



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño del personal administrativo y la calidad de
servicio en el Instituto de Educación Superior
Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de
Chincha - 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.**

AUTOR:

Br. Jarrín Reyes, Jorge Alberto.

ASESOR:

Mg. Villacorta Valencia, Henry

SECCIÓN:


Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del estado

PERÚ – 2018

Página del jurado



Dr. Pedro Prado Lozano
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Dr. Pedro Prado Lozano
Presidente



Mg. Angélica Yolanda Pacherras Ruiz
Secretario



Mg. Villacorta Valencia, Henry
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por protegerme y guiarme a cumplir mis metas.

A mi familia, por darme el apoyo incondicional cuando más lo necesito.

Jorge.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. César Acuña, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo, por brindarnos la ocasión de mejorar nuestra formación profesional.

Al Mg. Villacorta Valencia, Henry; asesor científico y metodológico del trabajo de investigación; por su calidad humana, por orientar el desarrollo del presente trabajo de investigación y sobre todo por su actitud propositiva en la elaboración del informe final de investigación, mostrando su don de maestro.

Al personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”, por el apoyo brindado en la realización de actividades de recopilación de información y recolección de datos.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Declaración Jurada

Yo, Jarrín Reyes Jorge Alberto, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°21792967, con la tesis titulada: Desempeño del Personal Administrativo y la Calidad de Servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ica, Junio del 2018



Jarrín Reyes Jorge Alberto
DNI: 21792967

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Hago la presentación de la tesis titulada Desempeño del Personal Administrativo y la Calidad de Servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018; Con la finalidad de establecer en qué medida influye el desempeño del personal administrativo en la calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís– Chincha.; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública.

El informe final de investigación se ha elaborado considerando la estructura básica que presenta la Universidad César Vallejo en la guía de diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Habiendo cumplido con los requisitos exigidos, presento a quien corresponda la tesis correspondiente, asumiendo recomendaciones de mejora pertinentes.

El autor.

ÍNDICE

Página

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías Relacionadas con el Tema	21
1.4. Formulación del Problema	38
1.5. Justificación del Estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	41

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación	42
2.2 Variables, Operacionalización	44
2.3 Población y Muestra	46
2.4 Técnicas e Instrumentos de Datos, Validez y Confiabilidad	47
2.5 Métodos de Análisis de Datos	48

III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS	79
VIII. ANEXOS	80
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	82
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable.	84
Anexo 3: Instrumento para la recolección de datos	86
Anexo 4: Fichas de validación de expertos	90
Anexo 5: Matriz de Validación	98
Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos	100
Anexo 6: Constancia de aplicación	105
Anexo 7: Evidencias fotográficas	106

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución de los niveles del desempeño del personal	50
Tabla 2 Distribución de los niveles de Orientación a Resultados.	51
Tabla 3 Distribución de los niveles de Vocación de Servicio	52
Tabla 4 Distribución de los niveles de Trabajo en Equipo	53
Tabla 5 Distribución de los niveles de Calidad de Servicio	54
Tabla 6 Distribución de los niveles de Satisfacción del Cliente	55
Tabla 7 Distribución de los niveles de Disponibilidad y Calidad de Recursos	56
Tabla 8 Distribución de los niveles de la Dimensión de Efectividad	57
Tabla 9 Estadígrafos Descriptivos, Desempeño del Personal	58
Tabla 10 Estadígrafos Descriptivos de la Variable Calidad de Servicio	59
Tabla 11 Estudio de Normalidad Desempeño del Personal y Calidad de Servicio	60

GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1 Representación de los niveles de Desempeño del Personal	50
Gráfico 2 Representación de los niveles de Orientación a Resultados	51
Gráfico 3 Representación de los niveles de Vocación de Servicio	52
Gráfico 4 Representación de los niveles de Trabajo en Equipo	53
Gráfico 5 Representación de los niveles de Calidad de Servicio	54
Gráfico 6 Representación de los niveles de Satisfacción del Cliente	55
Gráfico 7 Representación de los niveles de Disponibilidad y Calidad de los recursos	56
Gráfico 8 Representación de los niveles de Dimensión de la Efectividad	57

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre el desempeño del personal y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís”, Chincha.

La investigación es de tipo correlacional explicativo con diseño correlacional causal, con una población de 70 trabajadores entre docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís” “Chincha”, se consideró una muestra de 20 participantes de tipo Censal debido a la reducida población de trabajadores; 20 administrativos. En la recopilación de datos se aplicó los cuestionarios para ambas variable con sus respectivas dimensiones; luego se tabularon los datos utilizando medidas estadísticas para determinar la relación entre el desempeño del personal y la calidad de servicio del ISEP “Chincha”, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – “San Francisco de Asís”, Chincha.

Los resultados obtenidos reflejan que el desempeño del personal incide significativamente en la calidad de servicio; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de coeficiente de correlación de $r=0.620$ (Tabla de contingencia N°13), el cual determina que si existe relación significativa entre el desempeño del personal y la calidad de servicio. Por otro lado se ha obtenido un coeficiente de correlación significativa de $r=0.563$; (Tabla de contingencia N°14) que si existe relación significativa entre el desempeño del personal y la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos, detectado por la prueba Rho de Spearman; en la (tabla de contingencia N° 15) se determina que si existe relación significativa entre el desempeño del personal y la dimensión de la efectividad con un valor $r=0.810$; en la (tabla de contingencia N° 16) se determina que si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión orientación a resultados, con un valor $r=0.710$, detectado por la prueba Rho de Spearman. Los resultados obtenidos reflejan que el desempeño del personal incide significativamente en la calidad de servicio; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman en donde se aprecia que si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión vocación de servicio con un valor $r=0.529$ (tabla de contingencia N° 17); Finalmente se aprecia que si existe relación significativa entre la

calidad de servicio y la dimensión trabajo en equipo con un valor $r=0.782$ (tabla de contingencia N° 18); detectado por la prueba Rho de Spearman.

Palabras Clave: Desempeño del Personal – Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the performance of the personnel and the quality of service in the Institute of Higher Education in Public Pedagogy - "San Francisco de Asis", Chincha.

The research is correlational explanatory type with causal correlational design, with a population of 70 workers between teachers and administrators of the Institute of Higher Education Pedagogical Public - "San Francisco de Asis" "Chincha", was considered a sample of 20 participants of the Census type due to the small population of workers; 20 administrative. In the data collection, the questionnaires were applied to both variables with their respective dimensions; then the data were tabulated using statistical measures to determine the relationship between the performance of the staff and the quality of service of the ISEP "Chincha", in the Institute of Higher Education Pedagogical Public - "San Francisco de Asis", Chincha.

The results obtained reflect that the performance of the staff significantly affects the quality of service; since a Rho Spearman correlation coefficient of correlation coefficient of $r = 0.620$ (Contingency Table No. 13) has been obtained, which determines whether there is a significant relationship between staff performance and quality of service. On the other hand, a significant correlation coefficient of $r = 0.563$ has been obtained (Contingency Table No. 14) that if there is a significant relationship between the performance of the personnel and the availability and quality of resources dimension, detected by the Rho test of Spearman; in the (contingency table N ° 15) it is determined that there is a significant relationship between the performance of the personnel and the dimension of effectiveness with a value of $r = 0.810$; in (contingency table N ° 16) it is determined that there is a significant relationship between the quality of service and the result orientation dimension, with a value $r = 0.710$, detected by the Spearman's Rho test.

The results obtained reflect that the performance of the staff significantly affects the quality of service; since a Rho Spearman correlation coefficient has been obtained, which shows that there is a significant relationship between service quality and service vocation dimension with a value $r = 0.529$ (contingency table No. 17); Finally, it can be

seen that there is a significant relationship between the quality of service and the teamwork dimension with a value $r = 0.782$ (contingency table No. 18); detected by Spearman's Rho test.

Keywords: Staff Performance - Quality of Service.

I. INTRODUCCIÓN:

1.1. Realidad Problemática:

En estos momentos, la Calidad de Servicio ha trascendido los parámetros y rigores de la cultura evaluativa, a fin de implantar un servicio eficiente a la colectividad en los diferentes campos educativos. Hoy en día la comunidad educativa considera que se le debe dar una adecuada Calidad de Servicio ya que son imprescindibles para una adecuada adquisición de la formación académica personal y profesional del ser humano y así se pueda acceder a una buena educación.

En el Perú, la Calidad ligada al sector Educación es imprescindible para el crecimiento progresivo de una nación, porque ocasiona efectos positivos a la persona que estudia y el entorno que lo rodea.

El concepto actual de una institución prestadora de servicios conlleva implícitamente a un proceso progresivo de cumplimiento de labores establecidas, que básicamente se pueden catalogar en diferentes niveles funcionales; como son las funciones administrativas, docente y de Investigación.

En efecto, para considerar que una institución de servicios cumpla con las facultades para las cuales la sociedad lo creo, tenemos que verificar en primera instancia, que brinde una atención de calidad a los estudiantes y un alto nivel de desempeño profesional, esto a su vez implica estudio, capacitación y perfeccionamiento.

El desempeño del personal administrativo por lo general se le ha catalogado como la base y sustento para alcanzar la efectividad y máximo rendimiento en una determinada institución; en tal sentido existe en la actualidad total interés del personal directivo de las instituciones educativas del nivel superior, los criterios que accedan no solo a evaluarlo sino también repotenciarlo. Por tal razón, el desempeño son consideradas como un colectivo de actividades o manifestaciones observables del personal administrativo que son imprescindibles para el surgimiento y

complementariedad de una institución, y pueden ser evaluados en aspectos ligados a la competitividad de cada persona y su nivel de aportación a la mejora de la calidad de servicio institucional. Este desempeño laboral en ocasiones suele ser relevante o no, dependiendo de un conglomerado de manifestaciones que en algunos casos se manifiesta por medio de una conducta.

Relaciona el desempeño laboral con la capacidad de un esfuerzo mancomunado que conglera actividades que al integrarse manifiestan el comportamiento de las personas involucradas con la calidad del servicio educativo. (Robbins 2004; pág. 67)

Estipula que el desempeño laboral del personal administrativo da como resultado diferentes manifestaciones en términos de efectividad acorde a la naturaleza de su puesto de trabajo, sus manifestaciones, tareas y actividades, depende por lo general de un proceso mediatorio o regulatorio entre la institución o el personal que labora. (Alarcón, 2009; pág.23)

El desempeño laboral está determinado por la capacidad y habilidades connaturales del trabajador el mismo que optimiza su rendimiento en función de las labores asignadas y el reconocimiento personal y material que se le asigne; por lo tanto la eficacia laboral depende de los procesos regulatorios establecidos por una determinada institución, teniendo en consideración las permanentes capacitaciones y actualizaciones en función a los servicios que se ofrezcan, elevando considerablemente la calidad de los servicios ligados al sector educacional. (Chiavenato, 2010; pág. 51)

La Gestión de Rendimiento es una herramienta utilizada para poder agilizar y facilitar el desempeño servidor público de un amañera integradora, aunada a la misión institucional y buscando generar mayor valor público en las entidades. En otras palabras, el fin último de este proceso es mejorar la atención hacia la ciudadanía en general teniendo como punto de partida el fin institucional y las características conductuales que sobre él se construyen. (Resolución de Presidencia Ejecutiva 186-2016-SERVIR-PE)

A nivel regional, este problema se torna latente, ya que en ámbito educacional viene repercutiendo considerablemente en una disminución gradual en términos relevantes referidos a la calidad de servicio, minimizando el espacio o el ambiente en donde se desenvuelve laboralmente el personal administrativo, ocasionando escasa motivación y la insatisfacción del personal la misma que redundará en la calidad del servicio educativo. Como precisa “Lozano”, 2009; pág.34. La interacción del desempeño del personal administrativo y su vinculación con la efectividad laboral, influye de forma determinante en la calidad del servicio educativo.

Hay muchas vertientes e ideas que tratan de analizar hoy en día como se presenta el desempeño del servidor público, estas ideas emergentes surgen en un lugar determinado y luego se unen para formar escuelas que tratan sobre el recurso humano o el talento humano, pero sobre todo de su gestión, a dichas escuelas se van adhiriendo investigadores que dedican su tiempo a indagar sobre las organizaciones y gobiernos en referencia al control y gestión del personal. De este modo surgieron la escuela americana, la británica y la francesa las mismas que han adoptado diferentes enfoques, de acuerdo al paradigma, tal como los enfoques conductista, funcional y constructivista respectivamente.

En el ámbito local, el desempeño del personal administrativo que persigue el desarrollo de la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “San Francisco de Asís”, es materia de estudio ya que se viene desarrollando el marco teórico sobre esta vertiente, pero es de observar que los trabajadores aun no ponen en práctica los fundamentos de la misma y no reaccionan adecuadamente ante las metas planteadas en función a desempeños, por ello es necesario profundizar este estudio a fin de comprobar la correlación que existe entre dichas variables y así iniciar los cimientos de una gestión moderna y con compromiso.

1.2 Trabajos previos

La indagación de información de los estudios compatibles con las variables de estudio: Desempeño del personal administrativo y calidad de servicio, permite precisar los siguientes **antecedentes internacionales**:

Romero, (2009), en su estudio titulado Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas, tesis doctoral - Maracaibo estado de Zulia – Venezuela, “se obtuvieron datos concluyentes a nivel cuantitativo para así determinar la confiabilidad, a través de pruebas de significación en la cual se aprecia que tanto el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo tienen un alto porcentaje de confiabilidad, deduciendo que los trabajadores toman decisiones pertinentes frente a casos de alto riesgo laboral, poniendo de manifiesto habilidades, conocimiento, capacidades, criterios, personalidad, empatía y un rol competente durante su trayectoria laboral”. De lo mencionado llegamos a manifestar que un buen servicio del personal repercute directamente sobre el colectivo de personas que acuden a diferentes universidades del País, enmarcando los lineamientos de calidad por la que se rigen.

Pérez, (2009), en su estudio “Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera”, tesis doctoral – México, “Se concluye que la evaluación de desempeño, es un proceso riguroso y a la vez flexible que está determinado por la medición de factores intrínsecos y extrínsecos, teniéndose en consideración la naturaleza del puesto, fijado por un rol protagónico las habilidades y destrezas en términos de eficiencia, eficacia y efectividad que irán acorde a la políticas y objetivos estratégicos de la empresa, para así contribuir al desarrollo e impuso progresivo de la entidad con personal altamente calificado en términos de rendimiento y desempeño laboral”.

Al respecto se manifiesta que el desempeño laboral permitirá el crecimiento progresivo de una determinada entidad, que estará supeditada a las constantes evaluaciones del personal con la finalidad de viabilizar la

calidad del servicio puesto de manifiesto en términos cualitativos y cuantitativos.

En el ámbito nacional

Alberca, (2017), en su estudio, “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación” tesis de maestría en administración, Lima – Perú, “en donde se ha demostrado que el clima organizacional tiene incidencia positiva en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación, llegándose a concluir que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio, asertividad basada en los resultados estadísticos en términos porcentuales, donde a través de la prueba de significación chi cuadrada X^2 que arroja a la hipótesis general como alternativa por la que se le considera aceptada”.

Aguirre (2017) en su estudio “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017” según su estudio determina “que la evaluación ejercida por la autoridad competente son reconocidas y valoradas con tal, debido a la claridad y efectividad de los criterios e indicadores estipulados en aspectos ligados a la capacitación, equipamiento, infraestructura, prácticas docentes, etc. En esta aspecto de concluyo que la comunicación efectiva y el clima organizacional son 2 Aspectos básicos para el crecimiento y fortalecimiento de la calidad de servicio a nivel institucional, ambas son consideradas como fortalezas a nivel universitario por la forma como se vienen desarrollando e implementando los últimos años en las diferentes facultades.

Quico, (2016), en su estudio, “Percepción de la Calidad de Servicio del Personal Administrativo, en la Institución Educativa Privada Santa Rita ,Ugel 05 - San Juan de Lurigancho 2016” tesis de maestría en administración, Lima – Perú, manifiesta que en el referido estudio “la Educación actual se ve afectada cada año que pasa repercutiendo directamente sobre la población estudiantil, buscándose en todo momento determinar el grado de la calidad de educativa en que se encuentran actualmente los estudiantes, valorando la calidad de servicio que se ofrece en todas las instituciones de índole educativo de carácter público y privado del sector educación”. Por consiguiente llegamos a la conclusión que la calidad de los servicios educativos que se ofrecen a nivel de todo el País determina la cultura de un pueblo, focalizando el rendimiento del personal administrativo como soporte de trabajo para el cumplimiento de objetivos laborales.

Ocampos, (2016), en su estudio “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016”. Tesis de maestría en administración, determina “que desde el punto de vista cuantitativo afirma que hay una relación directa moderada basada en la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio, que son concluyentes y determinantes para comprobar los índices de calidad a nivel del sector salud, logrando una efectividad deseada en diferentes tiempos acorde a los requerimientos de los pacientes y según su condición de salud”.

Díaz (2016), en su estudio, “calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016” se determina “Que la calidad es un proceso que se encuentra inmerso dentro de la gestión educativa como parte constitutiva del mismo y que por lo tanto ofrece resultados positivos en la evaluación ligados a la acreditación del sector educación, debiendo de cumplir con estándares de calidad que permitan determinar y corroborar el desempeño docente, la metodología de trabajo, información referida a la infraestructura y recursos básicos para la promoción del aprendizaje a nivel institucional.

Zarate (2013) en su estudio “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del nivel secundario del colegio “maría auxiliadora” de huamanga-ayacucho, Tesis de Maestría en Educación, “considera que toda entidad de carácter educativo debe ejercer una efectividad al interior de su propia organización, teniendo como referencia la parte humana de la gestión realizada, con la finalidad que el colectivo de integrantes que la conforman se comprometan a ejercer un trabajo solidario y mancomunado que permita cumplir con la políticas y propósitos institucionales, tal es así que en un tiempo prudencial de trabajo que cimentaran las bases de una adecuada organización institucional.

Gómez (2010) en su estudio “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao” en la cual determina que no resulta contundente implementar la etapa de planificación y la gestión en el ámbito de las instituciones de carácter educativo, debido a que la gran mayoría de las actividades deben estar ejercidas sobre los objetivos planteados a mediano y largo plazo, siendo determinante la relación efectiva que debe de haber entre la gestión y la calidad de servicio por medio de estrategias colectivas de produzcan un efecto y un impacto positivo en el logro de los propósitos institucionales.

1.3. Teorías relacionadas a las variables

1.3.1 Definición de la variable 1: Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral, lo podemos definir como la manifestación que emplea el trabajador al realizar sus funciones y tareas elementales, de acuerdo al puesto en que se desempeña.

La Gestión de Rendimiento es una herramienta que facilita la integración del desempeño del servidor público, con la misión institucional y con el objetivo de generar más valor a las entidades.

En otras palabras, el fin último de este proceso es mejorar la atención hacia la ciudadanía en general teniendo como punto de partida el fin institucional y las características conductuales que sobre él se construyen. (Balladarez, 2009; pág. 89)

El Desempeño laboral, es lo que puede aportar el trabajador de acuerdo a sus funciones en bien de la institución en un tiempo determinado.

1.3.2. Teorías relacionadas al Desempeño Laboral

Cuando se trabaja la gestión por desempeño se coloca en primer término el logro de resultados, a nivel internacional se ha tratado de dar énfasis a este modelo de gestión, por ello varios países han tomado la determinación de asignar responsabilidades específicas a su potencial humano con la finalidad de maximizar su rendimiento, tomando de esta manera decisiones asertivas que permitan operativizar la labor del trabajador en diferentes actividades laborales (Illescas, 2007; pág. 42).

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo, donde se tiene en cuenta la capacidad del empleado, liderazgo y disponibilidad de tiempo. (Hose, 2008; pág.76)

Nos da a conocer que el personal que labora en la institución desempeñan sus acciones de acuerdo a normas proporcionadas de la institución, sin olvidar aspectos significativos que repercutirán en el buen funcionamiento de la institución como: La capacidad que tienen los colaboradores para utilizar todo su conocimiento del puesto en bien de los usuarios y de la institución; su liderazgo que tiene sobre los demás, su capacidad de manipular al conjunto, su ascendencia para motivar a los demás; en cuanto al turno la disponibilidad que alcance tener para contribuir una mejor prestación a los usuarios.

Así mismo, es trascendental que se garantice que las personas encargadas de ejercer la dirección, cuenten con un grupo de competencias necesarias para realizar de forma competente su función, con lo cual la participación de las directrices directivas coadyuva al cumplimiento de los resultados, estándares e indicadores de eleven el rendimiento del personal.

Desde una teoría que desarrolla la perspectiva estratégica, se tiende a analizar el fenómeno realizando un conjunto de preguntas

acerca de los parámetros ligados a los recursos humanos (Zaellón, 1997; pág. 21)

Las preguntas a considerar son las siguientes ¿Cómo potenciar las prácticas laborales en parámetros de calidad? ¿De qué manera los variados sistemas y/o componentes de los recursos humanos se complementan entre sí? ¿Cuáles son las estrategias básicas para el surgimiento de una organización en términos de calidad?

Toda forma de gestión por desempeño y el logro de la calidad deben ser consistente, y al mismo tiempo necesitan apoyarse de procesos relacionados con los recursos humanos para que complementen la efectividad del rendimiento laboral; para ello se precisa una adecuada selección de personal que cumpla con los requisitos y el perfil mínimo de aprobación, teniéndose en consideración el aspecto cognitivo, emocional y habilidades de desempeño aunada a la experiencia laboral.

Es preciso manifestar que la organización debe tener unas políticas claras y definidas que encaminen la laboral personal y profesional de sus empleados, en tercer lugar la competitividad laboral estará determinada e influenciada por el clima institucional y la capacidad de liderazgo de parte de los jefes, quienes a su vez deberán saber manejar un determinado grupo humano, con la finalidad de administrar adecuadamente al personal para que rinda acorde a las expectativas de los directivos y de esta manera se ofrezca un servicio adecuado a la colectividad. (Barón, 1999; pág. 77)

Otra visión teórica es aquella basada en la relación de la gestión por desempeños con una multiplicidad de factores que pueden crear confusión en la gestión, ello se debe a que la fusión entre los subcomponentes que lo complementan y el sistema de gestión de recursos humanos, apareciendo con procedimientos contextualizados que dan una señal de mejoría debido a la utilización de variados factores laborales. Cabe destacar la relación entre dichos factores y el

sistema exterior, la estrategia organizacional, y el sistema interior en procesos de cultura, son los rasgos del estado laboral y tecnología productiva. (Barón, 1999; pág. 65)

El nivel de concordancia como punto estratégico es un panorama que se estima en la mayoría de paradigmas organizados de la gestión de recursos humanos, de esta manera la calidad entendida se puede incrementar producto de la fusión e interconexión de los objetivos estratégicos, misión y políticas institucionales (Longo, 2004; pág.33). Es preciso detallar que situaciones internas como las presupuestarias, las logísticas y tecnológicas afectan el desarrollo y sostenibilidad de la Gestión de Recursos Humanos.

Una forma adecuada de teorizar sobre los resultados de la gestión por desempeños es, cuando observamos que el trabajador debe recibir algún tipo de incentivo económico en sus haberes a fin de mejorar su productividad, en relación al empleo del recurso humano, por lo tanto el rendimiento laboral se ve influenciada por factores tangibles válidos en determinadas organizaciones empresariales: estos modelos tienen repercusión positiva en el colectivo de trabajadores asignándoles valores agregados a su desempeño laboral (Milgrom,1992; pág 15).

Todos los incentivos o premios son considerados como estrategias de rendimiento laboral, que condicionan e influyen el desempeño del trabajador, el mismo que estará atento a su productividad, cumpliendo de esta manera con la visión y misión institucional, indicadores, objetivos estratégicos relevantes que determina la efectividad del procedimiento empleado (Ampless, 2001; pág 98)

También existen teorías que se contraponen a los incentivos o esquemas de pagos para elevar el rendimiento laboral del trabajador debido a criterios eminentemente éticos que desestiman la efectividad del trabajador en términos productivos.

El desempeño laboral es la manifestación física y mental del trabajador con la finalidad de alcanzar objetivos eminentemente laborales, constituyéndose en una técnica o procedimiento individual para la consecución de resultados inmediatos, necesarios para su óptimo desempeño al interior de una determinada institución u organización. Es decir el desempeño laboral se ve condicionada por la manifestación positiva del trabajador en términos de resultados y rendimiento. (Chiavenato, 2000 pág.135).

Nos dice que el trabajador debe estar preparado y con conocimiento del trabajo a realizar para que pueda cumplir con los objetivos trazados, sin olvidar de aplicar los valores correspondientes para el mejoramiento de la institución. Por tal motivo el desempeño laboral del trabajador se ve condicionado por su comportamiento y los resultados que pueda obtener.

“Considera el desempeño laboral es uno de los componentes prioritarios de la psicología del trabajador, es la precisión y establecimiento de metas, la cual determina el comportamiento y mejora del desempeño, porque beneficia al colectivo de trabajadores a conectar sus esfuerzos sobre metas y resultados en proceso de logro”. (Robbins, 2004; pág. 70)

Lo tomamos como un proceso para poder saber que tan relevante ha sido en una institución en la consecución de sus objetivos fijados, desempeñándose en una forma eficiente y eficaz en el

desempeño de sus tareas, además de brindar apoyo a sus compañeros y decir cosas positivas del espacio en que se desenvuelve.

1.3.3. Dimensiones de la Variable 1.

Orientación a resultados.

Viene a ser la cualidad para encaminar las actividades y tareas al logro de propósitos individuales y lineamientos institucionales, consolidando estándares viables de calidad e identificando oportunidades que permitirán una mejora. Implica inmediatamente otorgar una serie de respuestas en plazos cortos y largos, realizando una utilización óptima de los recursos a su disposición, generando impacto en los procedimientos realizados. (Ríos, 2008; pág. 42)

Benítez (2010) “Calidad y Rendimiento Productivo”, nos dice que la orientación a resultados es la proporcionalidad de alcanzar durante un proceso los resultados sin dejar de lados los niveles de calidad y rendimiento en escalas altas, consiste en utilizar procedimientos básicos para alcanzar estándares que conlleve a la excelencia, valorando los procesos para su consecución.

Belén (2011) “Calidad y Rendimiento Productivo”, dice que la orientación a resultados es una característica propia del quehacer cotidiano orientado para conseguir un resultado, se suele relacionar con la motivación que permite estimular el deseo de superación, con la finalidad de lograr los criterios de calidad en términos empresariales.

Vocación de servicio.

La vocación de servicio es la cualidad o manifestación para poner en práctica variadas capacidades personales, que permitan aflorar las preferencias internas y externas sobre un determinado aspecto de índole personal, profesional o cultural. (Dagnino, 2010; pág. 37)

La vocación de servicio se refiere a la inclinación profesional orientada a satisfacer las necesidades ajenas, se trata de un concepto

aplicable a cualquier actividad u oficio, su motivación se basa en la satisfacción de sus clientes Sánchez (2009)

Kaspersky (2012), “Enciclopedia de la administración empresarial” dice que la vocación de servicio se da por la predisposición de una persona para estimular el deseo de superación interno, quienes tienen esa vocación de servicio, logran alcanzar sus metas y propósitos trazados.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo cuando se hace bien, genera que el trabajo sea positivo, colaborador y de mutuo acuerdo, posibilita el trabajo interactivo entre varias personas para la consecución de un fin común, relacionándose con actividades laborales que tienen tasa de rendimiento y productividad colectiva. (Benítez, 2009; pág. 88)

El trabajo en equipo en un proceso mancomunado que fortalece las relaciones interpersonales dentro de un sistema laboral, que permite alcanzar un grado de participación e involucramiento considerable con un fin común. (Hawthorne, 2014; pág.75)

1.3.4. Definición de variable 2. Calidad de Servicio

La calidad de servicio es proceso gradual y sistemático que se incorporan en diferentes instituciones para optimizar y asegurar la satisfacción y conformidad de su público, tanto interno como externo, dicha satisfacción juega un papel preponderante para el surgimiento y desarrollo de muchas entidades porque dependen éstas directamente de la calidad de atención que se ofrezca a los usuarios repercutiendo directamente sobre los objetivos institucionales. (Lazo, 2008; pág. 76)

La calidad de servicio prestada refleja indicadores importantes que se debe optimar para el logro de los resultados, se recomienda tomar medidas para mejorar las relaciones laborales, la estabilidad, beneficios sociales hacer capacitaciones y entrenamiento de acuerdo a las necesidades de la institución. (Barrios, 2004; pág.39)

La calidad de prestación es una sistemática de organizaciones privadas públicas y sociales implementan para confesar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.

Para consolidar la calidad del servicio se hace necesario tener un adecuado y pertinente plan operativo estratégico que viabilice la calidad de la atención del usuario y por consiguiente el rendimiento oportuno y efectivo del personal, estableciendo parámetros de evaluación rigurosa que se apliquen de forma periódica y que vayan acorde a los lineamiento de las políticas institucionales para alcanzar la máxima calidad del servicio a los usuarios.

Podemos decir que la calidad del servicio, está determinado por las características personales del usuario y la forma como este la pone en práctica, guiándose de sus experiencias y habilidades innatas, que incluyen la puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. (Rodríguez, 2003; pág.85)

1.3.5. Teorías relacionadas a la variable 2: Calidad de servicio

La gestión de calidad indudablemente pasa por una serie de factores que le dan distinción de otras formas de gestión, pasa por una serie de características que orientan a la institución, a fin de que vuelque su misión, en todos sus sistemas, en todos sus procesos y procedimientos con la finalidad de irlos mejorando continuamente. (Zambrano, 2002; pág. 86)

Ello es parte de un sistema y de una visión de la calidad, esta debe ser comprendida como un elemento sustancial que permite el desarrollo y conservación de todos los medios que utiliza la empresa o institución para otorgar un servicio o de lo contrario vender, fabricar o negociar un producto, el control de la calidad es necesario y ha pasado por diversos momentos o etapas desde hace muchos años, el control

de la calidad venía siendo dado con una mirada al finalizar la producción es decir se ha observado el producto después de haber sido sometido al proceso de producción y con esa mirada final se encontraron muchos productos que tenían fallas, que tenían errores los cuales deberían ser desechados, este desecho originaba inmensas pérdidas, tanto las instituciones como a las empresas. Por ello este paradigma fue cambiando con el tiempo y hasta la fecha, se viene ensayando nuevas ideas como el control y la calidad total como el sistema de gestión de la calidad, tanto para las instituciones públicas y las privadas.

El objetivo que se tiene en cuenta durante este proceso es el mejoramiento de la calidad, es la satisfacción del cliente y la eficiencia basada al cumplimiento de rigurosos indicadores que determinan la satisfacción, con la finalidad de acrecentar en forma progresiva la competitividad en el plano empresarial u organizacional.

Berry (1985) "Calidad en la Entidades Públicas" Han encontrado cinco dimensiones totales del funcionamiento de la Calidad de servicio: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. Estas dimensiones se dirigen hacia la calidad de servicio, ya que es un servicio con mucha iniciativa humana.

Una calidad de servicio no es ajustarse a las especificaciones, sino ajustarse a las especificaciones de la persona que necesita ese servicio; la calidad de servicio es relativamente un proceso, es un conjunto de actividad de índole operativa e indirecta que no necesariamente tiene como resultado un bien tangible, resulta ser una porción final de una operación que tiene como principales actores al consumidor y al proveedor.

La calidad de servicio posee ciertas características, de acuerdo al trabajo que desarrolla cada trabajador según la institución donde trabaje y deje satisfecho a cada integrante de la institución.

Gronross (1984) "Calidad y el Cambio Empresarial" Para el servicio de calidad, propone tres factores, que son:

- La calidad técnica que se brinda en el servicio dirigida al grupo objetivo.
- La calidad operativa como parte de un procedimiento, es decir la forma que se presta el servicio.

- La calidad organizativa, tienen componentes claramente establecidos que en muchas ocasiones son visualizados por los usuarios teniendo como elemento técnico y funcional, las mismas que se sintetizan a partir de cinco posibles diferencias previamente establecidas, las mismas que son:

- 1.-Comparaciones entre lo que espera recibir el cliente y las observaciones dirigidas al procedimiento de dichas expectativas: esta diferencia analiza y establece comparaciones de lo esperado y lo acontecido en realidad, por tal razón se recomienda a toda institución que exista una asertiva comunicación entre los colectivos de trabajadores y el público, considerando que éste último es que generalmente tiene la razón y es quien capta las actitudes y el comportamiento.

- 2.-Diferencia entre la observación de la gestión y la especificidad de la calidad de servicio. Este aspecto está referido en muchas ocasiones a los procedimientos y normas poco precisas y claras para el trabajador, el mismo que genera confusión, malestar e inestabilidad por los objetivos y lineamientos generales del servicio.

- 3.-Diferencia basada en la calidad de servicio y el servicio actualmente entregado, este aspecto se da porque se ha identificado previamente su origen el cuál radica sobre la carencia de conocimiento de las normas direccionadas a las falencias del público usuario, lo cual incide directamente en una atención ineficiente y de pésima calidad.

- 4.-Diferencia establecida entre el servicio ofrecido y lo que se le comunica acerca del servicio a los clientes, está determinado por la Promoción y aspectos publicitarios, es decir se le comunica la entrega de algo al cliente cuando en la práctica lo que se hace es entregarle otra cosa por lo que se le cataloga como un procedimiento incorrecto que atañe el prestigio de la empresa.
- 5.-Diferencia establecida entre el servicio entregado y el servicio percibido. Cabe señalar que el cliente tiene expectativas a priori en relación al servicio que recibirá, sin embargo esta fase se ve condicionada por la forma de actuar del empleado ya que se aparenta una cosa y al final se ejecuta o proporciona otra cosa al usuario, ocasionando una decepción en términos de satisfacción del cliente.

Es de vital importancia tener una buena calidad de servicio para cubrir los anhelos del servicio al potencial usuario, porque ellos esperan que las instituciones, organizaciones tengan un buen servicio de calidad, convirtiéndose en una aspiración laboral en donde se ofrezcan tratos empáticos, serviciales y comunicación asertiva que permitan interactuar de forma positiva entre el trabajador y el usuario, para obtener elevados índices de aceptación a nivel comercial, educacional y cultural, logrando alcanzar y maximizar la superioridad del servicio ofrecido a la comunidad.

Hayes (1992) "Calidad de Servicio Total": Nos dice que la progresión de los componentes básicos de la calidad de servicio, es una herramienta que detecta los requerimientos del usuario a través variados métodos y fuentes laborales. Una de ellas es la información de algunos componentes del servicio de calidad a solicitud del usuario, otra es la respuesta que dan los trabajadores a preguntas claves direccionadas sobre el servicio de calidad que los trabajadores realizan. La incidencia crítica se da cuando se obtiene información relevante obtenida de los usuarios acerca de los acontecimientos recientes que

los trabajadores catalogan como buenos o malos aspectos del trabajo realizado, pues resulta que los sucesos tienden a definir la forma laboral del trabajador y el servicio de calidad que ejecutan. Se pueden dar dos casos:

-Generar incidencias, es decir entrevistar a los usuarios para obtener información de la calidad de servicio, para este caso se puede dar con una entrevista en forma individual o también puede ser grupal.

-Fraccionar incidentes por grupos, clasificar las ideas claras, cada grupo direcciona una dimensión, se pide detenidamente al entrevistado que precise y detalle de 8 a 10 casos de condición positiva y de 8 a 10 casos de condición negativa del servicio que ha recibido tiempo atrás.

Lo que se trata es de conglomerar todos los sucesos producidos en las sesiones y desestimar aquellas que se repiten, con el propósito principal de relucir toda la información para laborar con una lista de opiniones múltiples.

-Especificar todos los reactivos para un cuestionario, escribir puntos de satisfacción para cada grupo de incidencias.

Por todo lo que se ha escrito, se puede decir que la mayoría de las instituciones se intrigan para ofrecer un buen servicio de calidad, al considerarse las aspiraciones de los usuarios, les es posible adaptarse con mucha más comodidad a los cambios que se dan día a día, es importante que la institución contemple este tipo de herramienta para que permita incrementar un buen servicio de calidad a los visitantes.

El Doctor Feigenbaum (1991), ideó la **Teoría operativa del control totalitario de calidad**, la misma que tiene en consideración una serie de pasos que son fáciles de repetir una y otra vez, con el único propósito de alcanzar la mayor calidad en toda la tipología de productos y servicios a poner de manifiesto, desestimando el factor suerte en cualquiera de los procesos para lograr la ansiada satisfacción del usuario cliente.

Los principios básicos a tener presente son los siguientes:

En nuestros días existen una variedad de productos que se asemejan y que están disponibles en el mercado, siendo los usuarios o compradores quienes establecen comparaciones entre cada una de ellas, teniendo como parámetro de referencia decisiva el factor de calidad

El ofrecimiento de la calidad en los bienes, productos o servicios es considerado como el pionero y base del éxito y surgimiento progresivo de una entidad.

La calidad acontece como producto de las manipulaciones operativas de una entidad, a tal punto que orienta las decisiones de la plana directiva, siendo los productos o servicio el principal punto objetivo de los potenciales usuarios o consumidores.

Los fundamentos teóricos dan como resultado lo propuesto por Armand Feigenbaum quien ideó una serie de puntos estratégicos a tener en consideración para la optimización de los resultados en una entidad, siendo estos los siguientes:

Establecer un criterio común específico para lo que se quiere alcanzar, conseguir u ofrecer al usuario.

❖ **Enfocarse en la satisfacción del cliente.**

Poner en práctica una serie de esfuerzos necesarios para optimizar los propósitos establecidos.

Alcanzar que la entidad dirija la labor del trabajador de forma organizada y mancomunada.

Establecer con claridad las funciones específicas a todos los trabajadores apuntando a un fin común.

Idear un colectivo de trabajo que se haga responsable con exclusividad de control ligado a la calidad.

Canalizar una acertada comunicación entre toda la población de trabajadores para incidir sobre los propósitos empresariales.

Recalcar la trascendencia de la calidad para todo el colectivo de trabajadores sin tener en consideración su rango laboral.

Establecer mecanismos correctivos en forme eficiente para alcanzar el nivel esperado de calidad en términos de productividad.

Teoría de Joseph Muran

El referido autor manifiesta que la alta calidad se consigue teniendo en cuenta cinco aspectos o componentes básicos al interior de cualquier entidad, estos son:

Concretar seriamente los peligros con una alta incidencia de baja calidad.

Es preciso detectar meticulosamente los indicios que determinen un servicio de poca calidad a los usuarios, para ello es necesario que los trabajadores tomen conciencia del nivel de esfuerzo que deben emplear, para así determinar que la calidad se incrementa paulatinamente con un poco de esfuerzo y con un trabajo responsable y colectivo. (Muran, 2001; pág. 74)

Direccionar y disponer el producto acorde a los requerimientos.

Es necesario determinar los productos o servicios de acuerdo a los requerimientos del usuario, para así ver contentos y con agrado a los potenciales clientes debido a que el servicio cubre sus expectativas y necesidades en cualquiera de los rubros empresariales.

Alcanzar adaptarse a los niveles de estándares de calidad ya establecidos.

La premisa fundamental para alcanzar los niveles óptimos de calidad es la comunicación entre todo el conglomerado de trabajadores, con la finalidad de analizar aciertos y desaciertos en términos de calidad, para ello se debe de idear un plan de estrategia de sensibilización laboral que responda a los criterios empresariales.

Promover la mejora constante en periodos de tiempo.

Habiendo concluido el producto, bien o servicio, es necesario dar una mirada crítica al interior para ver como se ha conseguido, y al mismo tiempo poder corroborar la pertinencia del mismo, para que la próxima vez el servicio logre minimizar las falencias, y poco a poco se vaya mejorando y haciendo camino de aprendizaje laboral. (Muran, 2001; pág. 27)

Catalogar la calidad como un ahorro en crecimiento

Se consideraría a la calidad en algunas ocasiones con la labor más importante de cualquier entidad, porque proporciona muchos éxitos. Teniendo en cuenta que a la vez es un aspecto complejo y difícil de alcanzar a corto plazo, ya que se precisa tener un número considerable de clientes, otorgar mayor beneficios, y elevar progresivamente la competitividad y productividad en comparación con su competencia a nivel laboral.

Trilogía de Juran

En esta teoría se propusieron 3 pasos con la finalidad de alcanzar la calidad deseada en los servicios ofertados en todas las entidades, estos se detallan líneas abajo:

❖ Planificar la calidad

Resulta necesario identificar nuestros potenciales clientes, diagnosticar sus requerimientos, idear o producir un producto o servicio que cubra las expectativas del cliente, establecer estrategias como se va a vender el producto y difundir los resultados y planes al equipo colectivo de poder ejecutarlo para que en un momento determinado se alcance la calidad deseada. (Muran, 2002; pág.88)

❖ Control de calidad

En este plano se pretende establecer mecanismos de supervisión y control concerniente a la efectividad del servicio o producto en diferentes áreas de trabajo, teniendo en cuenta cómo se comporta el producto y cuál es su estabilidad comercial, estableciendo parámetros de medición que permitan cuantificar y cualificar los resultados para

alcanzar índices deseados de calidad acorde a los objetivos estratégicos.

❖ **Mejora de la calidad**

La constancia es un factor preponderante en la búsqueda de la calidad, reflexionando sobre posibles errores básicos, que son factibles de superar y encaminar al servicio en la búsqueda de la eficacia, para ello se debe de contar con todos los medios y materiales disponibles, teniendo en cuenta el potencial humano y logístico, pasando por contar con un personal potencialmente competente que asegure la competitividad de los trabajadores y vayan en la búsqueda de los objetivos trazados, poniendo de manifiesto los conocimientos asimilados para determinados fines en particular.

1.3.6 Dimensiones de la Variable 2: Calidad de servicio

Disponibilidad y Calidad de los Recursos

Dicen que es la capacidad de un elemento para cumplir sus funciones acordadas cuando es requerida, que son: confiabilidad, mantenibilidad, rendimiento, seguridad y capacidad de servicio. (Lassen, 2008; pág. 97).

Se refiere a los procesos de logros, designación e integración de recursos humanos, financieros y materiales necesarios para obtener las metas de aprendizaje y desarrollo de propuestas por el establecimiento (Barrientos, 2010; pág.33)

Dimensión de la Efectividad

Viela (2012): “Principios Básicos de la Calidad” considera que la efectividad es el equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, si es efectivo, si es eficaz y eficiente, La eficacia es lograr un resultado o efecto.

Ruller (2015): “Teoría Operativa de la Administración”. La efectividad es la cualidad para conseguir de forma gradual un propósito planteado en un determinado momento, que se han planteado con

anterioridad estableciéndose estrategias y procedimientos adecuados para lograr los resultados esperados.

Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es un principio ligado a gustos y preferencias determinado por la propia característica del cliente y/o usuario enmarcado con el conocimiento que tenga para establecer criterios de medición de aceptación sobre determinado procedimiento. (Hunt, 2009; pág.22)

-Puntualidad en la entrega del servicio.

Se refiere a la oportunidad de brindar el servicio. (ISO: 9001.2015)

-Aseguramiento en el cumplimiento de los resultados.

Cumplimiento de un contrato a tiempo. (ISO: 9001.2015)

-Relación coste-beneficio.

(ISO: 9001.2015)

-Ajuste a los plazos acordados.

Se refiere al porcentaje de servicios cumplidos en un tiempo pactado

(ISO: 9001.2015)

El servicio debe ser requerido acorde la naturaleza de la entidad.

Se expresa por la satisfacción del cliente. (ISO: 9001.2015)

-Rapidez del servicio.

Se trata del no retraso de servicio. (ISO: 9001.2015)

-Factor ligado al cumplimiento del tiempo relacionado con el trabajo.

Brindar el servicio en menos tiempo que otras empresas. (ISO: 9001.2015)

Tener un personal idóneo para la prestación del servicio.

Número reducido de quejas sobre la atención del personal. (ISO: 9001.2015)

Amabilidad y trato empático en la prestación del servicio.

Indica la buena atención al cliente (ISO: 9001.2015)

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el desempeño del personal administrativo y la calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018?

1.4.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿Qué relación significativa existe entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción del cliente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha. 2018?

P.E.2 ¿Qué relación significativa existe entre el desempeño del personal administrativo y la disponibilidad y calidad de los recursos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha. 2018?

P.E.3 ¿Qué relación significativa existe entre el desempeño del personal administrativo y la dimensión de la efectividad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha. 2018?

P.E.4 ¿Qué relación significativa existe entre la calidad de servicio y la orientación por resultados en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha. 2018?

P.E.5 ¿Qué relación significativa existe entre la calidad de servicio y la vocación de servicio del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018?

P.E.6 ¿ Qué relación significativa existe entre la calidad de servicio y el trabajo en equipo del personal administrativo del Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís “de Chincha. 2018?

1.5. Justificación

Por Conveniencia. El trabajo de investigación está ligado al desempeño del personal administrativo, y mi persona está dedicada a la administración del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha, por lo que la realización de la tesis elevará el dominio de los diferentes procesos de evaluación en cuanto a procesos académicos y administrativos se refiere.

Relevancia social. En tanto se implementa el desempeño del personal administrativo en el instituto, el personal elevará la calidad de servicio educativo y ello redundará en beneficio inmediato de los usuarios, lo que se proyectará a la comunidad y a los propios docentes.

Implicancias prácticas. Los resultados del trabajo de investigación contribuirán a que se realicen otros trabajos de índole explicativa, lo que favorecerá en gran medida al fortalecimiento del proceso de desempeño del personal administrativo en beneficio de la calidad de servicio educativo institucional.

Valor teórico. A partir de las conclusiones que se obtendrán en la tesis se podrán realizar generalizaciones que incrementarán el conocimiento teórico sobre el desempeño del personal administrativo y la calidad de servicio educativo. Indudablemente el hallazgo de una correlación fortalece el conocimiento que se maneja sobre las variables.

Utilidad metodológica. En tanto se propone un instrumento de elaboración propia, un cuestionario dividido en dimensiones, el cual será debidamente validado con el alfa de Cronbach y con la consulta a expertos, se tendrá una herramienta que podrá ser utilizada en ulteriores investigaciones y así concretizar la recogida de información sobre las variables o variable relacionadas en futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis:

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el desempeño del personal administrativo y el servicio de calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha. 2018

1.6.2. Hipótesis específica:

H.E.1 Existe relación significativa entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción del cliente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018

H.E.2 Existe relación significativa entre el desempeño del personal administrativo y la disponibilidad y calidad de los recursos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018

H.E.3 Existe relación significativa entre el desempeño del personal administrativo y la dimensión de la efectividad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018

H.E.4 Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la orientación a resultados del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018

H.E.5 Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la vocación de servicio del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018

H.E.6 Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo en equipo del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación significativa que existe entre el desempeño del personal administrativo y la calidad de servicio del Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís” de Chincha. 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

- O.E.1 Determinar si existe relación significativa entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción del cliente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018
- O.E.2 Determinar si existe relación significativa entre el desempeño del personal administrativo y la disponibilidad y calidad de los recursos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018
- O.E.3 Determinar si existe relación significativa entre el desempeño del personal administrativo y la dimensión de la efectividad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018
- O.E.4 Determinar si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la orientación a resultados del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha- 2018

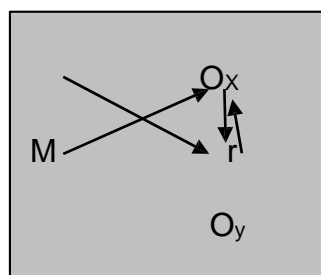
O.E.5 Determinar si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la vocación de servicio del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha-2018

O.E.6 Determinar si existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo en equipo del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018

II. METODO

2.1. Diseño.

La adopción del diseño a seguir es de tipo Descriptivo Correlacional, debido a que este tipo de diseño tiene la particularidad de establecer la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos”. Es descriptivo correlacional, porque se precisarán las relaciones entre dos variables de un grupo, para luego determinar las relaciones entre estas. A continuación se esquematiza el siguiente diagrama propuesto por (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).



Donde “M” corresponde al tipo muestra de estudio y Ox; Oy indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables en la investigación, siendo r el coeficiente de correlación entre ambas variables.

2.2. Variables y operacionalización.

2.2.1. Variables

Variable X: Desempeño del Personal Administrativo

Definición conceptual:

El desempeño del personal es la manifestación en términos laborales del trabajador en la que se pone en práctica sus potencialidades y habilidades integrales para alcanzar logros orientados a los fines y propósitos inmediatos de la entidad. Chiavenato (2000)

Dimensiones:

- Orientación a resultados
- Vocación de servicio
- Trabajo en equipo

Variable Y: Calidad de servicio

Definición Conceptual:

Calidad de servicio se entiende como la expresión que tiene el cliente en términos de satisfacción, basada en procedimientos y técnicas óptimas de calidad, que garantizan una asistencia efectiva al interior de una entidad.

Dimensiones:

- Servicio de calidad
- Disponibilidad y calidad de los recursos
- Dimensión de la efectividad.

2.2. Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE X. Desempeño del Personal Administrativo	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 9000:2005) NOTA : Las dimensiones están def	Orient. Resultados	I1: Ejecución de sus Funciones	1. En el IESPP se cumplen con sus funciones de acuerdo a lo establecido	ORDINAL	<i>Siempre (2) Casi Siempre (1) Nunca (0)</i>
				2. Realiza sus funciones eficazmente		
				3. Ejecuta sus funciones utilizando la tecnología actual		
			I2: Calidad del Trabajo realizado	4. La calidad de su trabajo es satisfactorio		
				5. La calidad de su trabajo es óptima		
				6. Es disciplinado en la ejecución de su trabajo		
			I3: Evaluación de Impacto	7. Aplica los valores en la ejecución de su trabajo dentro del IESPP		
				8. Participa en la ejecución de las actividades programadas por el IESPP		
				9. Interactúa con los usuarios en el trabajo		
	I1: Compromiso y responsabilidad	10. Ejecuta su trabajo con aptitud positiva				
		11. Realiza su trabajo independientemente de los beneficios que pueda recibir				
	I2: Evaluación de Alternativas	12. Muestra empatía con el usuario				
		13. Respeta las decisiones de sus superiores dentro del IESPP				
		I3: Orienta con amabilidad y respeto	14. Presta atención a las sugerencias de los usuarios			
	15. Aplica los valores del IESPP "San Francisco de Asís" de Chíncha con los usuarios					
	DEFINICIÓN OPERACIONAL El desempeño del Personal Administrativo se evaluó a través de tres dimensiones: Etapa previa: Orientación a resultados Vocación de Servicio Trabajo en Equipo Se aplicó un cuestionario con 24 ítems.	Vocac. de Servicio	I1: Participa en forma activa	16. Apoya el trabajo de sus compañeros		
				17. Motiva a sus compañeros a la ejecución de un buen servicio		
				18. Soluciones problemas que se presentan en el trabajo		
			I2: Compromiso y responsabilidad	19. Sabe actuar ante una emergencia inesperada		
				20. El trabajo de equipo que realiza es competitivo		
				21. Tiene un comportamiento social adecuado con sus compañeros		
			I3: Establece relaciones adecuadas	22. El trabajo en equipo mejora las relaciones interpersonales dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chíncha con los usuarios.		
				23. Me siento capacitado para mejorar mi relación interpersonal con mis compañeros		
				24. Estoy llano a enriquecerme con la opinión de mis compañeros de trabajo en el IESPP		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE Y. Calidad de Servicio:	Podemos decir que la calidad del servicio, es como el usuario percibe lo que ocurre, guiándose en sus expectativas de servicio, que incluyen la puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. (ISO: 9001.2015)	Satisfacción del Cliente	I1: Porcentaje de Servicios Fiables	1. Se tiene habilidad para realizar el trabajo requerido en forma fiable y cuidadosa	ORDINAL	<i>Siempre (2) Casi Siempre (1) Nunca (0)</i>
				2. Se realizan las actividades programadas en el tiempo establecido		
				3. Se demuestra interés por solucionar un problema		
			I2: Porcentaje de Capacidad de Respuesta	4. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios		
				5. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios		
				6. La disponibilidad del tiempo es adecuado para su trabajo		
			I3: Porcentaje de Elementos Tangibles	7. Muestra una actitud positiva en la ejecución de su trabajo		
				8. Las relaciones interpersonales son óptimas al momento de ejecutar su trabajo		
				Disponibilidad y Calidad de los Recursos		
	10. Los recursos que maneja son adecuados					
	11. Al utilizar los recursos asignados, mejora su estándar de trabajo dentro del IESPP					
	I2: Calidad del servicio real	12. La calidad de trabajo mejora al recibir los recursos asignados				
		I3: Evaluación del Trabajo realizado	13. La disponibilidad del tiempo es adecuado para su trabajo			
			14. Muestra una actitud positiva en la ejecución de su trabajo			
	La calidad de Servicio se evaluó a través de tres dimensiones: Etapa previa: Satisfacción del Cliente Disponibilidad y Calidad de los Recursos Dimensión de la Efectividad Se aplicó un cuestionario con 24 ítems.	Dimensión de la Efectividad	I1: Cumplimiento de metas	15.- Las relaciones interpersonales son óptimas al momento de ejecutar su trabajo		
				16. Es efectivo el Personal Administrativo en las tareas asignadas		
				17. Colabora con el cumplimiento de la misión y visión del IESPP San Francisco		
		I2: Resultado de su trabajo	18. Los trabajos que realiza son eficientes			
			19. Los recursos que utiliza mejora su eficiencia en el trabajo			
			20. El tiempo que utiliza le da para desempeñarse en otras funciones dentro del IESPP			
		I3: Generación y Utilización de conocimientos	21. Demuestra dominio, habilidad y destrezas en el desarrollo de su trabajo diario			
			22. Tiene documentos actualizados sobre capacitaciones recibidas			
			23. Utiliza la retroalimentación en las actividades de capacitación ofrecida por IESPP			
	24. Lo que aprende en las capacitaciones fortalece el desarrollo del trabajo					

2.3. Población y muestra

Población:

Nuestra población la integran los 71 trabajadores entre docentes y administrativos, Los mismos que laboran en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha.

Asimismo, la muestra está conformada por los 20 trabajadores administrativos, que laboran en el instituto, siendo esta una muestra censal.

Población	Cantidad
Docentes	51
Administrativos	20
Total:	71

Muestra.

Estuvo conformada por 20 trabajadores que forman parte del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha.

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

El instrumento seleccionado para la recolección cuantificable de datos no puede faltar en la investigación, porque permite construir la Matriz Tridimensional de datos, y es que mediante este instrumento de recojo de datos, se adquiere la información sobre las variables.

2.4.1. Técnicas:

Encuesta. - . Esta técnica, cuyo instrumento es el cuestionario, se utilizó para recoger información de la variable X – Y, permitió recoger información de manera directa a través de la aplicación de un

cuestionario que puede ser presencial o por encargo. En nuestro caso se aplicaron los cuestionarios directamente a los miembros de la muestra seleccionada.

De acuerdo con Sabino (1992) es una técnica que permite recabar información que amerita un interrogatorio con preguntas establecidas con anterioridad, teniendo criterios para su planteamiento y formulación, con el propósito que a través de una aplicación se proceda siguiendo las mismas pautas, estableciendo un procedimiento secuencial. Dicha técnica posibilitó la obtención de información relevante de forma directa por medio de la aplicación de un cuestionario direccionado a un colectivo de personas denominado muestra de estudio.

2.4.2. Instrumentos:

A. Cuestionarios. - El cuestionario es una herramienta que permite a la persona que investiga, recoger información. Es un instrumento que se utiliza para investigar determinados datos a través de la indagación. Asimismo, para recoger datos en el trabajo de campo de investigaciones cuantitativas.

Para la presente investigación se bosquejaron y validaron los cuestionarios que a continuación se especifican:

Cuestionario N°1 “Desempeño del personal administrativo” que se utilizaron para recoger datos referidos a las dimensiones: “Orientación de resultados”, la “Vocación de servicio” y “Trabajo en equipo”.

El cuestionario N°2 denominado “Calidad de servicio”, se construyó en base a las dimensiones: “Disponibilidad y Calidad

de los recursos”, “Dimensión de la efectividad”, y “Calidad de Servicio”

El instrumento del cuestionario pasó por un proceso de validación de datos a través de la consultoría de juicio de experto, teniendo como premisa fundamental el análisis y juicio de expertos de profesionales investigadores con grado de Magister en Educación.

Luego se procedió a contrastar su nivel de confiabilidad realizando una prueba o estudio de carácter piloto, sometiéndose a la prueba estadística Alfa de Cronbach.

2.4.3 Validez:

El contenido de los cuestionarios, para su validación, fue sometido al análisis y juicio de expertos con grado de Doctor y Magister.

2.4.4 Confiabilidad:

Posteriormente se procedió a verificar su nivel de confiabilidad para lo cual se recurrió a un estudio piloto y a la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach.

2.5 Métodos de análisis de datos:

El conglomerado de datos que se recogieron a través del “Cuestionario sobre el “Desempeño del Personal Administrativo” y “Calidad de Servicio” permitieron ingresar los datos al software SPSS 22 para ser procesados. Para el análisis estadístico descriptivo se procedió a tabular los datos, hallando parámetros estadísticos de medidas de tendencia central y medidas de dispersión, construyendo tablas de clasificación simple y de doble entrada, figuras estadísticas y calculando frecuencias absolutas y relativas porcentuales de acuerdo a los objetivos de la investigación.

En el análisis estadístico inferencial se utilizó la prueba de normalidad realizada por Kolmogorov - Smirnov para las variables en estudios, donde se obtuvo el siguiente resultado: 0.000 y 0.000, siendo este valor de Sig. (Alfa) < 0.05; entonces, los datos de la población de estudio NO provienen de una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó una prueba NO paramétrica “Coeficiente de correlación Rho Spearman” para hallar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultado

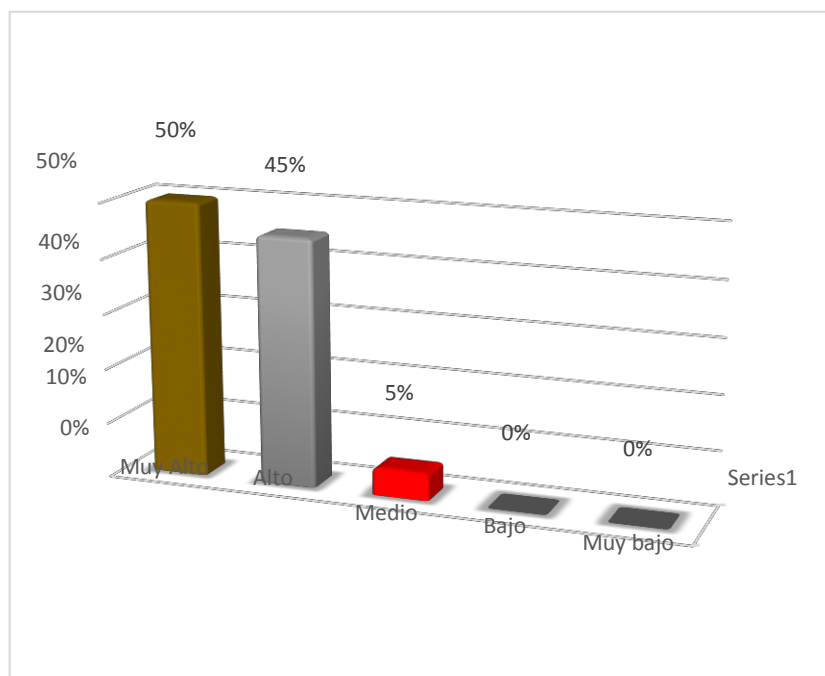
Teniendo en consideración los datos y resultados de la aplicación de los cuestionarios al personal administrativo del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “san francisco de asís” de chincha, sobre el desempeño del personal y la calidad del servicio, a continuación, se describen dichos resultados.

Tabla 1: Desempeño del personal

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy Baja	0 - 10	0	0	0%	0%
Baja	10 - 20	0	0	0%	0%
Medio	20 - 30	1	1	5%	5%
Alto	30 - 40	9	10	45%	50%
Muy alto	40 - 50	10	20	50%	100%
Total		20		100%	

Fuente: datos de resultados de desempeño personal

FIGURA 1: VI Desempeño del Personal



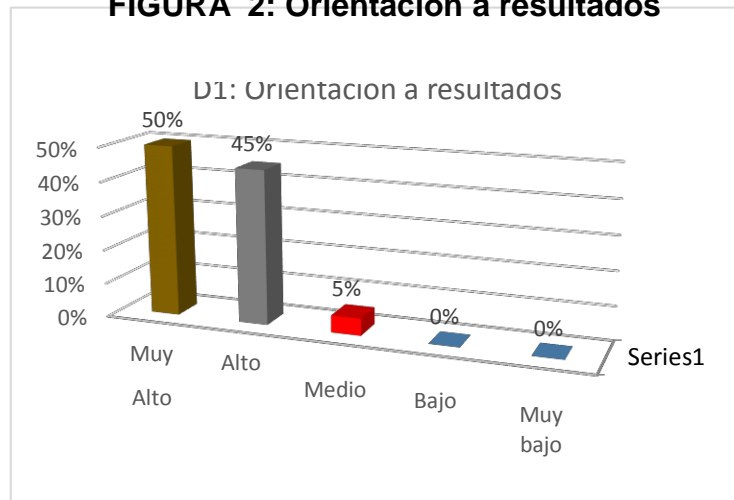
Interpretación: En la tabla 1, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de desempeño del personal realizado al personal administrativo del IESPP “San Francisco de Asís”. Arrojó, que el 50% del personal administrativo evalúa el desempeño del personal como como muy alto, el 45% evalúa en el nivel alto el desempeño del personal, un 5% evalúa como medio el desempeño del personal, un 0% evalúa un nivel Bajo y un 0% Muy Bajo. Se observa la apreciación del personal hacia el desempeño del personal en los niveles: Muy alto, alto y medio en su mayoría que equivale al 100%.

Tabla 2: Orientación a resultados

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy Baja	0 – 4	0	0	0%	0%
Baja	4 - 7	0	0	0%	0%
Medio	7 - 10	1	1	5%	5%
Alto	10 – 13	9	10	45%	50%
Muy alto	13 -16	10	20	50%	100%
total		20		100%	

Fuente: datos de resultados de dimensión orientado a resultados

FIGURA 2: Orientación a resultados



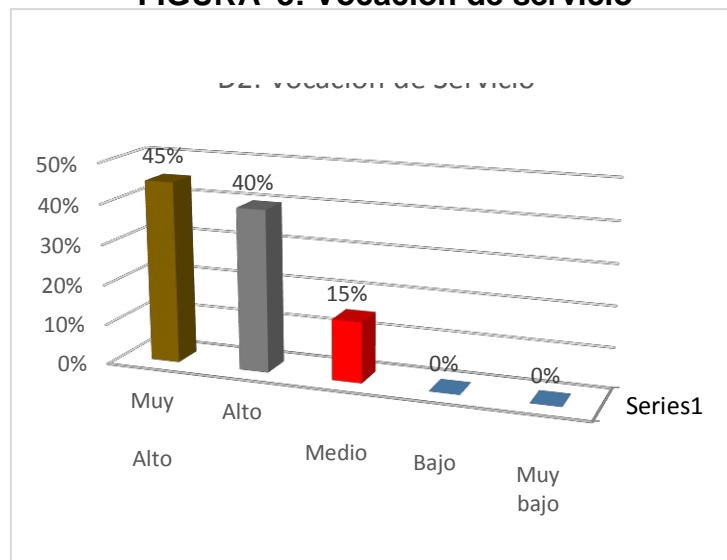
Interpretación: En la tabla 2, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de dimensión orientado a resultados realizado al personal administrativo del IESPP “San Francisco de Asís”. Arrojó, que el 50% del personal administrativo evalúa dimensión orientado a resultados como como muy alto, el 45% evalúa en el nivel alto la dimensión orientado a resultados, un 5% evalúa como medio la dimensión orientado a resultados, un 0% evalúa un nivel Bajo y un 0% Muy Bajo. Se observa la apreciación del personal administrativo en los niveles: Muy alto, alto y medio en su mayoría que equivale al 100%.

Tabla 3: Vocación de servicio

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy Baja	0 – 4	0	0	0%	0%
Baja	4 - 7	0	0	0%	0%
Medio	7 - 10	3	3	15%	15%
Alto	10 – 13	8	11	40%	55%
Muy alto	13 -16	9	20	45%	100%
total		20		100%	

Fuente: datos de resultados de dimensión vocación de servicio

FIGURA 3: Vocación de servicio



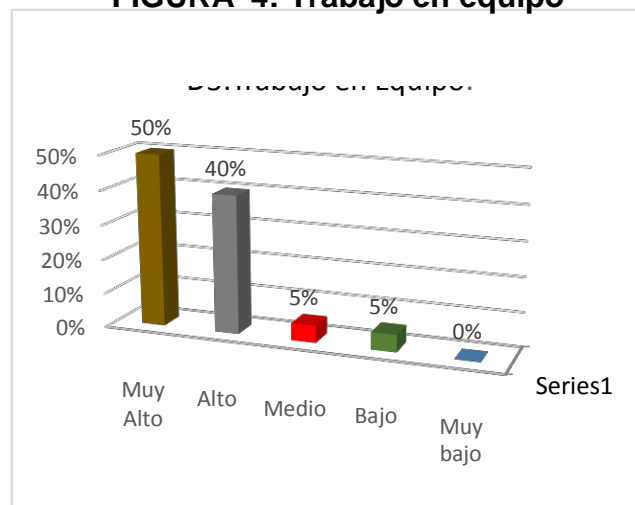
Interpretación: En la tabla 3, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de la dimensión vocación de servicio realizado al personal administrativo del IESPP “San Francisco de Asís”. Arrojó, que el 45% del personal administrativo evalúa la dimensión vocación de servicio como como muy alto, el 40% evalúa en el nivel alto la dimensión vocación de servicio, un 15% evalúa como medio la dimensión vocación de servicio, un 0% evalúa un nivel Bajo y un 0% Muy Bajo. Se observa la apreciación del personal administrativo en los niveles: Muy alto, alto y medio en su mayoría que equivale al 100%.

Tabla 4: Trabajo en equipo

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy Baja	0 – 4	0	0	0%	0%
Baja	4 - 7	1	1	5%	5%
Medio	7 - 10	1	2	5%	10%
Alto	10 – 13	8	10	40%	50%
Muy alto	13 -16	10	20	50%	100%
total		20		100%	

Fuente: datos de resultados de la dimensión trabajo en equipo

FIGURA 4: Trabajo en equipo



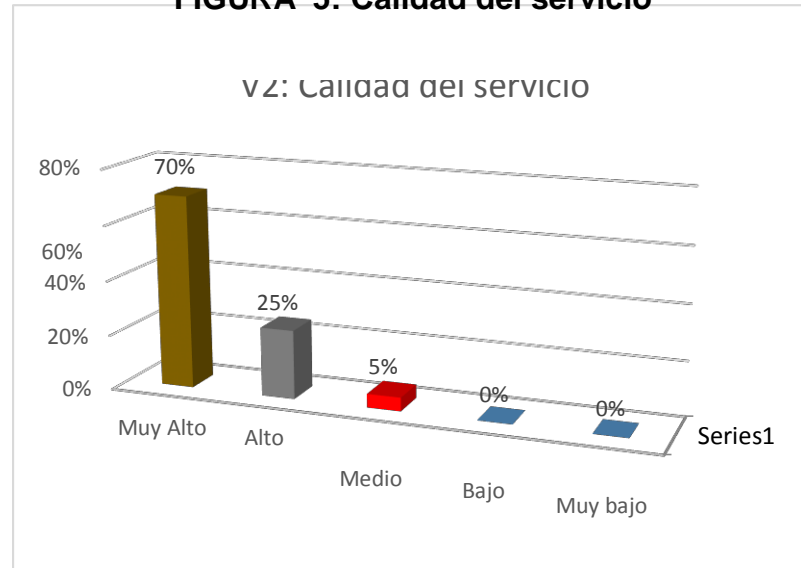
Interpretación: En la tabla 4, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de la dimensión trabajo en equipo realizado al personal administrativo del IESPP “San Francisco de Asís”. Arrojó, que el 50% del personal administrativo evalúa la dimensión trabajo en equipo como muy alto, el 40% evalúa en el nivel alto la dimensión trabajo en equipo, un 5% evalúa como medio la dimensión trabajo en equipo, un 5% evalúa un nivel Bajo y un 0% Muy Bajo. Se observa la apreciación del personal administrativo en los niveles: Muy alto, alto y medio en su mayoría que equivale al 95%.

Tabla 5: Calidad del servicio

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy Baja	0 - 10	0	0	0%	0%
Baja	10 - 20	0	0	0%	0%
Medio	20 - 30	1	1	5%	5%
Alto	30 - 40	5	6	25%	30%
Muy alto	40 - 50	14	20	70%	100%
total		20		100%	

Fuente: datos de resultados de calidad del servicio

FIGURA 5: Calidad del servicio



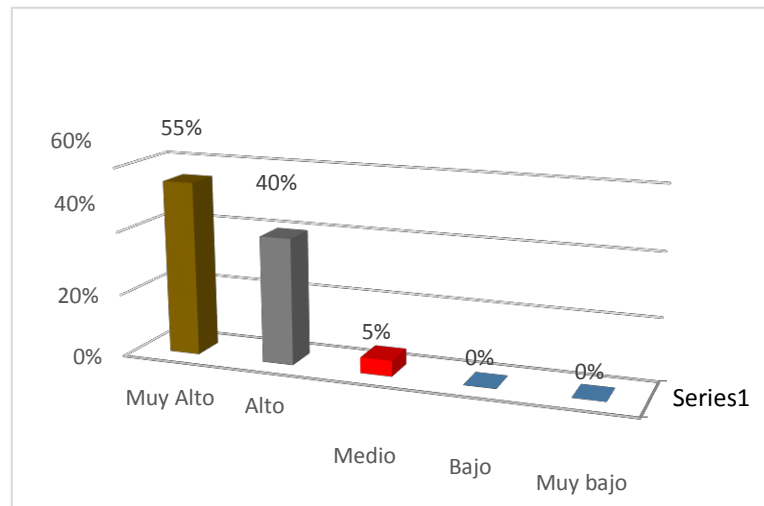
Interpretación: En la tabla 5, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de calidad del servicio realizado al personal administrativo del IESPP “San Francisco de Asís”. Arrojó, que el 70% del personal administrativo evalúa la calidad del servicio como como muy alto, el 25% evalúa en el nivel alto la calidad del servicio, un 5% evalúa como medio la calidad del servicio, un 0% evalúa un nivel Bajo y un 0% Muy Bajo. Se observa la apreciación del personal administrativo en los niveles: Muy alto, alto y medio en su mayoría que equivale al 100%.

Tabla 6: Satisfacción del cliente

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy Baja	0 – 4	0	0	0%	0%
Baja	4 - 7	0	0	0%	0%
Medio	7 - 10	1	1	5%	5%
Alto	10 – 13	8	9	40%	45%
Muy alto	13 -16	11	20	55%	100%
total		20		100%	

Fuente: datos de resultados de la dimensión satisfacción del cliente

FIGURA 6: Satisfacción del cliente



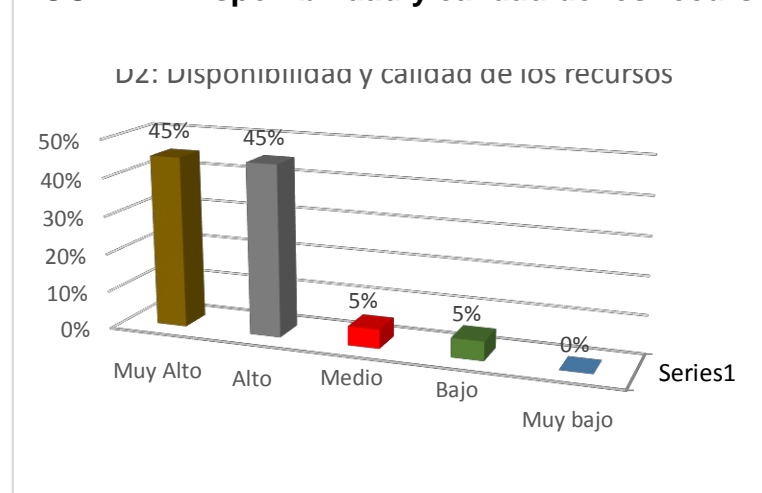
Interpretación: En la tabla 6, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de la dimensión satisfacción del cliente realizado al personal administrativo del IESPP “San Francisco de Asís”. Arrojó, que el 55% del personal administrativo evalúa la dimensión satisfacción del cliente como como muy alto, el 40% evalúa en el nivel alto la dimensión satisfacción del cliente, un 5% evalúa como medio la dimensión satisfacción del cliente, un 0% evalúa un nivel Bajo y un 0% Muy Bajo. Se observa la apreciación del personal administrativo en los niveles: Muy alto, alto y medio en su mayoría que equivale al 100%.

Tabla 7: Disponibilidad y calidad de los recursos

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy Baja	0 – 4	0	0	0%	0%
Baja	4 - 7	1	1	5%	5%
Medio	7 - 10	1	2	5%	10%
Alto	10 – 13	9	11	45%	55%
Muy alto	13 -16	9	20	45%	100%
total		20		100%	

Fuente: datos de resultados de la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos

FIGURA 7: Disponibilidad y calidad de los recursos



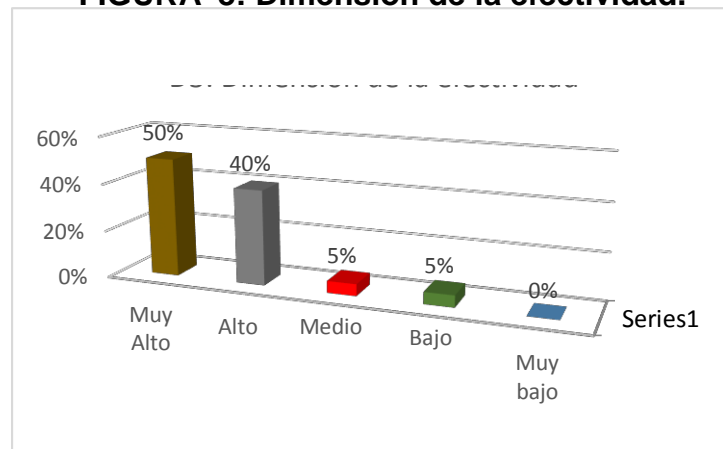
Interpretación: En la tabla 7, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos realizado al personal administrativo del IESPP “San Francisco de Asís”. Arrojó, que el 45% del personal administrativo evalúa la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos como como muy alto, el 45% evalúa en el nivel alto la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos, un 5% evalúa como medio la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos, un 5% evalúa un nivel Bajo y un 0% Muy Bajo. Se observa la apreciación del personal administrativo en los niveles: Muy alto, alto y medio en su mayoría que equivale al 95%.

1Tabla 8: Dimensión de la efectividad

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy Baja	0 – 4	0	0	0%	0%
Baja	4 - 7	1	1	5%	5%
Medio	7 - 10	1	2	5%	10%
Alto	10 – 13	8	10	40%	50%
Muy alto	13 -16	10	20	50%	100%
total		20		100%	

Fuente: datos de resultados de la dimensión de la efectividad

FIGURA 8: Dimensión de la efectividad.



Interpretación: En la tabla 8, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de la dimensión de la efectividad realizado al personal administrativo del IESPP “San Francisco de Asís”. Arrojó, que el 50% del personal administrativo evalúa la dimensión de la efectividad como muy alto, el 40% evalúa en el nivel alto la dimensión de la efectividad, un 5% evalúa como medio la dimensión de la efectividad, un 5% evalúa un nivel Bajo y un 0% Muy Bajo. Se observa la apreciación del personal administrativo en los niveles: Muy alto, alto y medio en su mayoría que equivale al 95%.

3.2 Estadígrafos descriptivos, Desempeño del personal

Tabla 9

		Desempeño del personal	Orientación a resultados	Vocación de servicio	Trabajo en equipo
N	Válido	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0
Media		40,30	13,50	13,45	13,35
Mediana		40,50	13,50	13,00	13,50
Moda		39 ^a	15	13	12 ^a
Desviación estándar		5,292	1,960	2,282	2,412
Varianza		28,011	3,842	5,208	5,818
Mínimo		23	8	8	7
Máximo		48	16	16	16

Interpretación

Los estadígrafos descriptivos de la tabla 9 describe que la media para la variable desempeño del personal es de 40,30; la mediana es de 40,50; la moda es de 39,00; la desviación estándar es de 5,292; la varianza es de 28,011; el mínimo es de 23,00 y el máximo es de 48,00.

3.3 Estadígrafos descriptivos de la variable, Calidad del servicio

Tabla 10

		Calidad del servicio	Satisfacción del cliente	Disponibilidad y calidad de los recursos	Dimensión de la efectividad
N	Válido	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0
Media		41,60	14,05	13,70	13,85
Mediana		42,00	14,00	13,00	13,50
Moda		42	13	13	13
Desviación estándar		5,557	2,012	2,430	2,346
Varianza		30,884	4,050	5,905	5,503
Mínimo		22	8	7	7
Máximo		48	16	16	16

Interpretación

Los estadígrafos descriptivos de la tabla 10 describe que la media para la variable calidad de servicio, es de 41,60; la mediana es de 42,00; la moda es de 42,00; la desviación estándar es de 5,557; la varianza es de 30,884; el mínimo es de 22,00 y el máximo es de 48,00.

3.4 Estudio de la normalidad

Tabla 11

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Desempeño de personal	,848	20	,005
Calidad del servicio	,773	20	,000
Orientación a resultados	,859	20	,008
Vocación de Servicio.	,896	20	,034
Trabajo en Equipo.	,896	20	,035
Satisfacción del cliente	,812	20	,001
Disponibilidad y calidad de los recursos	,815	20	,001
Dimensión de la efectividad	,786	20	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Registro de datos de las variables desempeño del personal y la calidad del servicio.

De los resultados en la tabla 11, un nivel crítico (significación asintótica bilateral= p) menor a 0.05 en los puntajes de la variable Desempeño del personal administrativo y calidad del servicio, se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Shapiro Wilks con un nivel de significancia al 5%). Se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman con el fin de determinar si las variables se relacionan.

3.5 Prueba de hipótesis

3.5.1 Hipótesis General

Hi: Existe una relación directa entre el desempeño del personal y la calidad del servicio en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha

Ho: No existe una relación directa entre el desempeño del personal y la calidad del servicio en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 12. Correlación de Spearman entre el desempeño del personal y la calidad del servicio

			Desempeño de personal	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Desempeño de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,979 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0,001 < 0,05$), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que el desempeño del personal se relaciona significativamente con la calidad del servicio.

El R^2 de Spearman 0,958441 lo que indica que el 95,84% de la variable desempeño del personal está siendo explicada por la calidad del servicio.

3.5.2 Hipótesis específica 1

Hi: Existe una relación directa entre el desempeño del personal y la dimensión satisfacción del cliente en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Ho: No existe una relación directa entre el desempeño del personal y la dimensión satisfacción del cliente en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 13. Correlación de Spearman entre el desempeño del personal y la calidad del servicio

Correlaciones			Desempeño de personal	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Desempeño de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,620 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación media. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0,001 < 0,05$), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que el desempeño del

personal se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción del cliente.

3.5.3 Hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación directa entre el desempeño del personal y la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Ho: No existe una relación directa entre el desempeño del personal y la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 14. Correlación de Spearman entre el desempeño del personal y la dimensión Disponibilidad y calidad de los recursos

Correlaciones			Desempeño de personal	Disponibilidad y calidad de los recursos
Rho de Spearman	Desempeño de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	20	20
	Disponibilidad y calidad de los recursos	Coefficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	20	20

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,563 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación media. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0,001 < 0,05$), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que el desempeño del

personal se relaciona significativamente con la dimensión disponibilidad y calidad de los recursos

3.5.4 Hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación directa entre el desempeño del personal y la dimensión de la efectividad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Ho: No existe una relación directa entre el desempeño del personal y la dimensión de la efectividad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 15. Correlación de Spearman entre el desempeño del personal y la dimensión de la efectividad.

Correlaciones			Desempeño de personal	Dimensión de la efectividad
Rho de Spearman	Desempeño de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Dimensión de la efectividad	Coefficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,810 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0,001 < 0,05$), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que el

desempeño del personal se relaciona significativamente con la dimensión de la efectividad.

3.5.5 Hipótesis específica 4

Hi: Existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión Orientación a resultados en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Ho: No existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión Orientación a resultados en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 16. Correlación de Spearman entre la calidad del servicio y la dimensión Orientación a resultados

Correlaciones			Calidad del servicio	Orientación a resultados
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Orientación a resultados	Coefficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,710 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0,001 < 0,05$), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la dimensión orientación a resultados.

3.5.6 Hipótesis específica 5

Hi: Existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión vocación de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Ho: No existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión vocación de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 17. Correlación de Spearman entre la calidad del servicio y la dimensión vocación de servicio

Correlaciones			Calidad del servicio	Vocación de Servicio.
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,529*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	20	20
	Vocación de Servicio.	Coeficiente de correlación	,529*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	20	20

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,529 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación media. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0,001 < 0,05$), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la dimensión Vocación de servicio

3.5.7 Hipótesis específica 6

Hi: Existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión Trabajo en equipo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Ho: No existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión Trabajo en equipo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 18. Correlación de Spearman entre la calidad del servicio y la dimensión Trabajo en equipo

Correlaciones			Calidad del servicio	Trabajo en Equipo.
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Trabajo en Equipo.	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,782 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0,001 < 0,05$), esto indica que si existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la dimensión Trabajo en equipo

IV. DISCUSIÓN.

4.1. Análisis descriptivo.

A la luz de las teorías que dan sustentó al Desempeño del personal administrativo y a la calidad de servicio como también tomando en cuenta los antecedentes, podemos realizar la discusión de la presente investigación.

Se pudo contrastar la correlación que existe entre las variables desempeño del personal y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha. Se aplicó un cuestionario de 24 preguntas a un total de 20 trabajadores.

Verificando la información obtenida, se aprecia en la Tabla N° 01 que el 50% (10) de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel muy alto de desempeño del personal, el 45% (9) se encuentran en un nivel alto. Este dato coincide con lo expuesto por Pérez, (2009), en su estudio “Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera”, tesis doctoral – México, “Se concluye que la evaluación de desempeño, es un proceso riguroso y a la vez flexible que está determinado por la medición de factores intrínsecos y extrínsecos, teniéndose en consideración la naturaleza del puesto, fijado por un rol protagónico las habilidades y destrezas en términos de eficiencia, eficacia y efectividad que irán acorde a la políticas y objetivos estratégicos de la empresa, para así contribuir al desarrollo e impuso progresivo de la entidad con personal altamente calificado en términos de rendimiento y desempeño laboral”. Al respecto se manifiesta que el desempeño laboral permitirá el crecimiento progresivo de una determinada entidad, que estará supeditada a las constantes evaluaciones del personal para asegurar la calidad del servicio que se ofrezca en términos cualitativos y cuantitativos.

En la fig. 2 se puede apreciar que el 50% (10) de los colaboradores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de chincha se encuentran en un nivel muy alto de los

niveles de orientación a los resultados. Este dato concuerda con Alberca (2017), en su tesis titulada: “Clima laboral y Eficacia de Prestación del colaborador administrativo de la sede central del Ministerio de Educación” en donde se concluye de forma general “que se ha demostrado que el interviene positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación, lo cual implica que el clima organizacional se relaciona con la calidad de prestación, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos.

En la fig. 3 Se puede apreciar que el 45% (9) de los colaboradores administrativos del Instituto de Educación Superior pedagógico Público San Francisco de Asís de Chíncha se encuentran en un nivel muy alto de vocación de servicio, de acuerdo a (Sánchez 2009) La vocación de servicio constituye una inclinación profesional orientada a satisfacer las necesidades ajenas, se trata de un concepto aplicable a cualquier actividad u oficio, su motivación se basa en la satisfacción de sus clientes (Sánchez 2009)

En la fig. 4 se puede apreciar que el 50% (10) de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chíncha se encuentran en un nivel alto de niveles de verificación, tal como afirma ROBBINS (2004): “Considera el trabajo profesional como uno de los elementos esenciales de la psicología del ejercicio, es el afianzamiento de metas, la cual impulsa el procedimiento progresivo, porque ayuda al hombre a orientar sus energías sobre fines dificultosos, teniendo en consideración la verificación y constatación de los diferentes procesos de la calidad.

En la fig. 5 se puede apreciar que el 70% (14) de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chíncha se encuentran en un nivel muy alto de la calidad de servicio, ello coincide con HAYES (1992): Nos dice “que la progresión de los componentes básicos de la calidad de servicio, es una herramienta que

detecta los requerimientos del usuario a través variados métodos y fuentes laborales. Una de ellas es la información de algunos componentes del servicio de calidad a solicitud del usuario, otra es la respuesta que dan los trabajadores a preguntas claves direccionadas sobre el servicio de calidad que los trabajadores realizan. La incidencia crítica se da cuando se obtiene información relevante obtenida de los usuarios acerca de los acontecimientos recientes que los trabajadores catalogan como buenos o malos aspectos del trabajo realizado, pues resulta que los sucesos tienden a definir la forma laboral del trabajador y el servicio de calidad que ejecutan.”

En la fig. 6 se puede apreciar que el 55% (11) de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chincha se encuentran en un nivel muy alto de satisfacción del cliente, de acuerdo a Hunt 2009 “La satisfacción del cliente es un principio ligado a gustos y preferencias determinado por la propia característica del cliente y/o usuario enmarcado con el conocimiento que tenga para establecer criterios de medición de aceptación sobre determinado procedimiento.” Corroborada por la oportunidad de brindar un servicio de calidad. (ISO: 9001.2015)

En la fig. 7 se puede apreciar que el 45%(9) de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chincha se encuentran en un nivel muy alto de disponibilidad y calidad de los recursos. Este dato coincide con lo afirmado por Lassen (2008) quien sustenta que la eficacia de los recursos está determinada por la capacidad de un elemento para cumplir sus funciones acordadas cuando es requerida, que son: confianza, mantenibilidad, rendimiento, seguridad y capacidad de servicio

En la fig. 8 se puede apreciar que el 50% (10) de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís de Chincha se encuentran en un nivel muy alto de la dimensión de la efectividad, tal como lo sostiene Ruller (2015) La efectividad es la cualidad

para conseguir de forma gradual un propósito planteado en un determinado momento, que se han planteado con anterioridad estableciéndose estrategias y procedimientos adecuados para lograr los resultados esperado.

4.2. Análisis inferencial.

En la tabla 10 se aprecia que $\rho = 0.769$ se ha rechazado la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna concluyéndose que: si existe relación significativa entre el desempeño del personal y la calidad de servicio, con un valor $r=0.769$ detectado por la prueba Rho de Spearman, prueba que es corroborada por Ocampo (2016) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016”, “determina que desde el punto de vista cuantitativo afirma que hay una relación directa moderada basada en la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio, que son concluyentes y determinantes para comprobar los índices de calidad a nivel del sector salud, logrando una efectividad deseada en diferentes tiempos acorde a los requerimientos de los pacientes y según su condición de salud. La calidad permite el aseguramiento de la aplicación correcta de los procedimientos para una adecuada calidad de servicio al usuario. La calidad de servicio se puede evaluar teniendo en consideración diferentes aspectos básicos en una institución; recabando para ello una serie fuentes de verificación que permitan evidenciar y corroborar la efectividad del mismo en diferentes áreas o sectores de trabajo.

Este dato coincide con Calidad de Servicio en donde se han encontrado cinco extensiones generales del ejercicio de la prestación de calidad: Perceptibles, Confianza, Compromiso, Seguridad y Empatía”. Estas dimensiones se dirigen hacia el servicio de calidad, ya que es un servicio con mucha iniciativa humana. Un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, sino ajustarse a las especificaciones de la persona que necesita ese servicio. El servicio de calidad es un proceso, es una actividad

directa o indirecta que no produce un producto físico, es una parte inmaterial en la transacción entre el consumidor y el proveedor. Los servicios de calidad poseen ciertas características, de acuerdo al trabajo que desarrolla cada trabajador según la institución donde trabaje y deje satisfecho a cada integrante de la institución (Berry 1985)

El desempeño laboral es la manifestación física y mental del trabajador con la finalidad de alcanzar objetivos eminentemente laborales, constituyéndose en una técnica o procedimiento individual para la consecución de resultados inmediatos, necesarios para su óptimo desempeño al interior de una determinada institución u organización. Es decir el desempeño laboral se ve condicionada por la manifestación positiva del trabajador en términos de resultados y rendimiento. Nos dice que el trabajador debe estar preparado y con conocimiento del trabajo a realizar para que pueda cumplir con los objetivos trazados, sin olvidar de aplicar los valores correspondientes para el mejoramiento de la institución. En este aspecto el servicio profesional del colaborador va a depender de su conducta y de las consecuencias que pueda obtener. (CHIAVENATO 2000).

Se “Considera el ocupación profesional como uno de los elementos primordiales de la personalidad del servicio, es la unión de metas, la cual activa el comportamiento y progreso del servicio, porque ayuda a la individuo a orientar sus esfuerzos sobre fines dificultosos” .Lo tomamos como un proceso para poder saber que tan relevante ha sido en una institución u organización en el logro de sus objetivos trazados, desempeñándose en una forma eficiente y eficaz en el desempeño de sus tareas, además de brindar apoyo a sus compañeros y decir cosas positivas del espacio en que se desenvuelve. ROBBINS (2004):

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas, se manifiesta lo siguiente:

La hipótesis específica 1; dice que: El desempeño del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en el Instituto de

Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,620$; Se demuestra que, a mayor nivel de desempeño del personal, le corresponde un mayor nivel de satisfacción del cliente; o viceversa.

La hipótesis específica 2; dice que: El desempeño del personal se relaciona significativamente con la disponibilidad y calidad de los recursos en el Instituto de Educación Superior de Educación Superior Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,563$; Se demuestra que, a mayor nivel de desempeño del personal, le corresponde un mayor nivel de disponibilidad y calidad de los recursos; o viceversa.

La hipótesis específica 3; dice que: El desempeño del personal se relaciona significativamente con la dimensión de la efectividad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,810$; Se demuestra que, a mayor nivel de desempeño del personal, le corresponde un mayor nivel de efectividad; o viceversa.

La hipótesis específica 4; dice que: La calidad del servicio se relaciona significativamente con la dimensión Orientación a resultados en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,710$; Se demuestra que, a mayor nivel de calidad del servicio, le corresponde un mayor nivel de orientación a resultados en las personas; o viceversa.

La hipótesis específica 5; dice que: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la dimensión vocación del servicio del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San

Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,529$; Se demuestra que, a mayor nivel de calidad de servicio, le corresponde un mayor nivel de vocación de servicio; o viceversa.

La hipótesis específica 6; dice que: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la dimensión trabajo en equipo del personal docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís del distrito de Chincha Alta durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,694$; Se demuestra que, a mayor nivel de calidad de servicio, le corresponde un mayor nivel de trabajo en equipo del personal docente; o viceversa.

V. CONCLUSIONES.

- La variable Desempeño del Personal presenta un nivel muy alto con una media de 40,30; una mediana 40,50; la moda es de 39; con una desviación estándar es de 5,292; la varianza es de 28,011; el mínimo es de 23,00 y el máximo es de 48,00 (ver tabla 10)
- La variable calidad de servicio presenta igualmente un nivel muy alto ya que su media es 41,60; su mediana de 42,00; la moda de 42; desviación estándar es de 5,557; la varianza es de 30,884; el mínimo es de 22,00 y el máximo es de 48,00. (ver tabla 11)
- Se determinó que existe relación positiva significativa entre el desempeño del personal y la calidad de servicio del personal administrativo, presentando un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman con un valor de $r=0,979$, y con un $p=0.000$. (ver tabla 12)
- Se identificó que existe relación positiva significativa entre el desempeño del personal y la dimensión de satisfacción del cliente, presentando un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman con un valor de $r=0.620$ y con un $p=0.000$. (ver tabla 13)
- Se determinó que existe relación positiva significativa entre el desempeño del personal y la dimensión de disponibilidad y calidad de los recursos, presentando un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman con un valor de $r=0.563$ y con un $p=0.000$. (ver tabla 14)
- Se determinó que existe relación positiva significativa entre el desempeño del personal y la dimensión de la efectividad, presentando un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman con un valor de $r=0.810$ y con un $p=0.000$. (ver tabla 15)

- Se determinó que existe relación positiva significativa entre la calidad de servicio y la dimensión orientación a resultados, presentando un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman con un valor de $r= 0.710$ y con un $p=0.000$. (ver tabla 16)
- Se determinó que existe relación positiva significativa entre la calidad de servicio y la dimensión vocación de servicio, presentando un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman con un valor de $r= 0.529$ y con un $p=0.000$. (ver tabla 17)
- Se determinó que existe relación positiva significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo, presentando un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman con un valor de $r= 0.782$ y con un $p=0.000$. (ver tabla 18)
- La implantación de procedimientos adecuados para un servicio de calidad al usuario, en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, permitirá que el personal administrativo eleve su productividad en las diferentes áreas de trabajo, ofreciendo una adecuada calidad de servicio que eleve la competitividad institucional en la provincia.
- El desempeño del personal es un proceso de trabajo básico que cumple un determinado operativo con la finalidad de cumplir de forma eficiente su trabajo Valiéndose de medios, materiales y herramientas que se le proporciona con la finalidad de maximizar su rendimiento, cumpliendo así con las funciones y tareas asignadas por el Instituto de Educación Superior Público “San Francisco de Asís” en su plan de Gestión de la calidad.

VI. RECOMENDACIONES.

1. La Dirección General del IESPP “San Francisco de Asís” debe generar y aprobar estrategias de trabajo ligadas a la calidad en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, para realizar un cambio de la gestión administrativa, estableciendo parámetros para la mejora continua y progresiva del desempeño del personal administrativo.
2. La Dirección General del IESPP “San Francisco de Asís” debe comprometer a toda la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, con el mejoramiento continuo de la calidad de servicio, en beneficio de la gestión administrativa.
3. El personal Jerárquico del IESPP “San Francisco de Asís” debe establecer en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, lineamientos que permitan planificar y realizar evaluaciones periódicas de la calidad de servicio para verificar la Implantación, Operación, Mantenimiento acorde a las necesidades y requerimientos
De los usuarios.
4. El Área de Imagen Institucional debe difundir a la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís acerca de la instauración del proceso de evaluación del desempeño del personal administrativo para la mejora de la calidad de servicio de los usuarios.
5. El Área de Investigación debe realizar capacitaciones y momentos de reflexión para la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, a fin de difundir el plan y manejo de la evaluación del personal administrativo en relación con la calidad de servicio que se brindan.

6. La Dirección General debe Ejecutar reuniones constantes para mantener a toda la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís informada sobre los hallazgos obtenidos en la calidad de servicio.

7. El Equipo de calidad de servicio, una vez implementada y ejecutada los procesos de evaluación del personal administrativo se debe verificar la elaboración de medidas correctivas, su eficacia y su impacto en la calidad de servicio que se ofrece en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IDALBERTO CHIAVENATO (2000) “Administración de Recursos Humanos” las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales dependen para conseguir objetivos y cumplir misiones.

RDONALD DWORKIN, LAW'S EMPIRE (1986) (que establece una teoría interpretativa del derecho); Juan FINNIS, NATURAL LAW Y NATURAL RUCES 280-81

ESCOBAR, GIL(1989). “Responsabilidad Contractual de la Administración Pública”. Bogotá, Colombia. Pág. 162.

GARCÍA DE ENTERRÍA, EDUARDO Y RAMOS FERNÁNDEZ, TOMÁS(1979). “Curso de Derecho Administrativo”. Tomo I. 3ª Edición. Editorial Civitas. Madrid, España.

ROBBINS STEPHEN P. 2004 “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL” funciones y comportamiento organizacional

IVANEGA, MIRIAM M.(2003) Mecanismos de Control y Argumentaciones de Responsabilidad,Buenos Aires, Ábaco.

IDALBERTO CHIAVENATO (2002) “Gestión del Talento Humano”

DROMI, ROBERTO(1992). Derecho Administrativo. Tomo II. Buenos Aires, Argentina. Editorial Astrea de Rodolfo y Ricardo Depalma.

MAZEAUD, León y Jean (1962). Tratado Teórico Práctico de Responsabilidad Civil. Buenos Aires: Ed. Jurídica Europa-América.

- ESPINOZA ESPINOZA, Juan (2013) Derecho de la Responsabilidad Civil. Séptima Edición. Lima: Rhodas.
- WEBER, Max (1996) Economía y Sociedad, Fondo de Cultura Económica, México. Décima impresión.
- ARIAS, JOSEG, E. (2014). Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en una Empresa Educativa - Chimbote – 2014. (Tesis de grado) Universidad las Américas– Perú.
- BALLADAREZ. J. LUIS, (2009). Determinaciones Básicas del Desempeño laborales de los trabajadores públicos. Universidad de Bogotá – Colombia.
- BARÓN, RAÚL G. (1999) Componentes y criterios de base del desempeño Laboral.- Universidad del Pacífico, Santiago de Chile.
- BERRY, ELIZABETH (1985) Calidad de Servicio en las Entidades Públicas, Puebla – México
- HAYES, LUCÍA (1982) Calidad de Servicio Total en el Sector Productivo – Editorial Luz de América – Maracaibo – Venezuela.
- ILLESCAS, MARÍA E. (2007). Fundamentos Teóricos del Desempeño Laboral Universidad Oberta de Catalunya. Barcelona.
- RUBIO, R. (2016) La Gestión de Calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Perú.
- MANUEL ABERCA (2017) Clima Organizacional y calidad de servicio del personal administrativo MINEDU

WISSTON, R. (2014). Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del sector Educación, 2014. (Tesis de Maestría) Universidad Uladech, Chimbote – Perú.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia de la investigación

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variable

ANEXO 3: Matriz del instrumento de recolección de datos

ANEXO 4: Instrumento para la recolección de datos

ANEXO 5: Fichas de validación de expertos

ANEXO 6: Validez y Confiabilidad de los cuestionarios

ANEXO 7: Constancia de aplicación

ANEXO 8: Evidencia fotográfica

ANEXO 1: Matriz de Consistencia de la Investigación
TÍTULO: DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO “SAN FRANCISCO DE ASÍS”.CHINCHA 2018

Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Marco Teórico	Dimensiones	Métodos
Problema General ¿Cómo influye el desempeño del personal administrativo en la calidad de servicio del Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017	Hipótesis General El desempeño del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio del Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017	Objetivo General Determinar la influencia que existe entre el desempeño del personal administrativo y La calidad de servicio del Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017.	V1: Desempeño del personal administrativo.	1. Desempeño de Funciones. 2. Fundamento teórico del desempeño de funciones. 3. Normatividad del desempeño de funciones. 4. Características y finalidad del desempeño de funciones del personal administrativo. 5. Objetivos y componentes básicos del desempeño de funciones.	Orientación resultados. a	Diseño: Correlacional Causal Explicativo – No experimental Población: 20 Personal Administrativo Muestra: Censal
Problemas Específicos ¿Cómo influye la orientación por resultados en la calidad de servicio del personal administrativo del Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017	1. La orientación por resultados influye de manera determinante en los índices de calidad de servicio del personal administrativo del Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017	Objetivos Específicos 1. Determinar la influencia de la orientación por resultados en la calidad de servicio del personal administrativo del instituto superior de educación público “san francisco de asís”.			Vocación de servicio Trabajo en equipo	Técnicas: Encuestas Entrevistas Instrumentos: Cuestionario Guía de Entrevista

<p>¿Cómo influye el trabajo en equipo en la calidad de servicio del personal administrativo del Instituto Superior de Educación Pública “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017</p>	<p>El trabajo en equipo del personal administrativo influye de manera determinante en la calidad de servicio del personal administrativo del Instituto Superior de Educación Pública “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017</p>	<p>Determinar la influencia del trabajo en equipo en la calidad de servicio del personal administrativo del instituto superior de educación público “san francisco de asís”.</p>	<p>V2: Calidad de Servicio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de Servicio de Calidad. 2. Importancia de Calidad de servicio. 3. La calidad de servicio en la visión de una institución 4. Los objetivos de la calidad de servicio 5. Dimensiones de la calidad de servicio. 6. Las estrategias de la calidad. 7. Relación entre calidad y satisfacción. 	<p>Servicio de la Calidad</p> <p>Dimensión de la disponibilidad y calidad de los recursos.</p> <p>Dimensión de la Efectividad</p> <p>Dimensión de la Eficiencia</p> <p>Dimensión de la Eficacia</p>
<p>Cómo influye la vocación de servicios en la calidad de servicio del personal administrativo del Instituto Superior de Educación Pública “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017</p>	<p>La vocación de servicio influye de manera determinante en la calidad de servicio del personal administrativo del Instituto Superior de Educación Pública “San Francisco de Asís”.- Chincha. 2017</p>	<p>Determinar la influencia de la vocación de servicio en la calidad de servicio del personal administrativo del instituto superior de educación público “san francisco de asís”.</p>			

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE X. Desempeño del Personal Administrativo	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener <u>evidencias</u> y <u>evaluarlas</u> de manera <i>objetiva</i> con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los <u>criterios de auditoría</u> . (ISO 9000:2005) NOTA : Las dimensiones están def	Orient. Resultados	I1: Ejecución de sus Funciones	1. En el IESPP se cumplen con sus funciones de acuerdo a lo establecido	ORDINAL	<i>Siempre (2) Casi Siempre (1) Nunca (0)</i>
				2. Realiza sus funciones eficazmente		
				3. Ejecuta sus funciones utilizando la tecnología actual		
			I2: Calidad del Trabajo realizado	4. La calidad de su trabajo es satisfactorio		
				5. La calidad de su trabajo es óptima		
				6. Es disciplinado en la ejecución de su trabajo		
			I3: Evaluación de Impacto	7. Aplica los valores en la ejecución de su trabajo dentro del IESPP		
				8. Participa en la ejecución de las actividades programadas por el IESPP		
				9. Interactúa con los usuarios en el trabajo		
	Vocac. de Servicio	DEFINICIÓN OPERACIONAL	I1: Compromiso y responsabilidad	10. Ejecuta su trabajo con aptitud positiva		
				11. Realiza su trabajo independientemente de los beneficios que pueda recibir		
				12. Muestra empatía con el usuario		
				13. Respeta las decisiones de sus superiores dentro del IESPP		
				14. Presta atención a las sugerencias de los usuarios		
				15. Aplica los valores del IESPP "San Francisco de Asís" de Chíncha con los usuarios		
	Trabajo en Equipo	El desempeño del Personal Administrativo se evaluó a través de tres dimensiones: Etapa previa: Orientación a resultados Vocación de Servicio Trabajo en Equipo Se aplicó un cuestionario con 24 ítems.	I1: Participa en forma activa	16. Apoya el trabajo de sus compañeros		
				17. Motiva a sus compañeros a la ejecución de un buen servicio		
				18. Soluciones problemas que se presentan en el trabajo		
			I2: Compromiso y responsabilidad	19. Sabe actuar ante una emergencia inesperada		
				20. El trabajo de equipo que realiza es competitivo		
				21. Tiene un comportamiento social adecuado con sus compañeros		
			I3: Establece relaciones adecuadas	22. El trabajo en equipo mejora las relaciones interpersonales dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chíncha con los usuarios.		
				23. Me siento capacitado para mejorar mi relación interpersonal con mis compañeros		
				24. Estoy llano a enriquecerme con la opinión de mis compañeros de trabajo en el IESPP		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE Y. Calidad de Servicio:	Podemos decir que la calidad del servicio, es como el usuario percibe lo que ocurre, guiándose en sus expectativas de servicio, que incluyen la puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. . (ISO: 9001.2015)	Satisfacción del Cliente	I1: Porcentaje de Servicios Fiables	1. Se tiene habilidad para realizar el trabajo requerido en forma fiable y cuidadosa	ORDINAL	<i>Siempre (2) Casi Siempre (1) Nunca (0)</i>
	2. Se realizan las actividades programadas en el tiempo establecido					
	3. Se demuestra interés por solucionar un problema					
	I2: Porcentaje de Capacidad de Respuesta		4. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios			
			5. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios			
			6. La disponibilidad del tiempo es adecuado para su trabajo			
	I3: Porcentaje de Elementos Tangibles	7. Muestra una actitud positiva en la ejecución de su trabajo				
		8. Las relaciones interpersonales son óptimas al momento de ejecutar su trabajo				
		Disponibilidad y Calidad de los Recursos	I1: Usos de los Recursos	9. Cumple con la utilización de los recursos asignados		
	10. Los recursos que maneja son adecuados					
	11. Al utilizar los recursos asignados, mejora su estándar de trabajo dentro del IESPP					
	Disponibilidad y Calidad de los Recursos	I2: Calidad del servicio real	12. La calidad de trabajo mejora al recibir los recursos asignados			
			13. La disponibilidad del tiempo es adecuado para su trabajo			
			14. Muestra una actitud positiva en la ejecución de su trabajo			
	Dimensión de la Efectividad	I3: Evaluación del Trabajo realizado	15.- Las relaciones interpersonales son óptimas al momento de ejecutar su trabajo			
			I1: Cumplimiento de metas	16. Es efectivo el Personal Administrativo en las tareas asignadas		
				17. Colabora con el cumplimiento de la misión y visión del IESPP San Francisco		
		18. Los trabajos que realiza son eficientes				
		I2: Resultado de su trabajo	19. Los recursos que utiliza mejora su eficiencia en el trabajo			
			20. El tiempo que utiliza le da para desempeñarse en otras funciones dentro del IESPP			
			21. Demuestra dominio, habilidad y destrezas en el desarrollo de su trabajo diario			
		I3: Generación y Utilización de conocimientos	22. Tiene documentos actualizados sobre capacitaciones recibidas			
			23. Utiliza la retroalimentación en las actividades de capacitación ofrecida por IESPP			
	24. Lo que aprende en las capacitaciones fortalece el desarrollo del trabajo					
DEFINICIÓN OPERACIONAL						
La calidad de Servicio se evaluó a través de tres dimensiones: Etapa previa: Satisfacción del Cliente Disponibilidad y Calidad de los Recursos Dimensión de la Efectividad Se aplicó un cuestionario con 24 ítems.						

ANEXO 3: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ESCUELA DE POSGRADO




Anexo 1: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "SAN FRANCISCO DE ASÍS" DE CHINCHA

CÓDIGO:.....

FECHA:/...../.....

INSTRUCCIONES: Estimado Personal Docente y Administrativo, lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADOR	ITEIS			
Orientación a resultados	Ejecución de sus funciones	1. ¿En el IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha, cumple con sus funciones de acuerdo a lo establecido?			
		2. ¿Realiza sus funciones eficazmente motivando a sus COIT(II)añeros de trabajo?			
		3. ¿Ejecuta sus funciones utilizando la tecnología actual?			
	Calidad del trabajo realizado	4. ¿La calidad de su trabajo es satisfactorio?			
		5. ¿La calidad de su trabajo es óptima?			
		6. ¿Es disciplinado en la ejecución de su trabajo?			
Evaluación de impacto	7. ¿Aplica los valores en la ejecución de su trabajo dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?				
	8. ¿Participa en la ejecución de las actividades programadas por el IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?				
Vocación de Servicio.	Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario	9. ¿Interactúa con los usuarios en el trabajo?			
		10. ¿Ejecuta su trabajo con aptitud positiva?			
		11. ¿Realiza su trabajo independientemente de los beneficios que pueda recibir?			
	Evaluación de alternativas	12. ¿Muestra empatía con el usuario?			
	existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada	13. ¿Respeto las decisiones de sus superiores dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de			

		Chincha?			
	Está atento y escucha activamente al usuario, ofreciendo ayuda, apoya y orienta con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten	14. ¿Presta atención a las sugerencias de los usuarios?			
		15. ¿Aplica los valores del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha con los usuarios?			
Trabajo en Equipo.	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos?	16. ¿Apoya el trabajo de sus compañeros?			
		17. ¿Motiva a sus compañeros a la ejecución de un buen servicio?			
		18. ¿Soluciona problemas que se presentan en el trabajo?			
	Comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo con el fin de afrontar los eventos críticos organizacionales?	19. ¿Sabe actuar ante una emergencia inesperada?			
		20. ¿El trabajo de equipo que realiza es competitivo?			
		21. Tiene un comportamiento social adecuado con sus compañeros?			
	Establece adecuadas relaciones interpersonales mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo	22. ¿El trabajo en equipo mejora las relaciones interpersonales dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha con los usuarios?			
		23. ¿Me siento capacitado para mejorar mi relación interpersonal con mis compañeros?			
		24. ¿Estoy llano a enriquecerme con la opinión de mis compañeros de trabajo dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?			

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Instrumentos de investigación

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PEDAGÓGICO PÚBLICO “SAN FRANCISCO DE ASÍS” DE CHINCHA**

CÓDIGO:.....

FECHA:/...../.....

INSTRUCCIONES: Estimado Personal Docente y Administrativo, lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS			
			Siempre	A veces	Nunca
Satisfacción del cliente	Porcentaje de servicios fiables.	01. ¿Se tiene habilidad para realizar el trabajo requerido en forma fiable y cuidadosa?			
		02. ¿Se realizan las actividades programadas en el tiempo establecido?			
		03. ¿Se demuestra interés por solucionar un problema?			
	Porcentaje de capacidad de respuesta	04. ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?			
		05. ¿Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios?			
	Porcentaje de elementos tangibles	06. ¿Las instalaciones físicas del IESPP son visualmente atractivas?			
07. ¿El IESPP cuenta con equipos de apariencia moderna?					
Disponibilidad y calidad de los recursos	Hace uso de los recursos de manera satisfactoria.	08. Cumple con la utilización de los recursos asignados?			
		09. Los recursos que maneja son adecuados?			
		10. Al utilizar los recursos asignados, mejora su estándar de trabajo dentro del			

ANEXO N° 04



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIOS DE JUECES O EXPERTO

Título: Desempeño del Personal Administrativo y Calidad del Servicio en el Instituto Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chincha.

VARIABLE	Relación ítem	Relación INDICADOR	Relación ITEMS	OPCIONES				CRITERIOS DE EVALUACIÓN en Z								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				S	N	S	N	variable y la dimensión		dimensión y el indicador		indicador y el ítems		ítems y la opción de respuesta						
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
4. Oportuno y eficiente el servicio	A. Oportuno y eficiente el servicio	*Ejecución de sus funciones	1. ¿En el IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha cumple con sus funciones de acuerdo a lo establecido?																	
			2. ¿Realiza sus funciones eficazmente motivando a sus compañeros de trabajo?																	
			3. ¿Ejecuta sus funciones utilizando la tecnología actual?																	
			4. ¿La calidad de su trabajo es satisfactoria?																	
			5. ¿La calidad de su trabajo es óptima?																	

<p>Verificar</p>	<p>*Evaluación de impacto</p>	6. ¿Es disciplinado en la ejecución de su trabajo?				/		/			/				
		7. ¿Aplica los valores en la ejecución de su trabajo dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha.				v		i/		v		/			
		8. ¿Participa en la ejecución de las actividades programadas por el IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?				/		/		/		/			
	<p>*Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.</p>	<p>*Evalúa las alternativas existentes para</p>	9. ¿Interactúa con los usuarios en el trabajo?				i)		/		/		/		
			10. ¿Ejecuta su trabajo con actitud positiva?				ti		/		t/		/		
			11. ¿Realiza su trabajo independientemente de los beneficios que pueda recibir?				t/		i/		/		/		
			12. ¿Muestra empatía con el usuario?				/		ti		/		/		il
			13. ¿Respeto las decisiones de sus superiores dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?												/

facilitar una
respuesta integral Francisco de Asís" de Chíncha?
y sustentada.



U T F O E S I S	Está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoya y orienta con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten.	14. ¿Presta atención a las sugerencias de los usuarios? 15. ¿Aplica los valores del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha con los usuarios?																	
	*Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	16. ¿Apoya el trabajo de sus compañeros? 17. ¿Motiva a sus compañeros a la ejecución de un buen servicio?																	
	*Comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del	18. ¿soluciona problemas que se presentan en el trabajo? 19. ¿Sabe actuar ante una emergencia inesperada?																	
		20. ¿El trabajo de equipo que realiza es competitivo?																	

equipo con el fin de afrontar los eventos críticos organizacionales.	21. ¿Tiene un comportamiento social, adecuado con sus compañeros?				✓			✓			✓		✓								
*Establece adecuadas relaciones	22. ¿El trabajo en equipo mejora las relaciones interpersonales dentro del IESPP "San Francisco de Chincha con los usuarios?				✓			✓			✓		✓								
interpersonales, mostrándose	23. ¿Me siento capacitado para mejorar mi relación interpersonal con mis compañeros?				✓			✓			✓		✓								
abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	24. ¿Estoy llano a enriquecerme con la opinión de mis compañeros de trabajo dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?				✓			✓			✓		✓								



Dr. Pedro Prado Lozano
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIOS DE JUECES O EXPERTO

Título: Desempeño del Personal Administrativo y Calidad del Servicio en el Instituto Educación Superior Pedagógico Publico "San francisco de Asís" de Chincha.

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
			Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y los ítems	Relación entre los ítems y la opción de respuesta	No	Si	No	Si		No
*Porcentaje de servicios fiables		1. ¿Se tiene habilidad para realizar el trabajo requerido en forma fiable y cuidadosa?	/	/	✓	✓						
		2. ¿se realizan las actividades programadas en el tiempo establecido?	✓	✓								
		3. ¿se demuestra interés por solucionar un problema?	✓	✓	i/	✓						
		4. ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios??		✓	e/	r/						
		5. ¿Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios??			e/	r/						
*Porcentaje de capacidad de respuesta		5. ¿Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios??	/	/	i/							

		*Porcentaje de elementos tangible	6. ¿Las instalaciones físicas del IESPP "San Francisco de Asís" son visualmente atractivas?					/		r/	i/			
			7. ¿El IESPP "San Francisco de Asís" cuenta con equipo de apariencia moderna?			v'		i/		u	i/			
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"> Oficina de Evaluación y Control de Gestión </p>		* Hace uso de los recursos de manera satisfactoria.	8. ¿Cumple con la utilización de los recursos asignados?			ti		/		t/	/			
			9. ¿Los recursos que maneja son adecuados?			i/		/		/	/			
			10. ¿Al utilizar los recursos asignados, mejora su estándar de trabajo dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?			o/		/		i/	i/			
			*Calidad del servicio realizado.	11. ¿La calidad de trabajo mejora al recibir los recursos asignados?			t/		/		v	/		
				12. ¿La calidad del servicio realizado cubre sus expectativas?			i/		/		t/	/		
			*Evaluación del trabajo realizado.	13. ¿La disponibilidad del tiempo es adecuado para su trabajo?			v/		i/		t/	i/		


14. ¿Muestra una actitud positiva en

e/


i/

t/

t/

		la ejecución de su trabajo?													
		15. ¿Las relaciones interpersonales son óptimas al momento de ejecutar su trabajo?				<i>i/</i>	<i>r/</i>	<i>ti</i>	<i>/</i>						
	*Cumplimiento de metas	16. ¿Es efectivo el personal administrativo en las tareas asignadas?				<i>/</i>	<i>i/</i>	<i>i/</i>	<i>ti</i>						
		17. ¿colabora con el cumplimiento de la misión y visión del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?				<i>i/</i>	<i>/</i>	<i>/</i>	<i>/</i>						
		18. ¿Los trabajos que realiza son eficientes?				<i>/</i>	<i>/</i>	<i>r/</i>	<i>/</i>						
	*Resultado de su trabajo.	19. ¿Los recursos que utiliza mejora su eficiencia en el trabajo?				<i>t/</i>	<i>r/</i>	<i>i/</i>	<i>i/</i>						
		20. ¿El tiempo que utiliza le da para desempeñarse en otras funciones dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?				<i>/</i>	<i>ti</i>	<i>ti</i>	<i>/</i>						
	*Generación y utilización de conocimientos	21. ¿Demuestra dominio, habilidades y destrezas en el desarrollo de su trabajo diario?				<i>/</i>	<i>ti</i>	<i>/</i>	<i>r/</i>						
		22. ¿Tiene documentos actualizados sobre capacitaciones recibidas?				<i>i/</i>	<i>i/</i>	<i>/</i>	<i>/</i>						

			23. ¿Utiliza la retroalimentación en las actividades de capacitación ofrecida por el IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?				✓		✓		✓		✓		
			24. ¿Lo que aprende en las capacitaciones fortalece el desarrollo del trabajo?				✓		✓		✓		✓		



 Dr. Pedro Prado Lozano
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIOS DE JUECES O EXPERTO

Título: Desempeño del Personal Administrativo y Calidad del Servicio en el Instituto Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chincha.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				E	u	E	entre la variable y la	entre la dimensión y el	entre el indicador y el	entre el ítems y la opción de		
											en	
Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
4 . Calidad del Servicio	Satisfacción del cliente	*Porcentaje de servicios fiables	1. ¿Se tiene habilidad para realizar el trabajo requerido en forma fiable y cuidadosa?				/	/	/	/		
			2. ¿Se realizan las actividades programadas en el tiempo establecido?				/	/	/	/		
			3. ¿Se demuestra interés por solucionar un problema?				/	/	/	/		
		*Porcentaje de capacidad de respuesta	4. ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios??				/	/	/	/		
			5. ¿Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios??				/	/	/	/		

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 11
 12
 13
 14
 15
 16
 17
 18
 19
 20
 21
 22
 23
 24
 25
 26
 27
 28
 29
 30
 31
 32
 33
 34
 35
 36
 37
 38
 39
 40
 41
 42
 43
 44
 45
 46
 47
 48
 49
 50
 51
 52
 53
 54
 55
 56
 57
 58
 59
 60
 61
 62
 63
 64
 65
 66
 67
 68
 69
 70
 71
 72
 73
 74
 75
 76
 77
 78
 79
 80
 81
 82
 83
 84
 85
 86
 87
 88
 89
 90
 91
 92
 93
 94
 95
 96
 97
 98
 99
 100

*Porcentaje de elementos tangible

6. ¿Las instalaciones físicas del IESPP "San Francisco de Asís" son visualmente

atractivas?

/ / / /

7. ¿El IESPP "San Francisco de Asís" cuenta con equipo de apariencia moderna?

/ / / /

* Hace uso de los recursos de

8. ¿Cumple con la utilización de los recursos asignados?

manera

9. ¿Los recursos que maneja son adecuados?

/ / / /

satisfactoria.

10. ¿A utilizar los recursos asignados, mejora su estándar de

trabajo dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?

*Calidad del

11. ¿La calidad de trabajo mejora al recibir los recursos asignados?

/ / / /

servicio realizado.

12. ¿La calidad del servicio realizado cubre sus expectativas?

/ / / /

• Evaluación del

13. ¿La disponibilidad del tiempo es adecuado para su trabajo?

v

trabajo realizado.

<p>ai</p>	<p>14. ¿Muestra una actitud positiva en</p>	<p>/</p>	<p>/</p>	<p>/</p>				
<p>15. ¿Muestra una actitud positiva en</p>	<p>15. ¿Muestra una actitud positiva en</p>							
<p>16. ¿Muestra una actitud positiva en</p>	<p>16. ¿Muestra una actitud positiva en</p>							
<p>17. ¿Muestra una actitud positiva en</p>	<p>17. ¿Muestra una actitud positiva en</p>							
<p>18. ¿Muestra una actitud positiva en</p>	<p>18. ¿Muestra una actitud positiva en</p>							
<p>19. ¿Muestra una actitud positiva en</p>	<p>19. ¿Muestra una actitud positiva en</p>							
<p>20. ¿Muestra una actitud positiva en</p>	<p>20. ¿Muestra una actitud positiva en</p>							
<p>21. ¿Muestra una actitud positiva en</p>	<p>21. ¿Muestra una actitud positiva en</p>							

		la ejecución de su trabajo?													
		15. ¿Las relaciones interpersonales, son óptimas al momento de ejecutar su trabajo?					/	/	/						
Dimensión de la efectividad	"Cumplimiento de metas	16. ¿Es efectivo el personal administrativo en las tareas asignadas?				/	/	/	/						
		17. ¿Colabora con el cumplimiento de la misión y visión del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?													
	*Resultado de su trabajo.	18. ¿Los trabajos que realiza son eficientes?													
		19. ¿Los recursos que utiliza mejora su eficiencia en el trabajo?				/	/	/	/						
		20. ¿El tiempo que utiliza le da para desempeñarse en otras funciones dentro del IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?													
	*Generación y de utilización de conocimientos	21. ¿Demuestra dominio, habilidades y destrezas en el desarrollo de su trabajo diario?				/	/	/	/						
		22. ¿Tiene documentos actualizados sobre capacitaciones recibidas?				/	/	/	/						

			<p>23. ¿Utiliza la retroalimentación en las actividades de capacitación ofrecida por el IESPP "San Francisco de Asís" de Chincha?</p>				/			/		/		/		
			<p>24. ¿Lo que aprende en las capacitaciones fortalece el desarrollo del trabajo?</p>				/			/		/		/		

J. Cortez

ANEXO N° 05



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el Desempeño del Personal Administrativo.

OBJETIVO: Determinar el desempeño laboral del Personal Administrativo.

DIRIGIDO A: Personal Administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chincha-lea.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PRADO LOZANO, Pedro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN


Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------

Dr. Pedro Prado Lozano
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio
OBJETIVO	Determinar la Calidad del Servicio según el Personal Administrativo.
DIRIGIDO A	Personal Administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chincha-lea
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR	PRADO LOZANO, Pedro
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR	Doctor
VALORACIÓN	

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------


 Dr. Pedro Prado Lozano
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio

OBJETIVO Determinar la Calidad del Servicio según el Personal Administrativo.

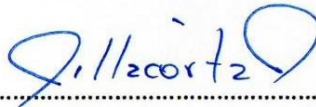

DIRIGIDO A Personal Administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chincha-Ica

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR Mg. Henry Villacorta Valencia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR Doctor

VALORACIÓN

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------


.....


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el Desempeño del Personal Administrativo.
OBJETIVO Determinar el desempeño laboral del Personal Administrativo.
DIRIGIDO A Personal Administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chincha-Ica.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR Henry, Villacorta Valencia
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR Magister
VALORACIÓN

Muy bueno	Bueno ✕	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	---------	---------	------------	----------------





MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el Desempeño del Personal Administrativo.

OBJETIVO Determinar el desempeño laboral del Personal Administrativo.

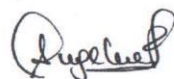
DIRIGIDO A Personal Administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chincha-Ica

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR Mg. Angélica Yolanda Pacherras Ruíz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR Magister

VALORACIÓN

Muy bueno	Bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	---	---------	------------	----------------



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio

OBJETIVO Determinar la Calidad del Servicio según el Personal Administrativo.

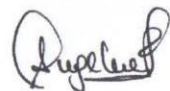
DIRIGIDO A Personal Administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís de Chincha-Ica

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR Mg. Angélica Yolanda Pacherras Ruíz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR Magister

VALORACIÓN

Muy bueno	Bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	---	---------	------------	----------------



ANEXO 6: Prueba de Confiabilidad

V1= Desempeño del Personal

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	+ Items	D1	D2
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	42	15	13
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	39	14	13
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	16	15
4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	44	15	16
5	0	1	1	1	2	0	2	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	23	8	8
6	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	37	12	13
7	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	40	12	13
8	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	44	15	13
9	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	39	13	15
10	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	12	16
11	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	2	2	1	2	2	39	15	12
12	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	38	12	16
13	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	0	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	34	12	10
14	2	2	0	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	12
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	16	16
16	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	41	13	15
17	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	39	15	10
18	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	43	15	13
19	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	41	13	16
20	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	44	15	14
VARP	0.35	0.16	0.33	0.19	0.21	0.34	0.13	0.21	0.21	0.34	0.31	0.35	0.24	0.16	0.19	0.16	0.35	0.33	0.35	0.21	0.19	0.19	0.21	0.21			

S_T^2 : Varianza de la suma de los Items

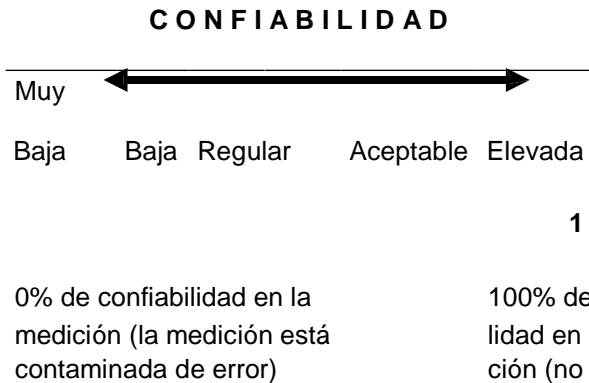
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	+ Items	D1	D2	D3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	43	16	13	14
2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	40	14	13	13
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	16	16	16
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	45	15	16	14
2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	22	8	7	7
1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	39	13	13	13
1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	13	13	16
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	16	14	16
1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	42	13	16	13
0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	13	16	16
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	42	16	13	13
1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	38	12	16	10
1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	0	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	36	13	10	13
2	2	0	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	13	13	16
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	16	16	16
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	43	14	16	13
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	40	16	11	13
2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	15	13	16
2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	42	13	16	13
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	16	13	16
0.34	0.13	0.33	0.13	0.16	0.21	0.13	0.29	0.19	0.23	0.26	0.35	0.23	0.19	0.31	0.13	0.33	0.16	0.19	0.21	0.19	0.16	0.34	0.16				

Entre más cerca de 1 está α , más alto es el grado de confiabilidad

CONFIABILIDAD:

- Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos
- Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados
- Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable



- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

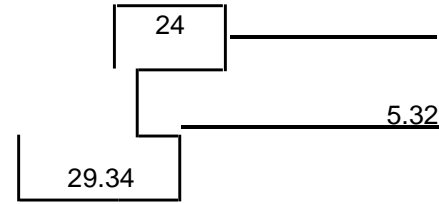
$\Sigma S_i^2 :$ 5.315 $S_T^2 :$ 29.34

El número de

K: ítems

Σ Sumatoria de las Varianzas de los
S_i² : Ítems
 La Varianza de la suma de los
S_T² : Ítems

Coeficiente de Alfa de
 $\alpha :$ Cronbach



$$\alpha = \frac{21}{21-1} \left[1 - \frac{104}{137} \right]$$

$\frac{24}{23} , \quad 1 - 0.18$

1.04 0.819

$\alpha = 0.8544501$

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

K: El número de ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

ΣS_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T^2 : Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

ANEXO 07 – CONSTANCIA DE APLICACIÓN



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chíncha

R.S. N° 1126 – 29/09/1965 Ley N° 16044 05/02/1966



CONSTANCIA

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO SAN FRANCISCO DE ASIS DE LA PROVINCIA DE CHINCHA LA QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que, el PROFESOR JORGE ALBERTO JARRIN REYES, ha realizado la aplicación de su instrumento de investigación de su proyecto de tesis denominado "EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN EL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGOGICO PUBLICO SAN FRANCISCO DE ASIS", realizadas a partir del 04 al 20 de junio del 2018 respectivamente.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chíncha, 25 de junio del 2018



Angela Montoya Vargas
DIRECTORA GENERAL

"Comprometidos con la Excelencia Educativa"

Religiosas Franciscanas de la Inmaculada Concepción
www.sanfranciscochincha.edu.pe

Av. América N° 209 Chíncha Alta - Teléfono N° 056-263002
<https://www.facebook.com/sanfranciscochincha>