y el 60% afirmaron que el proceso de atención fue mediamente adecuado.

También, Garcia (2021) propuso describir la gestión de las escuelas públicas multigrado en San Ignacio, Cajamarca, utilizando un método cuantitativa no experimental de diseño descriptivo, concluyendo que la dimensión de gestión administrativa alcanzó un valor de 31% de nivel regular y 69% de nivel bueno, en la que el autor evidenció que la particularidad de esta modalidad de IE a los directivos se les asigna aulas a cargo, teniendo que responde a dos cargas laborales, a todo ello, se evidencia una inclinación laboral en la gestión administrativa.

Por otro lado, Febres & Mercado (2020) propusieron buscar identificar la satisfacción de la calidad del servicio externo del Hospital de Huancayo, utilizando un estudio observacional, descriptivo, transversal, concluyendo que existe una satisfacción general de 60,3%, esto dependió de las altas calificaciones de dimensiones empatía y seguridad con 80,3% y 86,8% respectivamente.

Huanca y Geldrech (2020) donde plantearon determinar la incidencia de la planificación educativa en la gestión estratégica, pedagógica y operativa de las IEs ubicadas en el Sur del país; para ello aplicaron un enfoque cuantitativo tipo descriptivo, donde concluyeron que el 23% de directivos a veces y ocasionalmente

planifican, el 19% siempre elaboran los documentos de gestión con participación de la comunidad educativa, y la planificación incide en el 53% de la gestión operativa para obtener los objetivos a corto plazo.

Así, Saavedra y Delgado (2022) en su estudio propusieron un modelo de gestión para aumentar la satisfacción laboral en trabajadores, UGEL Mariscal Cáceres, aplicando un método de enfoque cuantitativa, no experimental, transversal descriptivo, concluyendo que aplicaron la planificación estratégica institucional en un 38,3% de aceptación y el 58,3% percibieron que falta el cronograma de actividades.

También, Coronel, Carbajal, Llamaza & Reyes (2021) propusieron relacionar la planificación estratégica con la atención en alumnos de psicología de una Universidad de Lima, utilizando como tipo de metodología cuantitativa no experimental descriptivo de corte transversal con diseño correlacional, concluyendo que la planificación estratégica obtuvo una aprobación del 51,8% calificada como media, con respecto a la calidad de servicio educativa fue percibido como alto (51,2%).

Apaza y Rivera (2022) propusieron explicar la gestión como agente importante para alcanzar la excelencia educativa en una IE ubicado en Puente Piedra, para ello utilizó un diseño tipo descriptivo, concluyeron que el 47.5 % de los directivos desarrollan una mala gestión, y dentro de su gestión se midió la gestión organizacional donde el 45% percibieron una gestión regular.

Así, Bejarano, Fernández, Centurión, Lima (2022) propusieron examinar el impacto de la gestión en el compromiso organizacional de los docentes de la Red 02 en Puente Piedra, para ello utilizaron un método con enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal descriptivo, concluyendo que el 35% consideran la gestión escolar como adecuada, así también de la dimensión organizativa influye positivamente al compromiso organizacional con un estimante de 0,114.

Es más, Luciano, Vilca, Soto, Nolasco, Sotomayor, Carbajal & Loayza (2022) propusieron relacionar la gestión de la innovación con competitividad organizacional en una IE, Trujillo, para ello utilizaron el método cuantitativo, básica, de alcance correlacional, no experimental, donde concluyeron que el 42,9% califican la competitividad organizacional como regular dentro de su organización.

Y, Quispe, Bautista, Arce, Sillo & Jara (2023) propusieron relacionar la gestión y la habilidad digital de docentes en las IE públicas, Puerto Maldonado, para ello utilizaron como metodología un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional transversal, concluyendo que la dimensión gestión administrativa lo calificaron como regular con un 63,5% refiriéndose a las actividades de soporte para asegurar las condiciones operativas de la Institución educativa, haciéndose referencia a la organización.

Menacho, Cavero, Orihuela y Flores. (2021) propusieron determinar la impresión de la gestión del conocimiento con liderazgo en la calidad durante años de pandemia en instituciones educativas ubicados en Comas, utilizaron un enfoque cuantitativo de diseño transeccional correlacional, concluyendo que las variables gestión del conocimiento y liderazgo inciden en un 10,5% en la calidad educativa.

Asimismo, Chumacero & Carrión (2021) propusieron diseñar un modelo escolar para mejorar el liderazgo directivo en la IE en Sullana, se realizó considerando una investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal, donde obtuvieron la confiabilidad de 0,994, concluyendo que el 76,7% percibieron un bajo nivel de liderazgo directivo.

De igual modo, Jauregui, Menacho, Chávez, Ramírez & Romero (2022) propuso relacionar el liderazgo directivo y el rendimiento docente de IE 60756 Claverito, Iquitos, utilizando como metodología cuantitativa no experimental transversal, correlacional, concluyendo que se relacionan las variables de estudio, así como el 18% indicaron que existe liderazgo directivo, de ellos el 62% se debe a la actualización del director(a).

Y, Salvador & Sánchez (2018) establecieron relacionar el liderazgo directivo con el compromiso organizacional docente en una red de la UGEL 01, para ello utilizaron una investigación básica con enfoque cuantitativo empleando un diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, estableciendo que existe relación entre sus variables así también los encuestados percibieron que el 64,5% de directivos ejercen el liderazgo calificándolo como liderazgo moderado.

Oseada, Flores, Luján & Oseada (2020) propusieron relacionar la cultura organizacional con el control interno de personal administrativo de la UGEL de la Oroya, eligiendo el diseño correlacional descriptiva, y concluyendo que el 71%

percibieron como aceptable el control interno, así también encontraron relación directa entre las variables con coeficiente 0.785 de Spearman.

Así también, Córdova, García, Puicón & Merino (2022) propusieron estudiar la gestión administrativa de las municipalidades durante el Covid-19, utilizando una metodología cuantitativa no experimental transversal y concluyendo que dentro del nivel de control el 58,6% efectúan acciones correctivas, y las dimensiones más valoradas fueron la planificación y control con la misma calificación de 58,6%.

Con referencia a los antecedentes del contexto internacional, se tiene a Tadle & Sonsona (2021) propusieron precisar la eficiencia de la gestión mediante el desempeño administrativo de los directores en escuela progresiva, Filipinas, quienes realizaron una metodología descriptiva correlacional, concluyendo que el 3.95 de docentes percibieron mayores relaciones públicas y participación comunitaria, 3.84 utilizaron la planificación y organización del trabajo, 3.6 asignaron sus recursos, 3.73 tuvieron prontitud en presentación de documentación, 3.6 analizaron problemas y tomaron decisiones, 3.6 obtienen aptitudes de liderazgo y gestión de personal. Además, basándose en los principios de Fayol el orden obtuvo como 4.14 siendo el valor menos practicado.

Así, Yaseen (2023) propuso estudiar la eficiencia en el proceso administrativo de universidades iraquíes y proponer un sistema de información para mejorarlos, al implementar el sistema de información resultó que el 40% tiene menos pérdidas de tiempo en el proceso, el 80% indican positivamente la implementación del sistema lo que conduce al aumento de la calidad educativa y disminución de la carga administrativa.

Así también, Piñera y Cruz (2023) propusieron analizar la calidad de servicio universitario de la universidad en estudio, utilizando la metodología cuantitativa de diseño no experimental transeccional, obteniendo como resultado que la menor puntuación fue la confiabilidad con 4.0, es por ello que el 3.9 indican que la universidad tiene interés en solucionar problemas del estudiante pero el 4.3 del personal está dispuesto en responder las preguntas del estudiante y el 3.7 no siempre cumple con los servicios prometidos.

Y, García, Galarza y Sepúlveda (2023) en su investigación planteó analizar y medir un software que responda a necesidades del proceso y apetito de cambio de una universidad, en la que utilizó como metodología cuantitativo descriptivo en

la que tuvo como resultado que el 93.8% tiene la satisfacción en el diseño y uso del software ya que respondieron al menester del proceso de ingreso, es decir al control del proceso de ingreso a la educación superior.

Vélez, Aragón, Rodríguez (2022) propusieron estudiar la calidad y la planificación estratégica en una universidad, aplicando una metodología cuantitativa correlacional con diseño no experimental, concluyendo que el 48.4% afirman que introduciendo los procedimientos impulsaría la calidad de la planificación estratégica, el 67,9% de los casos el procedimiento es determinante, el 58,1% indican una alta influencia de la capacitación para la calidad de los procesos institucionales pero no es determinante.

Así también, Pires, Batista, Mesquita & Ibañez (2023) propusieron identificar los estilos de toma de decisiones y planificación del entrenador de Special Olympics Portugal, utilizando una metodología descriptiva y transversal concluyendo que los entrenadores se inclinan hacia una planificación flexible (82,16) y seguido de una planificación rígida (35,32).

Y, Lizacano, Molina, Núñez & Gonzáles (2021) propusieron relacionar la planificación estratégica con calidad del servicio en una Universidad en Ecuador, para ello utilizó enfoque cuantitativo no experimental transversal correlacional, concluyendo que los encuestados califican a la planificación estratégica como medio alcanzando un 53,24%.

Papic (2020) en su investigación planteó describir canales de comunicación interna entre docentes y directivo así también la influencia de la cultural y gestión, utilizando una metodología mixta siendo la etapa cuantitativa no experimental, concluyendo que el 91% y 89% indican como medios de comunicación interna de mayor uso siendo las reuniones y circulares respectivamente, así también las relaciones interpersonales las sujeta las normativas de la organización en 42.9%.

De igual forma, Ramírez, Antequera, Lay & Villalobos (2023) propuso caracterizar la gestión organizacional en las coordinaciones de postgrados de una universidad en Venezuela, para ello utilizó el método cuantitativo de diseño no experimental transeccional, concluyendo que el indicador organización obtuvo 90,7% indicando que los encuestados siempre presentan este indicador.

De igual forma, Sotelo, López, Carreón & Figueroa (2022) propusieron como objetivo conocer la relación entre los sub-factores en una Institución superior en

Durango, México, además utilizaron como metodología de enfoque cuantitativa correlacional descriptivo transversal y de diseño no experimental, donde uno de los resultados arrojó que los sub-factores, conocimientos de la organización y la comunicación tienen buena relación (0,726).

Así, también, Boscan, Lozada, Ordoñez & Acosta (2021) propusieron relacionar las habilidades tecnológicas y la gestión administrativa en colegios públicos ecuatorianos, para ello utilizaron como metodología estudio cuantitativo descriptivo con diseño no experimental transversal y correlacional, concluyendo que el 47,8% mencionan que la organización se encuentra calificada como adecuada.

Sanz, Morales y Gonzáles (2022) propuso medir las dimensiones del síndrome burnout, distinguiendo los factores de riesgo y síntomas que presentan los directores, donde utilizó un método cuantitativo, con respecto a los resultados encontraron que el 49.4% no tienen incentivos para desarrollar la dirección, el 45.9% emplearon sus horas a labores administrativas, el 80% tienen excesiva carga laboral y el 90% se sienten satisfechos con sus tomas de decisiones.

De igual forma, Boy, Espinoza, Olmos & Carlos (2022) propusieron describir el liderazgo en organizaciones públicas en Lima, para ello utilizó como metodología cuantitativa no experimental de tipo descriptivo, concluyendo que el 37,5% perciben liderazgos positivos, y dentro de los indicadores de liderazgo se encontró que el 56,4% perciben supervisión rigurosa e interpersonal, el 46,9% promueven el trabajo colaborativo.

Así, Garcia & Cerdas (2020) propusieron identificar el estilo de liderazgo que influye el clima organizacional de las instituciones en estudio, utilizaron una metodología cuantitativa descriptivo no experimental transeccional, concluyendo que los estilos predominantes en directivos fueron el estilo de liderazgo transformacional con una media de 4,27, refiriéndose al liderazgo de trabajo colaborativo, esto se elevó por la motivación por la inspiración con 86,4%.

De igual forma, Al Shehhi, Alzouebi & Ankit (2021) propusieron relacionar la inteligencia emocional (IE) de directivos y el entorno escolar en Emiratos Árabes; para ello se utilizó un diseño cuantitativo correlacional, donde concluyeron que los directores tuvieron un déficit en sus habilidades de IE con un 55%, éste resultado fue respaldado por la literatura de West-Burnham indicando que las personas con

bajo nivel de IE no podrán convertirse en líderes, ni generar ambiente escolar positivo o participación de la comunidad escolar.

Así también, Setyowati, Joko & Budi (2019) propusieron determinar el efecto de la inteligencia emocional y el liderazgo en el rendimiento de los profesores privados, para ello se empleó un diseño cuantitativo, concluyendo que la inteligencia emocional y el liderazgo escolar afectan en 73.2% en la motivación y desempeño laboral de docentes.

Velez (2019) propuso relacionar la gestión administrativa y la calidad educativa, utilizando como metodología un enfoque cuantitativo no experimental correlacional, concluyendo que la dimensión control de la gestión administrativa obtuvo un 32% lo percibe como muy favorable y un 68% lo considera favorable.

Así también, Grageola, Martinez, Guzmán & Morales (2020) propusieron analizar el control interno y sus componentes en el estado de Tabasco, México, por ello utilizó un enfoque cuantitativo con diseño de alcance explicativo, concluyendo que las actividades de control alcanzaron un 73% en el ámbito de las deducciones.

Con referencia a la literatura revisada, sobre la variable proceso administrativo, se encontró lo siguiente: La teoría neoclásica o llamada Escuela Operacional o Escuela del Proceso Administrativo en la que sus principales autores son Harold Koontz, George Terry, William Newman, Peter F. Ducker entre otros, donde retoman la teoría clásica principalmente los principios de administración llegando a establecer los principios generales de la administración, orientado en el desenvolvimiento de las funciones del administrador. (Chiavenato, 2006, p.130). Cabe recordar que para Fayol (1841-1925) impulsor de la teoría Clásica, donde su principal característica es la atención hacia el trabajo que se debe de realizar. El autor identificó cinco funciones o elementos en la administración que establece el proceso administrativo, planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Volviendo a la teoría presentada, Fayol y los autores mencionados concluyeron que las funciones administrativas deberían ser actualizadas proponiendo simplificarla siendo la planeación, organización, dirección y control siendo en su conjunto el proceso administrativo. Planeación: Donde se establece los futuros escenarios y ruta hacia donde se encamina la empresa, así también se definen los resultados que intentan obtener las estrategias para poder lograrlo y reducir riesgos. (Münch, 2015, p. 15). Está estrechamente relacionada con la toma

de decisiones ya que como se establece futuros escenarios es importante para el proceso decisorio. (Chiavenato, 2001, p.170). organización: Se determina el diseño, estructuras, métodos, procesos, funciones, responsabilidades y aplicación de técnicas para la reducción del trabajo (Münch, 2015, p. 15).

Es estructurar, juntarlos los recursos, relacionarlos y fijar sus funciones. (Chiavenato, 2001, p.202). dirección: Es la ejecución de las etapas del proceso administrativo que a través de la dirección orienta los recursos y la actividad del liderazgo. (Münch, 2015, p. 15). Se encuentra relacionado con el estilo de los administradores en la que dirigen las tareas y actividades para cumplir lo establecido según lo planeado y organizado. (Chiavenato, 2001, p.285). control: Fase donde se establece estándares para valorar los resultados y poder corregir el desvío, prevenirlas y mejorar las operaciones continuamente. (Münch, 2015, p.16). Es la comprobación de la actividad si está logrando los resultados esperados. (Chiavenato, 2001, p.346).

La administración contiene etapas, fases o funciones en donde resulta primordial aplicar los principios, métodos y técnicas adecuadamente. Refiriéndose con anterioridad al proceso administrativo donde menciona también siendo fases o etapas consecutivas mediante el cual se realiza la administración. La autora aclara que a pesar de la existencia de nuevas corrientes administrativas la ejecución del proceso administrativo es aplicable a cualquiera de ellas y que existen diversos criterios en la cantidad de etapas del proceso administrativo, pero en todos los autores de la administración son las mismas. (Münch, 2015, p.16).

De igual forma, se revisó la literatura sobre la variable satisfacción del servicio de atención, en la que se encontró, los siguientes conceptos: La satisfacción del cliente, es una respuesta emocional de corto plazo en presencia de un trabajo específico del servicio. (Lovelock, 2009, p. 631). Así mismo, Oliver (2000) menciona que generalmente los estudios coinciden que es la aseveración de expectativas previas que tiene el consumo siendo éste el primer personaje de la satisfacción. (p. 248). De igual forma, Tejada, C. (2001) plantea el concepto de satisfacción como grado del estado de una persona, que surge la expectativa y lo percibido de un producto, es decir, es el producto es una diferencia entre expectativa y la percepción del rendimiento percibido (p.10). Por último, en donde los clientes observan el desempeño del servicio y lo pueden comparar con sus

estándares. Así también, es un sentir de agrado o decepción, que produce una experiencia del servicio o producto. (Kothler, 2006, p.144)

Con respecto a la calidad del servicio del cliente (Perez, 2010, p.23) lo conceptualiza apuntando la calidad en la realización del servicio y la adaptación a las necesidades y expectativas, además menciona que encuentra relación directa con la satisfacción. Así mismo (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.21) lo conceptualizan desde la óptica del cliente, si el sujeto define la calidad del servicio como alta o baja, es decir, depende del juicio que percibe en la realización del servicio. Por último, comprendiéndola como conjunto de características propias del servicio acatando los requisitos o la capacidad del servicio de dar valor anticipado. (Piattini, 2019, p.49).

Así mismo, se conceptualizó la Gestión de la Calidad Total como un control atribuyente a las personas no solo a los gerentes, administradores sino, a cargando la responsabilidad de calidad a los trabajadores de producen, basándose en el empoderamiento a las personas (empowerment) y trajo técnicas como: Exactitud, tercerización, reducción del tiempo en el ciclo de producción. (Chiavenato, 2006, pg.506). También aporta en la organización como grupo de secuencias que se gestionan siguiendo el ciclo planificar, hacer, verificar y actuar lo que es conocido como el ciclo de Deming. (Piattini, 2019, pg.52)

Con respecto a la literatura, la aplicación de la mejora continua conllevó al enfoque Calidad Total ampliando el concepto de calidad para todas las organizaciones, en la que engloba los niveles de la organización, además dentro de todos los modelos propuestos, se despertó interés al Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total desarrollado por EFQM (European Foundation For Quality Management) en donde Feigenbaum, es uno de los impulsores del presente enfoque afirmando que la Calidad Total (TQM), se centra en las funciones administrativas a parte del proceso productivo recalcando que la calidad total no solo se debe de desarrollar en el aspecto técnico, sino que abarca aspectos administrativos de toda la organización, en la que se busca la satisfacción de la expectativa del cliente. Desarrollando un proceso de mejora de la Calidad, escoge un área de trabajo, organiza el equipo en la mejora de la calidad, identifica el Benchmark, analiza el desempeño, desarrolla un estudio piloto, administra la implementación de mejoras. (Vargas y Aldana, 2011, p.58).

En los modelos de calidad de servicio se tienen al Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total. El modelo de EFQM se basa en nueve criterios; cinco son llamados facilitadores: Liderazgo. Los líderes son agentes facilitadores porque plantean misión, visión, valores, principios, impulsan la mejora de la gestión, se involucran en grupos internos externos, entre otras. Personas. Agentes facilitadores porque desarrollan planes conocimientos, capacidades, necesidades de comunicación. Estrategia. Agente facilitador porque se basa en las necesidades y expectativas en grupos de interés. Alianza y recursos. Agente facilitador porque realizan la actividad de gestión sostenible para implementar estrategias obteniendo beneficios. Proceso, producto y servicio. Se diseñan y desarrollan para generar mayor valor para grupo o personas de interés mejorando las relaciones con los clientes; cuatro resultados: Resultados de personas, resultado de clientes, resultados sociales y resultados de empresa. (Piattini, 2019, pg.52).

Por otro lado, SERQUAL es un modelo conceptual que permite comprender la expectativa y percepción de la calidad siendo principalmente diez conceptos que determinan la calidad de servicio: tangible, capacidad de respuesta, fiabilidad, acceso, comunicación, comprensión o conocimiento de los clientes, credibilidad, seguridad, competencia y cortesía, que posteriormente, (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993) redujeron los determinantes del modelo a cinco siendo más consistentes: Capacidad de respuesta, fiabilidad, tangible, seguridad y empatía. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar y generar un servicio rápido. Fiabilidad: Destreza para realizar el servicio de manera confiable y minuciosa. Seguridad: Conocimientos mostrados y habilidades para generar confianza y credibilidad. Empatía: Individualización del interés que ofrece a los usuarios de la empresa. (p.29), en este modelo también se explica tres tipos de servicio: servicio deseado, adecuado y predicho.

Por otro lado, las principales acciones de procesos de modernización del estado es mejorar la calidad de servicio dirigido por la secretaria de Gestión Pública del PCM (Presidencia del Concejo de ministros) ha implementado una herramienta de gestión para todas las entidades del estado, siendo la máxima autoridad administrativa quien es responsable del seguimiento, control y asegurar el cumplimiento del Manual y la Implementación de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019), explicándolo de la siguiente

manera: Modelo para la gestión de la calidad de servicio, componente uno es conocer necesidades y expectativas del usuario, componente dos es identificar el valor del servicio, componente tres es fortalecer el servicio, componente cuatro es medir y analizar la calidad de servicio, componente cinco es el liderazgo y compromiso de la alta dirección (elemento transversal), componente seis es la cultura de calidad de servicio (elemento transversal).

Los componentes están orientados a recuperar lo que las personas valoran, y en cuanto a los elementos transversales que son los dos últimos componentes, estos buscan mejorar los bienes o servicios. En el modelo también se habla de conductores que hacen factible el impacto de la satisfacción del usuario que han sido identificados desde la medición y conocimiento de la satisfacción del usuario. Siendo algunos de ellos el trato adecuado en la atención, información, tiempo, resultado de la gestión, entrega, accesibilidad y confianza. Aunque la entidad puede incorporar más conductores adicionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

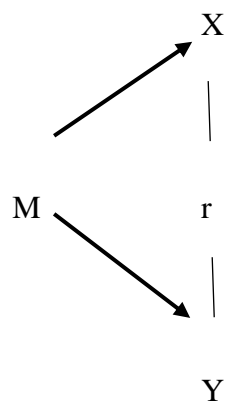
3.1.1. Tipo de investigación

Según su utilización, es aplicada por lo que utilizó conocimientos teóricos para plantear alternativas de solución a la realidad problemática. Según (Hernandez, 2014, sección de prologo) la clase de investigación debe cumplir con dos objetivos, uno originar conocimiento o teorías en investigación básica y dos resolver problemas en investigación aplicada.

3.1.2. Diseño de investigación

Se planteó un diseño no experimental, transeccional, descriptivo correlacional porque en su escenario actual no se crea situaciones en las variables de estudio, se desarrolló en un determinado momento y se describe el vínculo de las variables en un determinado momento para después analizarlas. Según Hernandez (2014) la investigación no experimental afirma que no se debe generar ninguna situación a la ya existente y solo observarlas. (p.152). Así también afirma que en la investigación transeccional se recolectar datos en momento único y definido (Hernandez et al., 2018, p.176). Y por último (Hernandez et al., 2014, p.157) afirma que en la investigación correlacional se describen la relación entre dos o más variables en un momento definido. (p.157).

Diseño de Investigación



Dónde:

M: Usuarios de Instituciones Educativas Básicas Regulares de nivel Inicial de la UGEL 05 en el año 2023.

X: Proceso administrativo

Y: Satisfacción del servicio de atención

r : Relación de variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variables

V1: Proceso administrativa (Variable X, Independiente, Cuantitativa)

V2: Satisfacción del servicio de atención (Variable Y, Dependiente, Cuantitativa)

Definición conceptual

V1: Proceso administrativo: (Chiavenato, 2006, p.142) “El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituyen el denominado proceso administrativo”.

V2: Satisfacción del Servicio de atención: “la evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas”. (Zuleta, Clemenza y Araujo, 2014, p.220)

Definición Operacional

V1: El proceso administrativo se midió en cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, con sus once indicadores: Priorización de necesidad y/o problemas, desarrollo de planes, solución de conflictos, relaciones interpersonales, uso de recursos, comunicación, estilos de liderazgo, toma de decisiones, cumplimiento de metas, participación y trabajo en equipo, evaluación de resultados, con escala de medición ordinal. Se manejó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de respuesta de Likert de 5 opciones, estos adecuados para medir la percepción del usuario. El proceso de recojo de información fue en forma virtual, mediante formulario.

V2: La satisfacción del servicio de atención se midió en cuatro dimensiones: Fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, con sus diez indicadores: Rapidez de atención, disposición de ayuda, comunicación con los usuarios, eficiencia y eficacia del servicio, interés por resolver los problemas, personal capacitado para resolver problemas, inspiración de confianza, atención personalizada, comprensión de la necesidad y predisposición, con escala de medición ordinal. La técnica utilizada fue la encuesta, con respecto al instrumento fue el cuestionario con escala de respuesta de Likert de 5 opciones, estos adecuados para medir la percepción del usuario. El proceso de recojo de información fue en forma virtual mediante formulario.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

El trabajo no obtuvo una población definida debido a que no existe estadística oficial y precisa en las instituciones educativas de estudio. Según (Hernandez, Fernández y Baptista (2014) precisa que la población es un grupo de casos que cumplen con algunos datos.

3.3.2. Muestra

Realizando el cálculo, el tamaño de la muestra para una población no conocida fue de 96 padres de familia. Siendo el nivel de confianza de 95% con un valor Z de 1.96, así mismo, para garantizar una muestra significativa se estimó una probabilidad de éxito de 50% y una probabilidad desfavorable de 50%, del mismo modo, se asumió un margen de error de 10%. Hernandez (2018) afirma que la muestra es un subgrupo de la población de interés en la que se recolectan datos específicos que son representativas del subconjunto. (p.196)

3.3.3. Muestreo

Por otro lado, se empleó el método tipo muestreo probabilístico aleatorio simple ya que cualquier usuario de las instituciones educativas posiblemente pueden ser seleccionados. Hernandez (2018) precisa que el muestreo

probabilístico es una parte de la población de la que cualquier elemento se puede seleccionar. (p.200)

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis son los padres o madres de familia de los niños en condición matriculado en el año escolar 2023 de instituciones educativas públicas en estudio que se encuentran dentro de la jurisdicción de una red de la UGEL 05.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica desarrollada fue la encuesta, donde se midió la variable proceso administrativo y variable satisfacción del servicio de atención, y que fue orientada a los padres o madres de familia de las instituciones en estudio y de manera confidencial. Bernal (2010) menciona que, es sustentado en un conjunto de preguntas construidas para obtener información de la muestra. (p.194)

Así también, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, divididos en base a las dos variables, promedio 10 ítems para cada variable de estudio; las preguntas fueron cerradas, prediseñada y de elaboración propia, donde se aplicó la escala ordinal de tipo Likert con 5 opciones para las respuestas, dos positivas, dos negativas y una intermedia. Los encuestados recibieron las mismas preguntas de forma ordenada en un determinado tiempo para extraer sus reacciones la cual arrojó datos que luego fueron analizados, el cuestionario es un conglomerado de preguntas referente a una o varias variables que se va a medir. (Hernandez et al., 2018, p. 251).

La validez del instrumento fue por juicio de experto y la validez de constructo se desarrolló de la correlación de una variable con las dimensiones a través del coeficiente de Rho de Spearman.

Por otro lado, la confiabilidad fue por Alfa de Cronbach que resultó 0,915 para la variable proceso administrativo y 0,941 para la variable satisfacción del servicio de atención, por ello el instrumento tiene alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En la producción del trabajo primero se planteó el título, fue redactada la introducción, marco teórico y metodología, el siguiente paso fue elaborar la

operacionalización de variables, a continuación, considerando la técnica e instrumento se elaborará el cuestionario de preguntas basada en los indicadores de las variables, la que fue validada por juicio de expertos, luego fue aplicada online a los encuestados, posteriormente los datos recogidos se trasladaron a una base de datos en hoja de cálculo Excel para después ser pasados al SPSS y ser procesados para la parte descriptiva e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

Ahora bien, se implementó un método descriptivo ya que se pasaron los datos recogidos del cuestionario a la hoja de cálculo de Excel, para luego los datos ser traspasados al programa SPSS versión 27 con el fin de conseguir datos como tablas cruzadas, gráficos estadísticos y porcentajes considerando los objetivos propuestos, con todo ello para relacionar las variables del presente estudio, posterior a ello se realizó el método inferencial mediante la prueba de hipótesis donde se manejó el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo se alineó estrictamente base la estructura conforme indica la Guía de elaboración de trabajos dirigido a grados y títulos de la universidad aprobada por Resolución Vicerrectorado de Investigación N° 062-2023-VI-UCV; así también se tomó en cuenta las normas APA 7ma edición en la redacción del contenido, citas y referencias.

Por otro lado, se tomó en cuenta valores éticos de transparencia, como respeto al derecho de autor y la utilización del Software Turnitin, del mismo modo se tomó en cuenta la confiabilidad, honestidad y responsabilidad de la obtención de datos obtenidas.

La atribución del estudio es propia de la autora, si fuera el caso a lo opuesto se somete al trámite administrativo sancionador conforme al reglamento vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo del objetivo general:

Proceso administrativo y Satisfacción del servicio de atención.

Tabla 1:

Relación entre proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención

		Satisfacción del servicio de atención			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Proceso Administrativo	Malo	Recuento	24	8	0	32
		% del total	25,0%	8,3%	0,0%	33,3%
	Regular	Recuento	6	19	8	33
		% del total	6,3%	19,8%	8,3%	34,4%
	Bueno	Recuento	5	4	22	31
		% del total	5,2%	4,2%	22,9%	32,3%
Total	Recuento	35	31	30	96	
	% del total	36,5%	32,3%	31,3%	100,0%	

Elaboración: Propia

En la tabla 1 se constata que del 33,3% de los encuestados precisaron el proceso administrativo como malo, de ellos el 25,0% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 8,3% calificaron como regular y no se evidencia un nivel de total aceptación. El 34,4% precisaron el proceso administrativo como regular, de ellos el 6,3% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 19,8% calificaron como regular y el 8,3% como bueno. El 32,3% precisaron el proceso administrativo como bueno, de ellos el 5,2% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, 4,2% calificaron como regular y que el 22,9% como bueno. Así también del 100% de los encuestados el 36,5% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 32,3% como regular y el 31,3% como bueno.

Análisis descriptivo del objetivo específico 1:

Planificación y satisfacción del servicio de atención

Tabla 2:*Tabla cruzada de planificación y satisfacción del servicio de atención*

			Satisfacción del servicio de atención			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Planificación	Malo	Recuento	26	14	5	45
		% del total	27,1%	14,6%	5,2%	46,9%
	Regular	Recuento	9	17	25	51
		% del total	9,4%	17,7%	26,0%	53,1%
Total	Recuento	35	31	30	96	
	% del total	36,5%	32,3%	31,3%	100,0%	

Elaboración: Propia

Según lo observado en la tabla 2 el 46,9% de los encuestados precisaron la planificación como mala, de ellos el 27,1% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 14,6% consideraron regular y el 5,2% como bueno. El 53,1% de los encuestados precisaron la planificación como regular, de ellos el 9,4% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 17,7% consideraron regular y el 26,0% como bueno. Así también se observa que ninguno de los encuestados calificó la planificación como bueno.

Análisis descriptivo del objetivo específico 2:**Organización y satisfacción del servicio de atención.****Tabla 3:***Tabla cruzada de organización y satisfacción del servicio de atención*

			Satisfacción del servicio de atención			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Organización	Malo	Recuento	26	9	2	37
		% del total	27,1%	9,4%	2,1%	38,5%
	Regular	Recuento	6	21	12	39
		% del total	6,3%	21,9%	12,5%	40,6%
	Bueno	Recuento	3	1	16	20
		% del total	3,1%	1,0%	16,7%	20,8%

Total	Recuento	35	31	30	96
	% del total	36,5%	32,3%	31,3%	100,0%

Elaboración: Propia

En la tabla 3, se constata que 38,5% de los encuestados precisaron la organización como mala, de ellos el 27,1% califican la satisfacción del servicio de atención como mala, el 9,4% consideraron regular y el 2,1% como malo. El 40,6% de los encuestados precisaron la organización como regular, de ellos el 6,3% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 1,0% lo consideraron regular y el 16,7% como bueno. El 20,8% de los encuestados precisaron la organización como buena, de ellos el 3,1% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 1,0% lo consideraron regular y el 16,7% como bueno.

Análisis descriptivo del objetivo específico 3:

Dirección y Satisfacción del servicio de atención.

Tabla 4:

Tabla cruzada de dirección y satisfacción del servicio de atención

		Satisfacción del servicio de atención				Total
		Malo	Regular	Bueno		
Dirección	Malo	Recuento	27	13	1	41
		% del total	28,1%	13,5%	1,0%	42,7%
	Regular	Recuento	3	14	7	24
		% del total	3,1%	14,6%	7,3%	25,0%
	Bueno	Recuento	5	4	22	31
		% del total	5,2%	4,2%	22,9%	32,3%
Total		Recuento	35	31	30	96
		% del total	36,5%	32,3%	31,3%	100,0%

Elaboración: Propia

Según lo observado en la tabla 4 de un total de 42,7% de los encuestados precisaron la dirección como mala, de ellos el 28,1% calificaron la satisfacción del

servicio de atención como mala, el 13,5% consideraron regular y el 1,0% como bueno. El 25,0% de los encuestados precisaron la dirección como regular, de ellos el 3,1% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 14,6% consideraron regular y el 7,3% como bueno. El 32,3% de los encuestados precisaron la dirección como bueno, de ellos el 5,2% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 4,2% consideraron regular y el 22,9% como bueno.

**Análisis descriptivo del objetivo específico 4:
Control y Satisfacción del servicio de atención.**

Tabla 5:

Tabla de control y satisfacción del servicio de atención

			Satisfacción del servicio de atención			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Control	Malo	Recuento	29	11	2	42
		% del total	30,2%	11,5%	2,1%	43,8%
	Regular	Recuento	6	20	28	54
		% del total	6,3%	20,8%	29,2%	56,3%
Total	Recuento	35	31	30	96	
	% del total	36,5%	32,3%	31,3%	100,0%	

Elaboración: Propia

Según lo observado en la tabla 5 de un total de 43,8% de los encuestados precisaron el control como malo, de ellos el 30,2% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 11,5% consideraron regular y el 2,1% como bueno. El 54,3% de los encuestados precisaron el control como regular, de ellos el 6,3% calificaron la satisfacción del servicio de atención como mala, el 20,8% consideraron regular y el 29,2% como bueno. Así también se observa que ninguno de los encuestados calificó el control como bueno.

Análisis inferencial:

Prueba de Hipótesis General

H0: El proceso administrativo no se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023.

H1: El proceso administrativo se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023.

Regla de decisión:

Si: valor p es mayor a 0,05, se acepta H0.

Si: valor p es menor que 0,05, se rechaza H0 y se acepta H1.

Tabla 6:

Correlación entre proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención

		Proceso Administración	Satisfacción del servicio de atención
Rho de Spearman	Proceso	Coeficiente de correlación	1,000
	Administrativo	Sig. (bilateral)	,639**
		N	.
			<.001
	Satisfacción del servicio de atención	Coeficiente de correlación	96
		Sig. (bilateral)	,639**
		<.001	
	N	96	

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

Según lo observado y poder interpretar la tabla 6 se puede mencionar que el nivel de significación bilateral es 0,01, es decir, menor a 0,05, por ello se desestima la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), afirmando la correlación significativa entre proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención. Así también, se ha tomado en consideración el coeficiente r de Pearson por la proximidad al Rho de Spearman (Hernandez, 2014, p.323) que van de -1 a 1 siendo los valores más cercanos a 1 con mayor correlación y 0 el indicador que no existe correlación de variables. Observando la tabla 6, la correlación de Spearman es distinto a 0, es decir Rho= 0.639, con significancia bilateral en el nivel

0,01, con ellos se puede precisar la correlación entre las variables proceso administrativo con satisfacción del servicio de atención, siendo una correlación positiva considerable.

Prueba de Hipótesis específica 1:

H0: La planificación no se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023.

H1: La planificación se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023.

Regla de decisión:

Si: valor p es mayor a 0,05, se acepta H0.

Si: valor p es menor que 0,05, se rechaza H0 y se acepta H1.

Tabla 7:

La planificación y satisfacción del servicio de atención

			Planificación	Satisfacción del servicio de atención
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,474**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	96	96
	Satisfacción del servicio de atención	Coeficiente de correlación	,474**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	96	96

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

Según la tabla 7, se observó el nivel de significación bilateral es 0,001 y siendo menor a 0,05 se desestima la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, la planificación se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención. Además, se presenta un coeficiente de correlación de

0,474 con significancia bilateral en el nivel 0,01 indicando la existencia de correlación positiva media.

Prueba de Hipótesis específica 2:

H0: La organización no se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023

H1: La organización se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023

Regla de decisión:

Si: valor p es mayor a 0,05, se acepta H0.

Si: valor p es menor que 0,05, se rechaza H0 y se acepta H1.

Tabla 8:

La organización y satisfacción del servicio de atención

			Organización	Satisfacción del servicio de atención
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
	N		96	96
	Satisfacción del servicio de atención	Coefficiente de correlación	,614**	1,000
Sig. (bilateral)		<,001	.	
N		96	96	

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

Según la tabla 8, se observó el nivel de significancia bilateral es 0,001 y siendo menor a 0,05 se desestima la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, la organización se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención. Además, se presenta un coeficiente de correlación de 0,614 con significancia bilateral en el nivel 0,01 indicando la existencia de correlación positiva considerable.

Prueba de Hipótesis específica 3:

H0: La dirección no se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023

H1: La dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023

Regla de decisión:

Si: valor p es mayor a 0,05, se acepta H0.

Si: valor p es menor que 0,05, se rechaza H0 y se acepta H1.

Tabla 9:

La dirección y satisfacción del servicio de atención

			Dirección	Satisfacción del servicio de atención
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	96	96
	Satisfacción del servicio de atención	Coefficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	96	96

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

Según la tabla 9, se observó el nivel de significancia bilateral es 0,001 y siendo menor a 0,05 se desestima la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, la dirección se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención. Además, se presenta un coeficiente de correlación de 0,627 con significancia bilateral en el nivel 0,01 indicando la existencia de correlación positiva considerable.

Prueba de Hipótesis específica 4:

H0: El control no se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023.

H1: El control se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023.

Regla de decisión:

Si: valor p es mayor a 0,05, se acepta H0.

Si: valor p es menor que 0,05, se rechaza H0 y se acepta H1.

Tabla 10:

El control y satisfacción del servicio de atención

			Control	Satisfacción del servicio de atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	96	96
	Satisfacción del servicio de atención	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	96	96

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

Según la tabla 10, se observó el nivel de significancia bilateral es 0,001 y siendo menor a 0,05 se desestima la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, el control se relaciona positivamente con la satisfacción del servicio de atención. Además, se presenta un coeficiente de correlación de 0,636 con significancia bilateral en el nivel 0,01 indicando la existencia de correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, se buscó relacionar el proceso administrativo con satisfacción del servicio de atención se realizó una encuesta a 96 padres de familias de las instituciones educativas en estudio, seguido se empleó la prueba de Spearman con significancia bilateral en el nivel 0,01, así también arrojó que las variables estiman una correlación de 0,639 (ver tabla 6), considerada una correlación positiva considerable, por ello, se desestima la H_0 y se acepta la H_1 , indicando correlación positiva entre el proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención.

Por ende, los resultados confirman la problemática del estudio y queda demostrado el objetivo general del estudio donde el 34,4% afirmaron que el proceso administrativo es regular, el 33,3% afirmaron que es malo y 32,3% es bueno. Con respecto a la satisfacción del servicio de atención el 36,5% afirmaron que es malo, y el 31,3% afirmaron que es bueno.

Con estos hallazgos podemos comparar con la tesis de Moreno de Gonzáles (2020), donde propuso relacionar el proceso administrativo y la calidad de servicio en una UGEL en Amazonas donde coincide que el proceso administrativo fue malo en un 43%, el 42% que la calidad de servicio fue mala. De igual forma, con Fernández (2021) que relacionó el proceso administrativo con calidad de atención de colaboradores de emergencia en el Hospital de Juanjuí, también concluyendo que el 42,2% indicaron que la calidad de atención fue baja, al contrario, con el proceso de atención el 60% afirmaron mediamente adecuado. De igual forma con Garcia (2021) donde su resultado arrojó que la gestión administrativa alcanzó un 69% como nivel bueno. Estos resultados fueron porque propuso describir el modelo de gestión de IEs públicas multigrado en San Ignacio, Cajamarca,

A diferencia de Yaseen (2023) donde investigó la eficiencia en el proceso administrativo de universidades iraquíes y proponer un sistema de información para mejorarlos, se demostró que el 40% de los encuestados tuvieron pérdida de tiempo, el 50% presentaron imprecisiones de datos y que el 80% indicaron positivamente la implementación del sistema propuesto lo cual percibieron que conduce al aumento de la calidad y reducción de la carga administrativa. A diferencia de Tadle & Sonsona (2021) donde propusieron determinar la eficiencia de la gestión escolar mediante el desempeño administrativo de directores en Filipinas, concluyeron que,

de los catorce principios de Fayol, que hace referencia a procesos administrativos, 3,84 de directivos utilizaron la planificación y organización, 3,6 de directivos analizaron problemas y tomaron decisiones, 3,6 de directivos aplican el liderazgo y gestión de personal.

Al igual que, Garcia, Galarza y Sepúlveda (2023) en su investigación en la que tuvo como resultado, el 93.8% tiene la satisfacción en el diseño y uso del software para satisfacer el proceso y necesidades de cambio para el ingreso a la educación superior. Así también, Febres & Mercado (2020) propusieron identificar la satisfacción de la calidad de consulta externa del Hospital de Huancayo, concluyendo que existe una satisfacción general de 60,3%, esto dependió de las altas percepciones de dimensiones empatía y seguridad con 80,3% y 86,8% respectivamente. Por último, con Piñera y Cruz (2023) en su estudio donde propusieron analizar la calidad de servicio universitario en Tijuana, México, obteniendo resultados de alta satisfacción, como es el caso de la fiabilidad en 4.0, al contrario de los resultados presentados la satisfacción se inclinó hacia el nivel regular o malo, lo que nos lleva a deducir que los valores de las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía fueron bajos generando una percepción de insatisfacción.

Avanzando con el tema, se definió como primer objetivo específico relacionar la planificación con la satisfacción del servicio de atención, para ello se valió de la prueba de Spearman con significancia bilateral en el nivel 0,01, así mismo las variables estiman una correlación de 0,474 (ver tabla 7), considerada correlación positiva media, en consecuencia, se desestimó la H_0 y se aceptó la H_1 , indicando correlación positiva entre planificación y satisfacción del servicio de atención. Por ende, los resultados confirman la problemática del estudio y queda demostrado el primer objetivo del estudio donde el 46,9% de los encuestados afirmaron que la planificación es mala. El 53,1% de los encuestados consideran la planificación como regular. Así también se observa que ninguno de los encuestados afirmó que la planificación es buena.

A raíz de los resultados obtenidos se puede comparar con el estudio de Huanca y Geldrech (2020) plantearon determinar la incidencia de la planificación educativa en la gestión estratégica, pedagógica y operativa de las IEs ubicadas en el Sur; donde concluyeron que, según los docentes, un 23% de directivos a veces

y ocasionalmente planifican, el 19% siempre elaboran los documentos de gestión con participación de la comunidad educativa y la planificación incide en el desarrollo de la gestión operativa en 53% para obtener los objetivos a corto plazo. También, Saavedra y Delgado (2022) propusieron un diseño de gestión administrativa para maximizar la satisfacción laboral en trabajadores de una UGEL, concluyendo que aplican la planificación estratégica institucional en un 38,3%, y el 58,3% perciben falta del cronograma de actividades.

Por el contrario, en el estudio de Coronel, Carbajal, Llamaza & Reyes (2021) donde propusieron relacionar la planificación estratégica con servicio educativo en alumnos de psicología de una universidad de Lima, concluyendo que la planificación estratégica obtuvo aprobación del 51,8% calificada como media.

Por otro lado, para Vélez, Aragón, Rodríguez (2022) elaboraron un análisis para la calidad y prospectiva de la planificación estratégica organizacional de una universidad, concluyendo que el 48.4% afirman que implementar procedimientos impulsaría la calidad de la planificación estratégica. Así también, Pires, Batista, Mesquita & Ibañez (2023) propusieron identificar los estilos de toma de decisiones y planificación del entrenador de Special Olympics Portugal, concluyendo que los entrenadores se inclinan hacia una planificación flexible (82,16) y seguido de una planificación rígida (35,32) con predominio de toma de decisiones democráticas lo que los entrenadores sean reflexivos necesitando que sus metodologías sean moldeables para trabajar con deportistas. También, Lizacano, Molina, Núñez & Gonzáles (2021) propusieron relacionar la planificación estratégica con calidad del servicio en una universidad, Ecuador. Concluyendo que los encuestados califican a la planificación estratégica como medio alcanzando un 53,24%.

De igual forma, con el segundo objetivo específico se buscó relacionar la organización con la satisfacción del servicio de atención, para ello se valió de la prueba de Spearman con significancia bilateral en el nivel 0,01, así mismo las variables estiman una correlación de 0,614 (ver tabla 8), considerada una correlación positiva considerable, en consecuencia, se desestimó la H_0 y se aceptó la H_1 , indicando correlación positiva entre organización y satisfacción del servicio de atención. Por ende, los resultados confirman la problemática del estudio y queda demostrado el segundo objetivo del estudio donde el 38,5% de los encuestados

afirmaron que la organización es mala. El 40,6% de encuestados consideran la organización como regular y que el 20,8% es buena.

Según los resultados obtenidos y en comparación con Apaza y Rivera (2022) en su estudio propuso explicar la gestión como agente importante y poder lograr la excelencia educativa en una institución educativa ubicado en Puente Piedra, concluyendo que el 47.5 % de directivos desarrollan una mala gestión, y dentro de su gestión se midió la gestión organizacional donde el 45% de los encuestados percibieron una gestión organizacional regular. Así también, Sotelo, López Carreón & Figueroa (2022) propusieron conocer la relación entre los sub-factores en una institución educativa superior en Durango, México, donde uno de los resultados arrojó que los sub-factores como conocimientos de la organización y la comunicación tienen buena relación (0,726), estos hacen referencia a los indicadores de la dimensión organización que al contrario, con la presente investigación donde la organización es deficiente en la realidad de las instituciones educativas en estudio.

Así también, Bejarano, Fernández, Centurión, Lima (2022) propusieron examinar la incidencia de la gestión en el compromiso organizacional, concluyendo que el 35% de los encuestados consideran que la gestión es adecuada, así también de la dimensión organizativa de la gestión escolar influye positivamente al compromiso organizacional con un estimante de 0,114.

Luciano, Vilca, Soto, Nolasco, Sotomayor, Carbajal & Loayza (2022) propusieron relacionar la gestión de la innovación con competitividad organizacional en una institución de educación, Trujillo, Perú, donde se hace referencia a la facultad, recursos e interés en los trabajadores de la organización, es decir en la dimensión organización, concluyeron que el 42,9% de los encuestados califican la competitividad organizacional como regular dentro de su organización.

También, para Papić (2020) en su investigación planteó describir canales de comunicación organizacional interna, su influencia en la cultura y gestión de la organización educativa municipalizada de dos distritos de Santiago, Chile, lo que nos hace referencia a la organización educativa, concluyendo que el 91% y 89% indican como medios de comunicación interna de mayor uso las reuniones y circulares respectivamente, así también las relaciones interpersonales en 42.9%.

Quedado evidenciado que la dimensión organización se encuentra como la menos percibida en instituciones educativas.

Ramírez, Antequera, Lay & Villalobos (2023) propuso caracteriza la gestión organizacional en las coordinaciones de postgrados de una universidad en Venezuela, concluyendo que el indicador organización obtuvo 90,7% indicando que los encuestados siempre presentan este indicador.

Boscan, Lozada, Ordoñez & Acosta (2021) propusieron relacionar las habilidades tecnológicas con gestión administrativa en instituciones educativas públicas ecuatorianas, concluyendo que el 47,8% de los encuestados mencionan que la organización se encuentra calificada como adecuada.

Quispe, Bautista, Arce, Sillo & Jara (2023) propusieron relacionar la gestión y habilidad digital docentes en las instituciones educativas públicas, Puerto Maldonado, Perú, concluyendo que la dimensión gestión administrativa lo calificaron como regular con un 63,5% refiriéndose a las actividades de soporte para asegurar las condiciones operativas de la Institución educativa, haciéndose referencia a la organización.

Para, el tercer objetivo específico se buscó relacionar la dirección con la satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL05, 2023, para ello se valió la prueba de Spearman con significancia bilateral en el nivel 0,01, así mismo las variables estiman una correlación de 0,627 (ver tabla 9), considerada correlación positiva considerable, en consecuencia, se desestimó la H_0 y se aceptó la H_1 , indicando correlación positiva entre dirección y satisfacción del servicio de atención. Por ende, queda demostrado el tercer objetivo específico. Así también, en los resultados se confirma la problemática de la investigación donde el 42,7% de los encuestados afirmaron que la dirección es mala. El 25,0% de los encuestados consideran la dirección como regular y que el 32,3% es buena.

Según los resultados obtenidos y en comparación con Chumacero & Carrión (2021) propusieron diseñar un modelo escolar para mejorar el liderazgo directivo de una Institución Educativa en Sullana, concluyendo que existió un 76,7% de encuestados que percibieron un bajo nivel de liderazgo directivo. Jauregui, Menacho, Chávez, Ramírez & Romero (2022) propuso relacionar el liderazgo directivo y rendimiento docente de una Institución Educativa en Iquitos,

concluyendo que se relacionan las variables de su estudio, así también el 18% de los docentes mencionaron que existe liderazgo directivo, de ellos el 62% se debe a la actualización del director(a).

Salvador & Sánchez (2018) relacionaron el liderazgo directivo y compromiso organizacional docente en una red de la UGEL 01, concluyendo la relación de sus variables de estudio así también los encuestados percibieron que el 64,5% de directivos ejercen el liderazgo calificándolo como liderazgo moderado.

Boy, Espinoza, Olmos & Carlos (2022) propuso describir el liderazgo en organizaciones públicas en Lima, para ello concluyendo que el 37,5% de los encuestados afirman que en sus organizaciones tienen liderazgos positivos, así también dentro de los indicadores de liderazgo se encuentra que el 56,4% de los encuestados indican que existe supervisión rigurosa e interpersonal, por otro lado el 46,9% de los encuestados indican que se promueve el trabajo colaborativo, siendo estos resultados referentes de la dimensión dirección.

Por otro lado, Menacho, Caverro, Orihuela y Flores. (2021) propusieron en su estudio determinar el impacto de la gestión del conocimiento y liderazgo en la calidad educativa durante años de pandemia dentro de instituciones educativas públicas ubicado en comas, concluyendo que las variables gestión del conocimiento y liderazgo inciden en un 10,5% en la calidad educativa. Al igual, en el caso del estudio de García & Cerdas (2020) que tuvo como objetivo buscar el estilo de liderazgo que influye en el clima organizacional de las instituciones en estudio, la cual se evidenció que los estilos predominantes en directivos fueron el estilo de liderazgo transformacional que es referente a trabajo colaborativo, esto fue por la motivación que se generó por parte de ellos, los docentes percibieron un 86,4% a favor de ese estilo de liderazgo. Lo anterior hace referencia a la dimensión dirección del proceso administrativo lo que a diferencia del presente trabajo la dirección arrojó que una mala percepción quedando sustentado que el liderazgo es un punto esencial en la dirección para obtener una satisfactoria calidad educativa.

Comparando con el estudio de Sanz, Morales y Gonzáles (2022) propuso medir las dimensiones del síndrome burnout, distinguir los factores de riesgo y síntomas que presentan los directores, con respecto a los resultados encontraron que el 49.4% mencionan no existir incentivos para desarrollar la dirección. Al igual que la investigación de Al Shehhi, Alzouebi & Ankit (2021) donde propusieron

evaluar la relación de la Inteligencia Emocional (IE) de los directores de instituciones educativas y el entorno percibido por docentes, concluyendo que los directores en estudio tuvieron un déficit en sus habilidades de IE con un 55%, en consecuencia fue un elemento negativo del desarrollo laboral y dejando de realizar sus funciones de manera efectiva, los resultados de los estudios mencionados van acorde con los resultados presentados sobre dirección con una baja percepción del manejo de la dirección, afirmando que es importante el liderazgo en la dirección para tener trabajadores motivados y poder lograr los objetivos.

Así también, Setyowati, Joko & Budi (2019) propusieron determinar el efecto de la Inteligencia Emocional y el Liderazgo en el desempeño de los profesores con la motivación como variable moderadora, concluyendo que la inteligencia emocional y el liderazgo escolar afectan en 73.2% en la motivación y desempeño laboral de docentes, a mayor la inteligencia emocional mayor es la motivación docente y mayor es el liderazgo del director, así en comparación de la presente investigación se refuerza que el liderazgo es principal factor en el logro de objetivos.

Para, el cuarto objetivo específico se buscó relacionar el control con la satisfacción del servicio de atención, para ello se valió de la prueba de Spearman con significancia bilateral en el nivel 0,01, así mismo las variables estiman una correlación de 0,636 (ver tabla 10), considerada correlación positiva considerable, en consecuencia, se desestimó la H_0 y se aceptó la H_1 , indicando correlación positiva entre control y satisfacción del servicio de atención. Por ende, queda demostrado el cuarto objetivo específico. Así también, los resultados confirman la problemática de la investigación donde el 43,8% de los encuestados calificaron el control como malo. El 54,3% de los encuestados consideran el control como regular. Así también se observa que ninguno de los encuestados afirmó que el control es bueno.

Según los resultados obtenidos y en comparación con Osada, Flores, Luján & Osada (2020) donde buscaron relacionar la cultura organizacional con el control interno del personal administrativo de la UGEL de la Oroya, donde concluyeron que el 71% de encuestados percibieron como adecuado el control interno de la institución basándose que existe correlación directa entre las variables en estudio con un 0,785 de coeficiente de Spearman.

Córdova, García, Puicón & Merino (2022) propusieron examinar la gestión administrativa que desarrolla las municipalidades en sus trabajadores durante la Covid-19, Perú, concluyendo que el nivel de control de la gestión administrativa arrojó 58,6% mencionando que efectúan acciones correctivas, así también las dimensiones más valoradas fueron la planificación y control con la misma calificación de 58,6%.

A diferencia de Velez (2019) cuando propuso establecer el nivel de relación de la gestión administrativa y la calidad educativa de una Unidad Educativa en estudio, Ecuador, donde concluyendo que el control de la gestión administrativa obtuvo un 68% favorable, muy al contrario, a la presente investigación los resultados arrojaron que el 43,8% de los encuestados afirmaron que el control es malo y el 54,3% de los encuestados consideran el control como regular. Por último, en su estudio se observó que se afirma el enlace del control de resultados y calidad educativa, del mismo modo podemos afirmar que arrojando una mala percepción del control del proceso administrativo de una institución educativa se tiene como resultado una mala percepción de la calidad y en consecuencia insatisfacción del servicio de atención.

Grageola, Martínez, Guzmán & Morales (2020) propusieron estudiar el control interno y sus componentes, para demostrar la incidencia que tiene en el ámbito de las deducciones fiscales. Concluyendo que las actividades de control alcanzaron un 73% en el ámbito de las deducciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que el 33,3% calificaron el proceso administrativo como malo, el 34,4% regular y el 32,3% bueno, además para la satisfacción del servicio de atención 36,5% calificaron como mala, el 32,3% regular y el 31,3% bueno, por ello a mayor desaprobación del proceso administrativo mayor insatisfacción la insatisfacción del servicio de atención. Así también, Rho de Spearman arrojó 0,639 apreciada como correlación positiva considerable, es decir, existe correlación positiva entre proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL 05, 2023.

Segunda: Se concluyó que el 46,9% calificaron la planificación como mala, el 53,1% regular, por ende, a mayor descontento de la planificación mayor es la insatisfacción del servicio de atención. Además, el coeficiente de Spearman arrojó 0,474, apreciada como correlación positiva media, es decir, existe correlación positiva entre el planificación y satisfacción del servicio de atención.

Tercera: Se concluyó que el 38,5% calificaron la organización como mala, el 40,6% regular y el 20,8% buena, por ende, a mayor descontento de la organización mayor es la insatisfacción del servicio de atención. Además, Rho de Spearman arrojó 0,614, apreciada como correlación positiva considerable entre organización y satisfacción del servicio de atención.

Cuarta: Se concluyó que el 42,7% calificaron la dirección como mala, el 25,0% regular y el 32,3% buena, por ende, a mayor descontento de la dirección mayor es la insatisfacción del servicio de atención. Además, Rho de Spearman arrojó 0,627, apreciada como correlación positiva considerable entre dirección y satisfacción del servicio de atención.

Quinta: Se concluyó que el 43,8% calificaron el control como malo, el 54,3% regular, por ende, a mayor descontento de la dirección mayor es la insatisfacción del servicio de atención. Además, Rho de Spearman arrojó 0,636, apreciada como correlación positiva considerable entre control y satisfacción del servicio de atención.

VII. RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos se recomienda a los directores de las Instituciones Educativas de una red de la UGEL05, lo siguiente:

Primera: Realizar talleres a nivel de red en temas administrativos como gestión de procesos, gestión de la información, gestión documental, atención al cliente, calidad de servicios, dirigidos al personal administrativo (coordinadores, secretarías, oficinistas, entre otros).

Segunda: Elaborar plan de mejora de procesos de atención al público, a nivel de red.

Tercera: Elaborar los flujogramas de procesos y trámites en especial en fechas de matrícula.

Cuarto: Capacitaciones a nivel de red dirigidos al personal administrativo y docentes que conforman las comisiones de trabajo, incluyendo compromisos en la gestión educativa.

Quinto: Implementar el cronograma de supervisión administrativa en coordinación de las personas encargadas en esa área para realizar las acciones pertinentes y de ser necesario una reingeniería de sus procesos.

REFERENCIAS

- Al Shehhi, M., Alzouebi, K. & Ankit, A. (2021). An examination of the emotional intelligence of school principals and the impact on school climate in public schools in the United Arab Emirates. *Journal of Applied Research in higher Educación superior* , 13(5), 1269-1289. <https://doi.org/10.1108/JARHE-09-2020-0287>
- Apaza, M., & Rivera, J. (2022). Educational management as a quality factor in public education. *Horizontes. Revista de investigación en Ciencias de la Educación*, 6(25), 1367–1374. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.418>
- Bejarano, P. M., Fernández-Cueva, A., Centurión, Á. J., y Lima, L. I. (2022). School management factors in organizational commitment in an educational network in Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 145-157. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845012>
- Bernal, C. (3a ed.). (2010). *Metodología de la Investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson
- Boy, A., Espinoza, A., Olmos, D. y Carlos, J. (2022). Percepción del liderazgo en organizaciones públicas en Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1462-1473. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.11>
- Boscán, M., Lozada, R., Ordoñez, C. y Acosta, A. (21021). Competencias tecnológicas y gestión administrativa en instituciones educativas públicas ecuatorianas del nivel de educación media, en escenarios de pandemia. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Informática*, 2021(44), 315-329. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134076376&origin=inward&txGid=9b181a19e9c0f63757806e0c6f8f62cc>
- Chiavenato, I. (3ra ed.). (2001). *Administración proceso administrativo. Teoría proceso práctica*. D. F., México: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (7.ª ed.). (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. D. F., México: Mc Graw Hill.
- Chumacero Vega, C. H., & Carrión Barco, G. (2021). Educational model towards a managerial leadership. *Revista Conrado*, 17(79), 114-119. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1703>

- Córdova, J., García, N., Puicón, V., y Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Coronel, A., Carbajal, T., Llamaza, D. & Reyes, I. (2021). Strategic planning. Educational case study Universidad Federico Villarreal. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(3), 00016. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2636>
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista Facultad Medicina Humana*; 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fernández, J. (2021). *Proceso administrativo y calidad de atención en trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Juanjui, 2021*. Universidad César Vallejo. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002890069107001
- García, H. (2021). A School Management Model Analysis of Multigrade Public Schools in San Ignacio, Perú. *Revista Educación*, 45(2), 117–131. <https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.40537>
- García, I., Galarza, J. & Sepúlveda, R. (2022). SADIES computer system to support the process of admission to Cuban higher education. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142022000400013&lng=es&tlng=es.
- García, J., y Cerdas, V. (2020). Leadership styles in Heredia's educational institutions: a comparative study among management and teaching staff. *Revista Innovaciones Educativas*, 22 (33), 15-30. <https://doi.org/10.22458/ie.v22i33.3081>
- Grageola, L., Martínez, G., Guzmán, C. & Morales, T. (2020). Emphasis of internal control and its scope in tax deductions. *Revista Nacional de Administración*, 11 (2), 3037. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3073>

- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (6ª ed.). (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw – Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1ª ed.). (1991). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (5ª ed.). (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw – Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernandez, R., Mendoza, C. (1ª ed.) (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* México: Mc. Graw – Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Huanca, J., & Geldrech, P. (2020). Educational planning and pedagogical-strategic-operational management in the institutions of the initial level in southern Peru. *Revista Conrado*, 16(76), 369-376.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500369&lng=es&tlng=es.
- Jáuregui, J., Chávez, P., Menacho, I., Ramírez, L. & Romero, E. (2022). Managerial leadership and teacher performance in regular elementary education. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(23), 648–658. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.365>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (14.ª ed.). (2012). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: Mc. Graw – Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Kotler, P. y Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación.
<https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=4428&pg=&ed=>
- Kotler, P. y Keller, K. L. (1ra ed.). (2006). *Marketing Management*. Pearson Learning Solutions.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (8ª ed.). (2009). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Educación.
- Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. (2019).
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3040529-manual-para-la-implementacion-de-la-norma-tecnica-para-la-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico>

- Lizcano, C., Molina, T., Núñez, J. & Gonzales, A. (2021). Strategic planning and quality of service for law students at the universidad regional autónoma de los Andes – Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 109-117. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120709060&origin=inward&txGid=4450cfc233800667931ca278f2f303ac>
- Luciano, R., Soto, M., Nolasco, E., Sotomayor, J., Carbajal, K y Loayza, M. (2022) Gestión de la Innovación y Competitividad Organizacional en el Sector Educación. CИСCI 2022 - *Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática, Decimo Noveno Simposium Iberoamericano en Educación, Cibernética e Informática - Memorias*, 80-85. <https://doi.org/10.54808/CИСCI2022.01.80>
- Menacho, I., Cavero, H., Orihuela, M., y Flores, G. (2021). Variables that affect educational quality in a context of health crisis in public educational institutions in Comas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e1037. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1037>
- Ministerio de Educación. (2022). Fortalecimiento de personal administrativo de II.EE. Fuente: NEXUS. <https://directivos.minedu.gob.pe/recursos-de-gestion/gestion-de-recursos-humanos-de-la-ie/personal-administrativo/>
- Ministerio de Educación. (2021). Relación entre la dotación del personal administrativo sobre la percepción de sobrecarga administrativa del director de II.EE de EBR públicas del sector educación. *Lima: Dirección de Fortalecimiento de la Gestión Escolar*. <https://directivos.minedu.gob.pe/recursos-de-gestion/gestion-de-recursos-humanos-de-la-ie/personal-administrativo/>
- Ministerio de Educación. (2023). Plan de gobierno y transformación digital para el período 2023 – 2025 del ministerio de educación. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/8779>
- Moreno de Gonzáles, R. (2020). *Proceso administrativo y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020*. Universidad César Vallejo. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002881270607001

- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. Pearson Educación.
<https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=3694&pg=&ed=>
- Oliver, R. (1999). Customer Satisfaction with Service. En Swartz, T. & Iacobucci, D. (Eds.), *Handbook of services marketing and management*. (247-254). Editorial SAGE Publications, Incorporated.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=1629340>.
- Oseda, D., Flores, P., Luján, J. & Oseda M. (2020). Organizational culture and internal control of the administrative staff of the local educational management unit of Yauli, La Oroya. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500075&lng=es&tlng=es.
- Papic, K. (2020). Internal organizational communication media in public schools, Chile. *ALTERIDAD Revista de Educación*, 15(2), 241-255.
<https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08>
- Perez, M. (2da ed.). (2010). *Calidad total en las administraciones públicas*. ICB Editores. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109223>
- Piattini, M. (2019). *Calidad de Servicios*. Rama Editorial.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/110162>
- Piñera, D., & Cruz, I. (2023). Importance of the Quality of University Services: The Case of Sámman University of Jalisco, Campus Tijuana. *Revista Educación*, 47 (1), 296-317. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>
- Pires, P., Batista, M., Mesquita, H. & Ibáñez, S. (2022). Decision and Planning Style of Special Olympics Portugal coaches: the influence of formal and non-formal training. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 22(2), 236-246.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-84232022000200016&lng=es&tlng=pt
- Quispe Aquisé, J., Bautista Quispe, J. A., Arce Coaquira, E. L., Sillo Sosa, J., & Jara Rodríguez, F. (2023). Gestión educativa y competencia digital de los docentes de las instituciones educativas públicas de Puerto Maldonado. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(2), 217-224.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85160101424&origin=inward&txGid=ccc8f446a5d0ffe2bfdfefdd8d5906c1>

- Ramírez, R., Antequera, R., Lay, N. & Villalobos, J. (2023). Gestión organizacional en la coordinación de programas universitarios de posgrado. *Formación universitaria*, 16 (3), 73-82. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000300073>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2023). Propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral en trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local, Mariscal Cáceres, Perú, 2022. *Revista de Climatología*, 23, 1–13. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1-13>
- Sanz, R., Morales, F. & González, A. (2022). School principals in the face of burnout síndrome: dimensions, risk factors and symptomatology. *Hacia Promoción de la Salud*, 27 (1), 21-37. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2022.27.1.3>
- Setyowati, D., Joko, T. & Budi, C. (2019). The Effect of Emotional Intelligence and Leadership of Principal Towards Teacher Performance of Vocational School with motivation As Moderating Variable. *Gestión Educativa*, 8 (1), 52-60. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eduman/article/view/27814>
- Sotelo, J., López, S., Carreón, E. & Figueroa, E. (2022). Correlation Between the Subfactors that Make Up the Variable Support for a Quality Management System in an Educational Institution. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24), e08. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1127>
- Tadle, J. & Sonsona, J. (2021). Linking Administrative Performance of Principals Visàvis Public Relations and Community Involvement. *International Journal of Instruction*, 14(4), 857-872. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14449a>
- Tejada, C y Michelsen, C. (8.ª ed.). (2001). *Kotler: Dirección de Mercadotecnia Análisis Planeación Implementación y Control*. Perú: ESAN.
- Vargas, M., Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Universidad de la Sabana. <https://www.digitaliapublishing.com/a/18577>
- Vargas, M. y Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones. <https://www.digitaliapublishing.com/a/47174>
- Vélez, D., Aragón, R. & Rodríguez, M. (2022). Study for the quality and prospective of the Organizational Strategic planning in Higher Education. *Sophia*,

- colección de Filosofía de la Educación*, 32, 151-169.
<https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022>.
- Vélez Ramírez, P. A. (2019). Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa “San Pablo”, Cantón Santa Elena - Ecuador, 2019. Universidad César Vallejo.
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UCV_INST:UCV&search_scope=MyInst_and_CI&tab=Everything&docid=alma991002878101407001
- Yaseen, M. (2023). Improving Process Efficiency in Iraqi universities: a proposed management information system. *Iraqi journal for computer science and mathematics*, 4(1), 211-2019.
<https://journal.esj.edu.iq/index.php/IJCM/issue/view/25>
- Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Company* (5ª ed.). McGraw-Hill e Irwin.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. España: Diaz de Santos.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of service*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21, 1-12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Zuleta, C., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). Service quality perceived by users of the post grade management programs at the economics and social sciences faculty. *Tendencias*, 15(1), 212–227.
<https://doi.org/10.2307/1251430>

ANEXOS

ANEXO 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Proceso administrativo (V1)	(Chiavenato, 2006, p.142) “El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituyen el denominado proceso administrativo”.	La forma que se mide es mediante las dimensiones e indicadores en la encuesta. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, con escala de respuesta de Likert de 5 opciones, estos serán adecuados para medir la percepción del usuario que arrojarán datos que posteriormente serán analizados. El proceso de recojo de información fue en forma virtual, mediante formulario.	Planificación Organización Dirección Control	Priorización de necesidad y/o problemas Desarrollo de planes Solución de conflictos Relaciones interpersonales Uso de recursos Comunicación Toma de decisiones Estilo de liderazgo Participación y Trabajo en equipo Cumplimiento de metas Evaluación de resultados	Ordinal
Satisfacción del servicio de atención (V2)	“La evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas”. (Zuleta, Clemenza y Araujo, 2014, p.220)	La forma que se mide es mediante las dimensiones e indicadores en la encuesta. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, con escala de respuesta de Likert de 5 opciones, estos serán adecuados para medir la percepción del usuario que arrojarán datos que posteriormente serán analizados. El proceso de recojo de información fue en forma virtual, mediante formulario.	Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía	Rapidez de atención Disposición de ayuda Comunicación con los usuarios Eficiencia y Eficacia del servicio Interés por resolver problemas Personal capacidad para responder preguntas Inspiración de confianza Atención personalizada Comprensión de la necesidad Predisposición	Ordinal

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Proceso administrativo

Estimado(a), a continuación, te agradezco llenar el siguiente cuestionario. Por favor marcar con una X sólo uno de los espacios en blanco. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas según:

(1) Nunca (2) La mayoría de las veces no (3) Algunas veces si algunas veces no (4) La mayoría de las veces (5) Siempre

	DIMENSIONES/ITEMS	Nunca (1)	La mayoría de las veces no (2)	Algunas veces si, algunas veces no (3)	La mayoría de las veces (4)	Siempre (5)
	DIMENSIÓN 1: Planificación					
1.	La directora prioriza la solución a problemas o requerimientos presentados.					
2.	La directora planifica y ejecuta acciones en las reuniones con las comisiones de la institución.					
	DIMENSIÓN 2: Organización					
3.	La directora es mediadora para dar respuestas a las necesidades y/o problemas en la institución.					
4.	La directora genera ambientes de integración del personal y comunidad educativa.					
5.	La directora gestiona, identifica y controla la distribución de los recursos de la institución.					
6.	La institución educativa cuenta con canales de comunicación efectivos.					
	DIMENSIÓN 3: Dirección					
7.	La directora respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de objetivos institucionales.					
8.	El liderazgo ejercido por la directora es perceptible en la institución.					
9.	Se conforma equipos de trabajo (comisiones) para el logro de los objetivos institucionales.					
	DIMENSIÓN 4: Control					
10.	La directora ejecuta actividades de supervisión para asegurar las metas institucionales.					
11.	Las reuniones generales convocadas desde la dirección son de interés por tocas temas de resultados, avances y dificultades a nivel de toda la institución.					

Cuestionario de Satisfacción del servicio de atención

Estimado(a), a continuación, te agradezco llenar el siguiente cuestionario. Por favor marcar con una X sólo uno de los espacios en blanco. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas según:

(1) Nunca (2) La mayoría de las veces no (3) Algunas veces si algunas veces no (4) La mayoría de las veces (5) Siempre

	DIMENSIONES/ITEMS	Nunca (1)	La mayoría de las veces no (2)	Algunas veces si, algunas veces no (3)	La mayoría de las veces (4)	Siempre (5)
	DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta					
1.	El personal administrativo realiza el trámite en un plazo razonable y este ha sido comunicado al usuario.					
2.	El personal administrativo se muestra siempre dispuesto a ayudarlo.					
3.	La comunicación es clara y fluida por parte del personal administrativo.					
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
4.	Tiene conocimiento del flujograma (trámites) tiempo y costos en cada trámite.					
5.	Cuando un usuario tiene un problema o duda, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.					
	DIMENSIÓN 3: Seguridad					
6.	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para contestar las preguntas que les hacen.					
7.	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios.					
	DIMENSIÓN 4: Empatía					
8.	Ofrecen atención personalizada.					
9.	El personal administrativo muestra comprensión de la necesidad del trámite del usuario.					
10.	El personal administrativo siempre se muestra dispuestos a ayudar a los usuarios.					

ANEXO 3:

Evaluación por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Violeta Leonor Romero Carrión

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, aula C - 5, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestra.

El título y nombre de mi proyecto de investigación es **Proceso administrativo y satisfacción del servicio de atención en las instituciones educativas de una red de la UGEL 05, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Firma

Lic. Lucia Regina Vergara Sarmiento
D.N.I. 41502411

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Proceso administrativo y Satisfacción del servicio de atención**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Violeta Leonor Romero Carrión
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Acreditación de instituciones educativas. - Investigación científica.
Institución donde labora:	Universidad Nacional Federico Villarreal
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Validación de instrumento para medir gestión de contenidos digitales en docentes universitarios. - Si

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de proceso administrativo Cuestionario de Satisfacción del servicio de atención
Autora:	Lucia Regina Vergara Sarmiento
Procedencia:	Propio realizado por la investigadora.

Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	RED 01 – UGEL05
Significación:	<p>1.Variable proceso administrativo consta de 11 Ítems, muestra escala tipo Likert, con 4 dimensiones (Planificación, organización, dirección y control) y se medirá la percepción con 5 opciones (Nunca, la mayoría de las veces no, algunas veces si algunas veces no, la mayoría de las veces sí, siempre) (Ver Anexo 1).</p> <p>2.Variable satisfacción del servicio de atención conta de 10 Ítems, muestra escala tipo Likert, con 4 dimensiones (Capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía) y se medirá a percepción con 4 dimensiones (Nunca, la mayoría de las veces no, algunas veces si algunas veces no, la mayoría de las veces sí, siempre) (Ver Anexo2).</p>

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

PROCESO ADMINISTRATIVO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala: Ordinal	Subescala: 1.Nunca 2.Pocas veces 3.Algunas veces 4.Muchas veces 5.Siempre	
Variable 1	Dimensiones:	
(Chiavenato, 2006) “El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituyen el denominado	Planificación	(Münch, 2015) “Es donde se establece los futuros escenarios y ruta hacia donde se encamina la empresa, así también se definen los resultados que intentan obtener las estrategias para poder lograrlo y reducir riesgos” (p.29)
	Organización	(Münch, 2015) “Se determina el diseño, estructuras, métodos, procesos, funciones, responsabilidades y aplicación de técnicas para la reducción del trabajo” (p.29)

proceso administrativo". (p.142)	Dirección	Chiavenato, 2001) "Se encuentra relacionado con el estilo de los administradores en la que dirigen las tareas y actividades para cumplir lo establecido según lo planeado y organizado." (p.29)
	Control	(Chiavenato, 2001) "Es la comprobación de la actividad si está logrando los resultados esperados." (p.30)

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala: Ordinal	Subescala: 1.Nunca 2.Pocas veces 3.Algunas veces 4.Muchas veces 5.Siempre	
Variable 2	Dimensiones:	
"la evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas". (Zuleta, Clemenza y Araujo, 2014, p.220)	Capacidad de respuesta	"Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido". (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).
	Fiabilidad	"Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa". (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).
	Seguridad	"Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza". (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29)
	Empatía	"Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores". (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.30).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

5.1. PROCESO ADMINISTRATIVO

A continuación, a usted le presento el cuestionario **proceso administrativo** elaborado por Lucia Regina Vergara Sarmiento en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

PROCESO ADMINISTRATIVO

Dimensiones del instrumento: Proceso Administrativo

- Primera dimensión: **Planificación**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Priorización de necesidades y/o problemas	El/la directiva prioriza la solución a problemas o requerimientos presentados	4	4	4	
Desarrollo de planes	El/La directiva planifica y ejecuta acciones en las reuniones con las comisiones	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Solución de conflictos	El/la directiva da respuesta rápida a las necesidades y problemas en la institución	4	3	4	mediador
Relaciones interpersonales	El/La directiva genera ambientes de integración del personal	4	4	4	
Uso de recursos	El/la directiva identifica y controla la distribución de los recursos de la institución	4	4	4	
Comunicación	La institución educativa cuenta con canales de comunicación efectivos	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Toma de decisiones	El/la directiva respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de objetivos institucionales	4	4	4	
Estilo de liderazgo	El liderazgo ejercido por la directora es perceptible en la institución	4	4	4	
Participación y trabajo en equipo	Se conforma equipos de trabajo (comisiones) para el logro de los objetivos institucionales.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Cumplimiento de metas	El/La directiva debe ejecutar actividades de supervisión para asegurar las metas institucionales	4	3	4	Incentivos
Evaluación de resultados	Las reuniones generales convocadas desde la dirección son de interés por tocar temas de resultados, avances y dificultades a nivel de toda la institución	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 08078192

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3260-4776>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

5.2. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Satisfacción del servicio de atención** elaborado por Lucia Regina Vergara Sarmiento en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del servicio de atención

- Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Rapidez de atención	El personal administrativo comunica cuando concluirá la realización del trámite y cumplen hacerlo dentro de un plazo de tiempo razonable.	4	4	4	El personal administrativo realiza el trámite en un plazo razonable y este ha sido comunicado al usuario.
Disposición de ayuda	El personal administrativo se muestra siempre dispuesto a ayudarlo	4	4	4	
Comunicación con los usuarios	La comunicación es clara y fluida por parte del personal administrativo	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Eficacia y Eficiencia del servicio	Brinda el servicio en las condiciones ofrecidas o normadas. (eficiencia y eficacia del servicio)	3	3	4	<i>Efectividad</i> incluye eficacia y eficiencia
Interés por resolver problemas	Cuando un usuario tiene un problema o duda, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Personal capacitado para	El personal administrativo tiene conocimiento	4	4	4	

responder preguntas	suficiente para contestar las preguntas que les hacen				
Inspiración de confianza	El comportamiento del personal trasmite confianza a los usuarios	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Atención personalizada	Ofrecen atención personalizada	4	4	4	
Comprensión de la necesidad	Se muestra satisfecho con la atención recibida.	4	4	4	
Predisposición	El personal siempre se muestra dispuestos a ayudar a los usuarios.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:08078192

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3260-4776>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Web (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Proceso administrativo y Satisfacción del servicio de atención**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Iván Ricardo Barreto Bardales.
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Ciencias económicas y educación.
Institución donde labora:	Universidad Privada Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Validación de instrumento para medir gestión de contenidos digitales en docentes universitarios.

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de proceso administrativo Cuestionario de Satisfacción del servicio de atención
Autora:	Lucia Regina Vergara Sarmiento
Procedencia:	Propio realizado por la investigadora.
Administración:	Directa

Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	RED 01 – UGEL05
Significación:	<p>3.Variable proceso administrativo consta de 11 Ítems, muestra escala tipo Likert, con 4 dimensiones (Planificación, organización, dirección y control) y se medirá la percepción con 5 opciones (Nunca, la mayoría de las veces no, algunas veces si algunas veces no, la mayoría de las veces si, siempre) (Ver Anexo 1).</p> <p>4.Variable satisfacción del servicio de atención conta de 10 Ítems, muestra escala tipo Likert, con 4 dimensiones (Capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía) y se medirá a percepción con 4 dimensiones (Nunca, la mayoría de las veces no, algunas veces si algunas veces no, la mayoría de las veces si, siempre) (Ver Anexo2).</p>

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

PROCESO ADMINISTRATIVO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala: Ordinal	Subescala: 1.Nunca 2.Pocas veces 3.Algunas veces 4.Muchas veces 5.Siempre	
Variable 1	Dimensiones:	
(Chiavenato, 2006) “El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituyen el denominado proceso administrativo”. (p.142)	Planificación	(Münch, 2015) “Es donde se establece los futuros escenarios y ruta hacia donde se encamina la empresa, así también se definen los resultados que intentan obtener las estrategias para poder lograrlo y reducir riesgos” (p.29)
	Organización	(Münch, 2015) “Se determina el diseño, estructuras, métodos, procesos, funciones, responsabilidades y aplicación de técnicas para la reducción del trabajo” (p.29)
	Dirección	Chiavenato, 2001) “Se encuentra relacionado con el estilo de los administradores en la que dirigen las

		tareas y actividades para cumplir lo establecido según lo planeado y organizado.” (p.29)
	Control	(Chiavenato, 2001) “Es la comprobación de la actividad si está logrando los resultados esperados.” (p.30)

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala: Ordinal	Subescala: 1.Nunca 2.Pocas veces 3.Algunas veces 4.Muchas veces 5.Siempre	
Variable 2	Dimensiones:	
“la evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas”. (Zuleta, Clemenza y Araujo, 2014, p.220)	Capacidad de respuesta	“Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).
	Fiabilidad	“Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).
	Seguridad	“Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29)
	Empatía	“Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.30).

10. Presentación de instrucciones para el juez:

10.1. PROCESO ADMINISTRATIVO

A continuación, a usted le presento el cuestionario **proceso administrativo** elaborado por Lucia Regina Vergara Sarmiento en el año 2023. De acuerdo

con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

PROCESO ADMINISTRATIVO

Dimensiones del instrumento: Proceso Administrativo

- Primera dimensión: **Planificación**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Priorización de necesidades y/o problemas	La directora prioriza la solución a problemas o requerimientos presentados	4	4	4	
Desarrollo de planes	La directora planifica y ejecuta acciones en las reuniones con las comisiones	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Solución de conflictos	La directora es mediadora para dar respuestas a las necesidades y/o problemas en la institución.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	La directora genera ambientes de integración del personal	4	4	4	
Uso de recursos	La directora gestiona, identifica y controla la distribución de los recursos de la institución.	4	4	4	
Comunicación	La institución educativa cuenta con canales de comunicación efectivos	4	4	4	

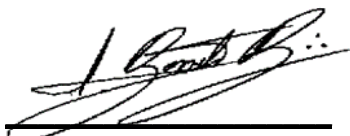
- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Toma de decisiones	La directora respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de objetivos institucionales	4	4	4	
Estilo de liderazgo	El liderazgo ejercido por la directora es perceptible en la institución	4	4	4	
Participación y trabajo en equipo	Se conforma equipos de trabajo (comisiones) para el	4	4	4	

	logro de los objetivos institucionales.				
--	---	--	--	--	--

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Cumplimiento de metas	La directora debe ejecutar actividades de supervisión para asegurar las metas institucionales	4	4	4	
Evaluación de resultados	Las reuniones generales convocadas desde la dirección son de interés por tocas temas de resultados, avances y dificultades a nivel de toda la institución	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 07873699

ORCID:

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Web (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del servicio de atención

- Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Rapidez de atención	El personal administrativo comunica cuando concluirá la realización del trámite y cumplen hacerlo dentro de un plazo de tiempo razonable	4	4	4	
Disposición de ayuda	El personal administrativo se muestra siempre dispuesto a ayudarlo	4	4	4	
Comunicación con los usuarios	La comunicación es clara y fluida por parte del personal administrativo	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

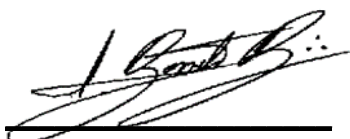
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Eficacia y Eficiencia del servicio	Brinda el servicio en las condiciones ofrecidas o normadas.	4	4	4	
Interés por resolver problemas	Cuando un usuario tiene un problema o duda, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Personal capacitado para responder preguntas	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para contestar las preguntas que les hacen	4	4	4	
Inspiración de confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Atención personalizada	Ofrecen atención personalizada	4	4	4	
Comprensión de la necesidad	Se muestra satisfecho con la atención recibida.	4	4	4	
Predisposición	El personal siempre se muestra dispuestos a ayudar a los usuarios.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 07873699

ORCID:

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Proceso administrativo y Satisfacción del servicio de atención**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pilar Zoila Ruiz Chávez.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	- 30 años.
Institución donde labora:	Universidad San Martín de Porres
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Validación de instrumento para medir gestión de contenidos digitales en docentes universitarios.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de proceso administrativo Cuestionario de Satisfacción del servicio de atención
Autora:	Lucía Regina Vergara Sarmiento
Procedencia:	Propio realizado por la investigadora.
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	5 minutos

Ámbito de aplicación:	RED 01 – UGEL05
Significación:	<p>5.Variable proceso administrativo consta de 11 Ítems, muestra escala tipo Likert, con 4 dimensiones (Planificación, organización, dirección y control) y se medirá la percepción con 5 opciones (Nunca, la mayoría de las veces no, algunas veces si algunas veces no, la mayoría de las veces si, siempre) (Ver Anexo 1).</p> <p>6.Variable satisfacción del servicio de atención conta de 10 Ítems, muestra escala tipo Likert, con 4 dimensiones (Capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía) y se medirá a percepción con 4 dimensiones (Nunca, la mayoría de las veces no, algunas veces si algunas veces no, la mayoría de las veces si, siempre) (Ver Anexo2).</p>

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

PROCESO ADMINISTRATIVO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala: Ordinal	Subescala: 1.Nunca 2.Pocas veces 3.Algunas veces 4.Muchas veces 5.Siempre	
Variable 1	Dimensiones:	
(Chiavenato, 2006) “El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituyen el denominado proceso administrativo”. (p.142)	Planificación	(Münc, 2015) “Es donde se establece los futuros escenarios y ruta hacia donde se encamina la empresa, así también se definen los resultados que intentan obtener las estrategias para poder lograrlo y reducir riesgos” (p.29)
	Organización	(Münc, 2015) “Se determina el diseño, estructuras, métodos, procesos, funciones, responsabilidades y aplicación de técnicas para la reducción del trabajo” (p.29)
	Dirección	Chiavenato, 2001) “Se encuentra relacionado con el estilo de los administradores en la que dirigen las tareas y actividades para cumplir lo establecido según lo planeado y

		organizado.” (p.29)
	Control	(Chiavenato, 2001) “Es la comprobación de la actividad si está logrando los resultados esperados.” (p.30)

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala: Ordinal	Subescala: 1.Nunca 2.Pocas veces 3.Algunas veces 4.Muchas veces 5.Siempre	
Variable 2	Dimensiones:	
“la evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas”. (Zuleta, Clemenza y Araujo, 2014, p.220)	Capacidad de respuesta	“Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).
	Fiabilidad	“Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).
	Seguridad	“Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.29)
	Empatía	“Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores”. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p.30).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

a. PROCESO ADMINISTRATIVO

A continuación, a usted le presento el cuestionario **proceso administrativo** elaborado por Lucia Regina Vergara Sarmiento en el año 2023. De acuerdo

con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

PROCESO ADMINISTRATIVO

Dimensiones del instrumento: Proceso Administrativo

- Primera dimensión: **Planificación**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Priorización de necesidades y/o problemas	La directora prioriza la solución a problemas o requerimientos presentados.	4	4	4	
Desarrollo de planes	La directora planifica y ejecuta acciones en las reuniones con las comisiones de la institución.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendación
Solución de conflictos	La directora es mediadora para dar respuestas a las necesidades y/o problemas en la institución.	4	4	4	
Relaciones interpersonales	La directora genera ambientes de integración del personal y comunidad educativa.	4	4	4	
Uso de recursos	La directora gestiona, identifica y controla la distribución de los recursos de la institución.	4	4	4	
Comunicación	La institución educativa cuenta con canales de comunicación efectivos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Toma de decisiones	La directora respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de objetivos institucionales.	4	4	4	
Estilo de liderazgo	El liderazgo ejercido por la directora es perceptible en la institución.	4	4	4	
Participación y trabajo en equipo	Se conforma equipos de trabajo (comisiones) para el logro de los objetivos institucionales.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Cumplimiento de metas	La directora ejecuta actividades de supervisión para asegurar las metas institucionales.	4	4	4	
Evaluación de resultados	Las reuniones generales convocadas desde la dirección son de interés por tocar temas de resultados, avances y dificultades a nivel de toda la institución.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 06240294

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0899-632X>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

a. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Satisfacción del servicio de atención** elaborado por Lucia Regina Vergara Sarmiento en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del servicio de atención

- Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Rapidez de atención	El personal administrativo realiza el trámite en un plazo razonable y este ha sido comunicado al usuario.	4	4	4	
Disposición de ayuda	El personal administrativo se muestra siempre dispuesto a ayudarlo.	4	4	4	
Comunicación con los usuarios	La comunicación es clara y fluida por parte del personal administrativo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Eficacia y Eficiencia del servicio	Tiene conocimiento del flujograma (trámites) tiempo y costos en cada trámite.	4	4	4	
Interés por resolver problemas	Cuando un usuario tiene un problema o duda, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Personal capacitado para responder preguntas	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para contestar las preguntas que les hacen.	4	4	4	
Inspiración de confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Atención personalizada	Ofrecen atención personalizada	4	4	4	
Comprensión de la necesidad	El personal administrativo muestra comprensión de la necesidad del trámite del usuario.	4	4	4	
Predisposición	El personal administrativo siempre se muestra dispuestos a ayudar a los usuarios.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 06240294

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0899-632X>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 4:

Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra se calculó en base a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q}{\varepsilon^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{0.1^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01}$$

$$n = 96.04 \cong 96$$

Donde:

$n = ?$

Z = Valor correspondiente a distribución de Gauss que depende del nivel de confianza o margen de confiabilidad elegido es del 95%, es decir Z igual a 1.96

$P = 0.5$ (Probabilidad de éxito)

$Q = 0.5$ (Probabilidad de fracaso, equivalente a $1-P$).

ε = Margen de error o error muestral de 0.1

ANEXO 5:

Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson.

Coeficiente	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil.
0	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 C	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2010), p.312

ANEXO 6:

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	96	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	96	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Proceso administrativo	.915	11
Satisfacción del servicio de atención	.941	10

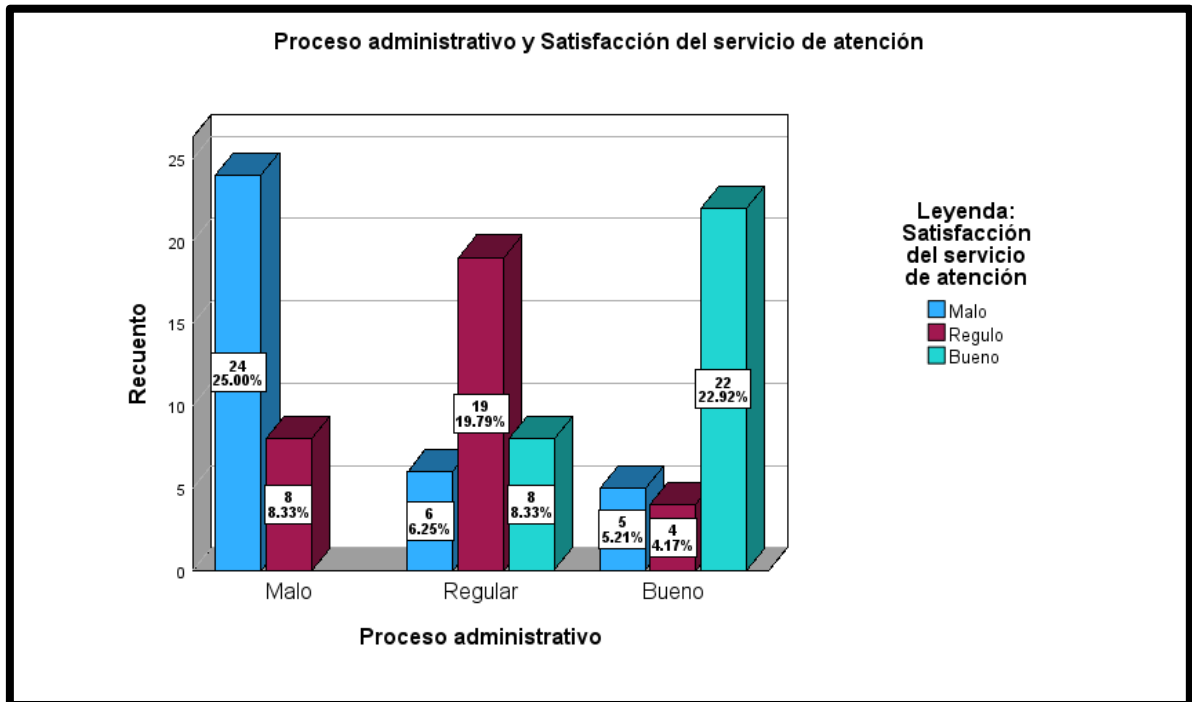
Elaboración: Propia

ANEXO 7:

Gráfico 1: Proceso administrativo y Satisfacción del servicio de atención

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Proceso administrativo						
* Satisfacción del servicio de atención	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%

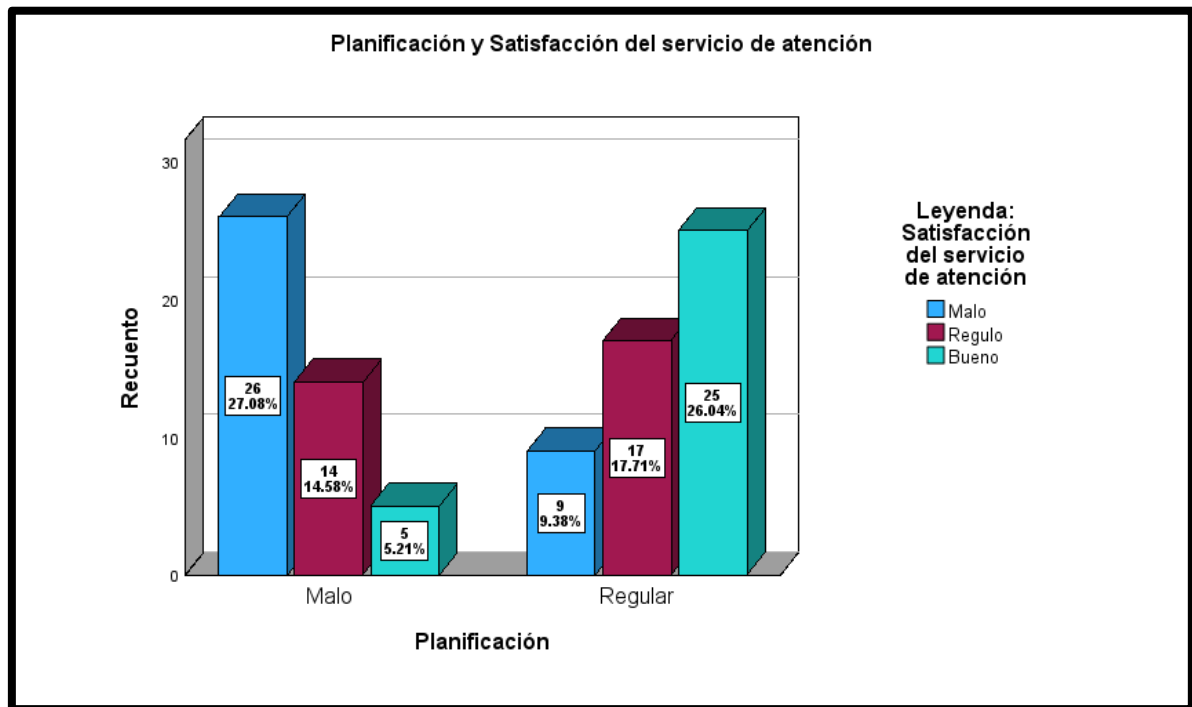


ANEXO 8:

Gráfico 2: Planificación y Satisfacción del servicio de atención

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Planificación *						
Satisfacción del servicio de atención	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%

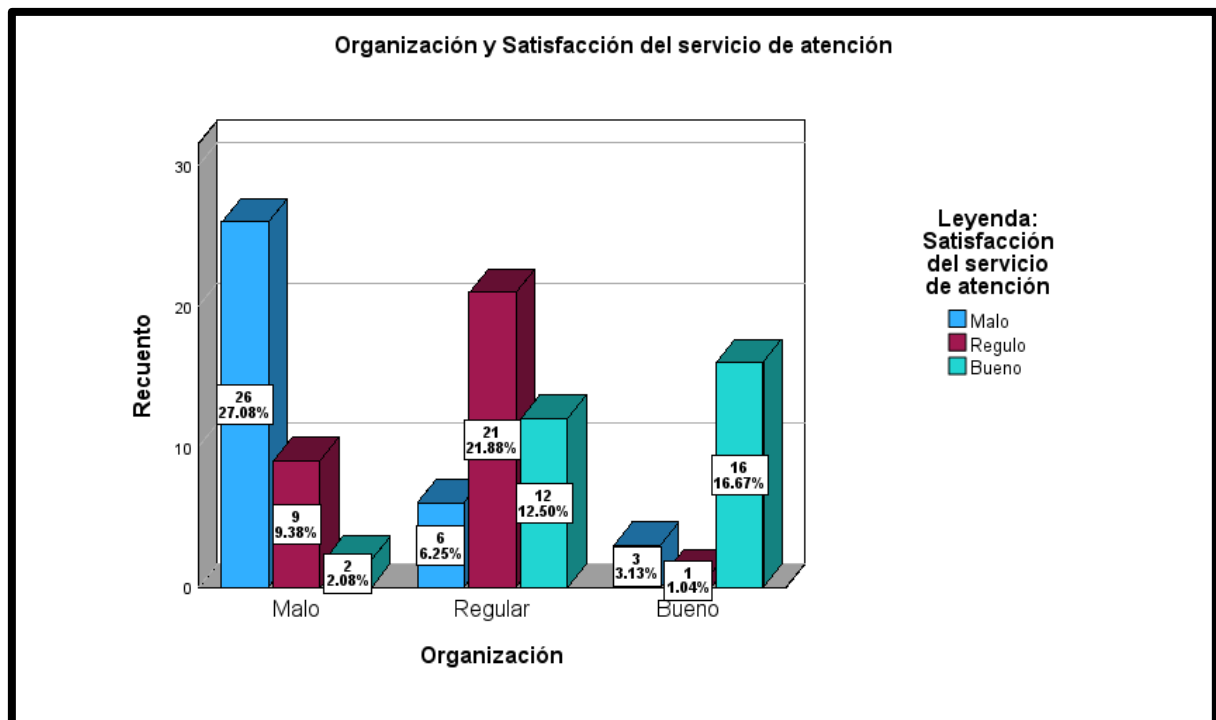


ANEXO 9:

Gráfico 3: Organización y Satisfacción del servicio de atención

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Organización *						
Satisfacción del servicio de atención	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%

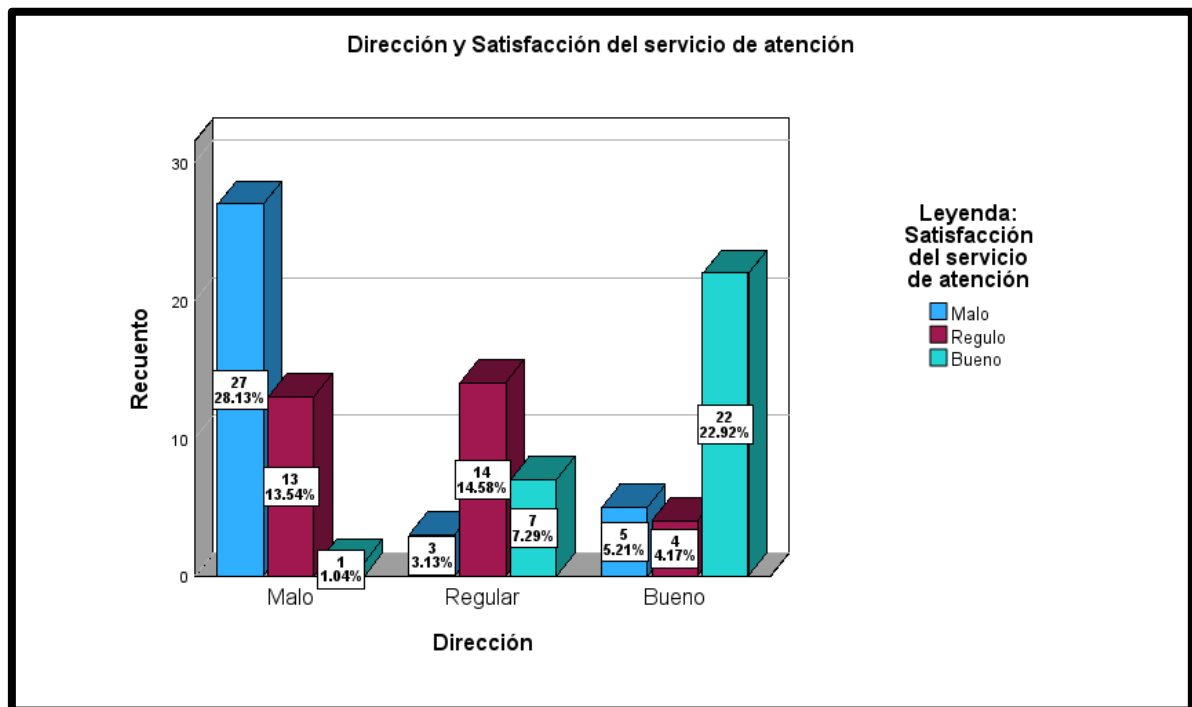


ANEXO 10:

Gráfico 4: Dirección y Satisfacción del servicio de atención

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Dirección *						
Satisfacción del servicio de atención	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%



ANEXO 11:

Gráfico 5: Control y Satisfacción del servicio de atención

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Control * Satisfacción del servicio de atención	96	100.0%	0	0.0%	96	100.0%

