



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control,
Operaciones y Sanciones, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Alan Elvis Gómez Martínez (ORCID: 0000-0001-8316-8041)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, por la semilla de superación que sembraron en mí, a mis hermanos y compañeros de la maestría que siempre estuvieron ahí apoyándome

Agradecimiento

A mi familia que siempre estuvieron estimulándome y comprendiéndome, además de todo su apoyo.

A todos mis compañeros de la maestría que siempre estaban ahí apoyándome en la realización de este trabajo. Y a mí Asesora: la Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva quien me dio las pautas y la orientación para realizar este trabajo

Página del jurado

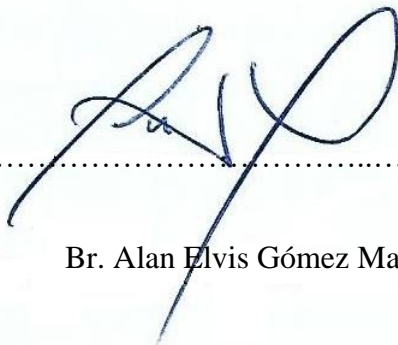
Declaratoria de autenticidad

Yo, Alan Elvis Gómez Martínez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede Los Olivos; Presento mi trabajo académico titulado “Procesos Administrativos y Calidad de Servicios en la Sub Gerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019”, presentada en folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de Agosto del 2019



.....

Br. Alan Elvis Gómez Martínez

DNI N° 47164036

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Privada César Vallejo, pongo a disposición de los miembros del jurado la tesis titulada el Procesos Administrativos y Calidad de Servicios de la Sub Gerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019.

La investigación se encuentra estructurada en siete capítulos interrelacionados en forma secuencial, determinados por la Universidad Privada César Vallejo, según el orden a continuación: el capítulo I contiene la introducción, los trabajos previos, la realidad problemática del tema, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema y los objetivos e hipótesis. El capítulo II se encuentra compuesta por el diseño de la investigación, la operacionalización de variables Procesos Administrativos y Calidad de Servicios, metodología, el tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de los mismos. El capítulo III se encuentra compuesta por los resultados. El capítulo IV detalla analíticamente la discusión de resultados en función de los antecedentes de las variables, así como también los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; el capítulo V se muestra de manera crítica las conclusiones más trascendentes de la presente investigación. En el capítulo VI, se brindan las recomendaciones debidamente sustentadas en los resultados que se obtuvieron. El capítulo VII muestra las referencias bibliográficas utilizadas para realizar el presente trabajo de investigación. Por último, en los anexos se muestra el instrumento de recojo de datos, la base de datos utilizada para los resultados, la matriz de consistencia y la validez del instrumento por los expertos.

Teniendo mi mayor anhelo, distinguidos señores miembros del jurado, que la presente investigación cumpla con todas las exigencias establecidas por la universidad Privada César Vallejo y la comunidad científica nacional e internacional.



.....
Br. Alan Elvis Gómez Martínez
DNI N° 47164036

Índice

	Pág.
<i>Carátula</i>	i
<i>Dedicatoria</i>	ii
<i>Agradecimiento</i>	iii
<i>Página del jurado</i>	iv
<i>Declaratoria de autenticidad</i>	v
<i>Presentación</i>	vi
<i>Índice</i>	vii
<i>Índice de tablas</i>	viii
<i>Índice de figuras</i>	ix
<i>Resumen</i>	x
<i>Abstract</i>	xi
<i>I. Introducción</i>	1
<i>II. Método</i>	11
<i>2.1. Tipo y diseño de investigación</i>	11
<i>2.2. Variable, Operacionalización</i>	12
<i>2.3. Población, muestra y muestreo</i>	14
<i>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i>	15
<i>2.5. Métodos de análisis de datos</i>	18
<i>2.6. Aspectos éticos</i>	19
<i>III. Resultados</i>	20
<i>IV. Discusión</i>	36
<i>V. Conclusiones</i>	37
<i>VI. Recomendaciones</i>	38
<i>VII. Referencias</i>	39

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	43
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	44
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	46
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	59
Anexo 5: Consentimiento informado (si aplica)	60
Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento (si aplica)	61
Anexo 7: Base de datos	62

Índice de tablas

Tabla 01. Definición conceptual de la variable: Procesos Administrativos	16
Tabla 02. Definición conceptual de la variable: Calidad de servicio	16
Tabla 03. Instrumento para medir las variables	17
Tabla 04. Validación de juicio de expertos del instrumento: variable procesos administrativos	17
Tabla 05. Validación de juicio de expertos del instrumento: variable calidad de servicio	17
Tabla 06. Niveles de fiabilidad aplicados a los instrumentos.	17
Tabla 07. Estadística de fiabilidad de los procesos administrativos	18
Tabla 08. Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio	18
Tabla 09. Baremos para medir la percepción del proceso administrativo	19
Tabla 10. Baremos para medir la percepción de la calidad de servicio	19
Tabla 11. Proceso Administrativo	20
Tabla 12. Descripción de las frecuencias de planeación	21
Tabla 13. Descripción de las frecuencias de Organización	22
Tabla 14. Descripción de las frecuencias Dirección	23
Tabla 15. Descripción de las frecuencias Control	24
Tabla 16. Calidad de servicios	25
Tabla 17. Descripción de las frecuencias fiabilidad	26
Tabla 18. Descripción de las frecuencias capacidad de respuesta	27
Tabla 19. Descripción de las frecuencias seguridad	28
Tabla 20. Descripción de las frecuencias empatía	29

Tabla 21. Descripción de las frecuencias aspectos tangibles	30
Tabla 22. Prueba Rho de Spearman: procedimientos administrativos – Calidad de servicio	31
Tabla 23. Prueba Rho de Spearman	32
Tabla 24. Prueba Rho de Spearman	33
Tabla 25. Prueba Rho de Spearman	34

Índice de Figuras

Figura 1. Proceso Administrativo	20
Figura 2. Planeación	21
Figura 3. Organización	22
Figura 4. Dirección	23
Figura 5. Control	24
Figura 6. Crecimiento sostenible	25

Resumen

La presente tesis de investigación realizada en determinar los procesos Administrativos y Calidad de Servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019.

El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo donde se realizó la recolección de datos, utilizando la estadística de una muestra de 110 trabajadores de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, la cual generó los resultados. El tipo de investigación realizada fue básica con un diseño no experimental debido a que no se manipula las variables, transversal por que se realizó en un determinado momento y con un nivel correlacional. El método utilizado fue el hipótesis-deductivo. La muestra utilizada fue toda la población por lo cual se realizó contando con la totalidad del personal, teniendo a 110 trabajadores entre personal administrativo y personal de la Policía Municipal. Los cuales fueron nuestra unidad de análisis para la cuantificar las variables Procesos Administrativos y Calidad de Servicio mediante el instrumento, utilizando la técnica de la encuesta, este instrumento de medición consta de 38 preguntas valorizado en escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos, con un coeficiente de alfa de Cronbach.

De los resultados obtenidos en la investigación, indica que el nivel de los Procesos Administrativos se relaciona significativamente y ´positivamente con la calidad de servicio. Se identificó la validez de la hipótesis formulada, que existe relación significativa a (0,000) y positiva (0,500) entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la subgerencia de control, operaciones y sanciones, 2019.

Palabras claves: Proceso Administrativo, calidad de servicio, Subgerencia de Control

Abstract

The present thesis of investigation carried out in the determination of the Administrative processes and Quality of Service of the Control, Operations and Sanctions Subdirectorate, 2019.

The study is redirected with a quantitative approach where data collection is performed, the statistics of a sample of 110 workers of the Control, Operations and Sanctions Sub-Department, the quality of the results are used. The type of research was carried out with a non-experimental design due to the fact that the variables are not manipulated, which is cross-sectional by what was done at a certain moment and with a correlational level. The method used was the hypothesis-deductible. The sample became the population for which it was carried out, it was counted on the totality of personnel, taking into account the 110 workers between administrative personnel and personnel of the Municipal Police. The answer to the questions is based on the Gestions generated. Given by expert judgment, with an alpha coefficient of Cronbach.

From the results in the investigation, it is indicated that the level of the Administrative Processes is related to the meaning and quality of service. The validity of the formulated hypotheses was identified, which has a significant relationship to (0,000) and positive (0,500) between the administrative process and the quality of service of the control, operations and responses sub-department, 2019.

Keywords: Administrative Process, quality of service, Control Submanagement

I. Introducción

Actualmente existen diversas investigaciones y estudios tanto en nacionales o internacionales mediante la cual se verifica que en toda entidad estatal hay diversas problemáticas que se encuentran vinculados por la calidad de los servicios que en el presente se brindan y esto se vea reflejado en los Procesos Administrativos que cada entidad ejecuta. Verificamos que en el ámbito internacional, el anuncio publicado por el Foro Económico Mundial (traducción en español de WEF), respecto a la competitividad menciona que el Perú ocupa el ranking 63 de 140 países, asimismo según portal (página web) de transparencia del Ministerio de Economía y Finanzas se menciona que el Perú que viene ocupando la sexta posición entre 18 países de Latinoamérica ranking que lo ha mantenido. Dado su significado la competitividad es una definición que involucra varias dimensiones y sectores, considerando que las soluciones propuestas por entidades estatales podrían tener mayor efectividad si se inicia de una actividad que relacione lo público con lo privado, donde las entidades locales participen en los procesos administrativos. Respecto a los datos brindados por las diversas entidades de economías en el mundo, nos hace entender que hay una problemática en los servicios brindados por el sector público, dada las circunstancias que ejecuta en los procesos. En el 2016 la INEI menciona que respecto al uso del TUPAC en los municipios, mencionó que en las localidades de Cusco con un total de 94, Ayacucho con una cifra de 97, Junín un total de 103 y Áncash con 144, mostrando que en estas Municipalidades carecen de herramientas fundamentales de organización y gestión, dada que existe un sin número de procesos de trámites que perjudican a la población.

Conforme a la información que se logró obtener respecto a las quejas realizadas por ciudadanos se logró analizar el problema principal, la cual se encuentra en la mala calidad de servicios brindada por parte de los procesos administrativos de entidades públicas. Asimismo, respecto a las investigaciones realizadas por sectores económicos dentro de país, llevaron a la conclusión que el mayor bienestar para la población no está en incrementar el factor económico, si no invertir en mejorar la calidad de los servicios mediante cooperaciones entidades privadas que permitan trasladar su mecanismo de procedimientos administrativos.

Respecto al ámbito tanto local, la MSJL se ha verificado que existen problema netamente administrativos en las diversas áreas que la conforman, en el caso de la SubG. de Control, O. y S. de acuerdo a sus responsabilidades propia de conforme a funciones tiene la facultad de Fiscalizar y sancionar toda actividad económica que se genere en la jurisdicción de SJJL,

como también es el responsable de atender las quejas y/o denuncias realizadas por sus habitantes y las entidades públicas. Establecidas sus funciones tanto para el personal administrativo y el personal de la Policía Municipal en el Reglamento de Organizaciones y Funciones se ha visto barreras que no permiten el cumplimiento de sus funciones ya sea por la lentitud o la capacidad brindada al personal que no permite desarrollar un conforme servicio y atención a las denuncias y/o quejas, esto se viene repitiendo año por año y la falta de invertir en un sistema actualizado que ayude a mejorar los procedimientos. La Subgerencia de C.O.y S. sufre falencias en el factor humano y los recursos materiales, las cuales no se les facilita a tiempo por los procedimientos para obtenerlos y esto conlleva a una ineficiencia de atención.

Visto desarrollados e algunos trabajos se halla una relación con nuestra problemática de investigación: Belén-2013 según el análisis de estudio del tema satisfacción en el usuario externo e interno –en los servicios de salud del patronato Prov. de Pichincha de Quito. Su finalidad fue estudiar la atención respecto al usuario externo y respecto a la metodología que es de tipo inductivo y al tipo de cuestionario efectuado. Dando como resultados y conclusiones. La satisfacción del patronato es del 90%, siendo el promedio de 40 años con una 73.1% representando al sexo femenino siendo el 34.65% odontólogos. La satisfacción que se percibe el usuario en la unidad de salud representa un nivel alto, reflejado en la calidad según atención mostrada en la institución. Asimismo, Fuentes (2013). En su trabajo de investigación sobre la Satisfacción laboral, y su influencia en la productividad. Muestra un objetivo en la determinación de la relación entre las variables. Teniendo en cuenta la aplicación en los colaboradores de la institución judicial y mediante el cual se muestra la finalidad de la investigación. Se estableció que la variable (satisfacción laboral) no es influyente en la variable productividad, según estudio de los encuestados revelaron obtener una (satisfacción laboral) alto (un total de 67 hasta 100 puntos). Se finaliza según los resultados que la variable laboral no influye a la (productividad) Por lo cual es mejor realizar periódicamente los controles de satisfacción laboral a fin de contar con una información establecida. También Villalobos (2011) en su trabajo de análisis (TESIS) con nombre “Gestión administrativa del Inst. Autó. Muni. de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara-Estado Zulia” (tesis de maestría). Univ. De Zulia, tiene como variable la determinación de la gestión administrativa, el tipo que se empleó en la investigación realizada es descriptivo, la muestra total de los participantes fueron 17, en la cual el instrumento que se empleó fue la encuesta. Se finaliza que la variable (gestión administrativa) en el ámbito de la

investigación donde se identificó mediante las relaciones fundamentales existentes entre los procesos de preparación, estructuración, dirección y verificación fundamentales para un adecuado funcionamiento de entidad estatal, en la cual se constató que la referencia informativa es considerada como un insumo tan inevitable hacia los trabajos diarios, con la principal finalidad de confrontar los diversos desafíos que propone un conjunto social de conocimiento, de información, como también considera del mismo modo que las operaciones de organización es un factor fundamental que debe ser considerado en la gestión de administración en la cual se encuentran un variedad de maneras de gestionar la conformación de organización, por ello se da importancia a una adecuada toma de decisiones de forma centralizada por parte de los funcionarios de la entidad pública que se encuentre a cargo. Asimismo, Santana (2016) en su trabajo de nombre, “V1 La planificación estratégica, y la V2 gestión administrativa de los Gob. Autón. Descentralizados - Muni. de Tungurahua” (tesis de estudio) Univ- Téc- de Ambato – País Ecu., las variable consideradas en concordancia de la investigación fueron la (gestión administrativa), como también la planificación estratégica, haciendo uso del enfoque deductivo y también exploratorio, con un trabajo de investigación de modo de nombre aplicadas, llegando concluir que en la mayoría de situaciones las municipalidades en un nivel medio si tienen elaborada estrategias con el objetivo que conlleven a un cumplimiento de los planes establecidos como estrategia, revelando que no se da en la totalidad. Es por ello que no se logra cumplir en su totalidad el objetivo planteado, considerando que la escasas de capacidad técnica en la organizaron de estrategias afecta directamente a la gestión administrativa, teniendo en cuenta de esta manera que se debe de implementar una elevada exigencia con la finalidad de incrementar el desenvolvimiento y revisión constante, de la misma manera las instituciones mencionada no sostienen un medio de vigilancia que les permita revelar en corto tiempo su gestión afectada. También se hizo la búsqueda de trabajos previos nacionales que tengan similitud de investigación con nuestra ambigua de estudio: Delfín (2017), trabajo de estudio llamada “(V1Procedimientos administrativos) y la (V2calidad de servicio) brindado a los usuarios del Hospital Rebagliati Es Salud - ,2017” (tesis de maestría). UCV. Tiene problemática de estudio a las variables (V1Procedimientos Administrativos y su contraparte la V2 calidad de servicio), indagación de tipo sustantiva, transversal y descriptivo. Mediante la obtención de resultados se expuso que si habría existido entre la variable 1 (procedimiento administrativo) y la (v2calidad de servicios) una relación directa y positiva brindado aquellos interesados que se encuentran en el Hospital llamada Nacional ERM. Teniendo como resultado final que

un 70% de las personas no cuentan con conocimiento sobre los (V1 procesos administrativos) y su relación paralela con la (V2 calidad de servicio). Asimismo, Isabel (año 2017), dentro de su trabajo de nombre “V1 Gestión administrativa y la V2 calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del llamado Minjus” (tesis para obtener el grado de maestría) UCV, el enfoque del estudio es cuantitativo, ya que empleo la recolección de los datos, este estudio contó con un número de población total de 134 habitantes. Los cuales eran beneficiarios que hicieron el uso de los servicios de inscripción de entidades bancarias. En base a los resultados se logró la verificación positiva de la validez de la hipótesis se fue planteada, donde existe claramente una significativa (0.000) y positiva (0,500) entre las mencionadas con anterioridad en los propios usuarios que están en los DGPDP del llamado Minjus en el año 2016. Al respecto refieren Acosta y Ramírez (2015), mediante el estudio realizado de “(V1° Gestión administrativa) y (V2° calidad de servicio) según los usuarios de la MDPPiedra 2014”. En la cual la población utilizada fue de un total de 154,806 personas, la obtener los datos se ejerció el uso de instrumentos que permitieron recabar la información. Obteniendo mediante la respuesta una relación positiva de modo directo, así como tanto un rango significativa mediante la visualización y unión de la (v1 gestión administrativa) y con la (v2 calidad de servicio) en la entidad edil (D. de Puente Piedra). Obteniendo un coeficiente que tiene correlación según tipo Spearman de una cifra de 0.877 demostrando de esta manera un alto grado en la reciprocidad que se tiene entre las distintas variables mencionadas con anterioridad; de tal manera, manifestó que la gestión administrativa mantiene una relación significativa según la dimensión llamada eficacia en la (V1 calidad de servicio).

Mediante las teorías relacionadas de la variable proceso administrativo, debemos tomando como referencia a Stone, J. (1996), donde en su obra define que el proceso administrativo se denomina al conjunto de actividades en forma sistemática que permite ejecutar o realizar las cosas. Así como los gerentes y otros individuos de la institución que desempeña labores distintas pero de alguna forma relacionada que permiten el cumplimiento de los objetivos y alcanzar las metas. Para contar con una mayor visualización de esas actividades describimos a Bernal, este autor hace mención que el proceso administrativo está estructurado en cuatro fases los cuales son: 1° planeación, 2° organización, 3° dirección y 4° control, mediante los mecanismos utilizados para la elaboración de esta investigación-trabajo que establece en que momento de las etapas estarían presentes las deficiencias y/o falencias; En las instituciones estatales al mantener una relación directa con las decisiones políticas muestran consecuencias en el desarrollo de la gestión, por el cual, esta investigación

pretende establecer un principio con la finalidad de formular estrategias considerando como referencia los resultados logrados, mediante las recomendaciones se debe reforzar las partes más débiles, a) Administración, de acuerdo a Bernal (año 2007), se visualiza que la (V) administración en todas las diferentes organizaciones sea cualquier su rubro, por ser una estructura compleja en la realización de sus actividades que ejecuta cada uno de las organizaciones, es necesario lograr una orientación que logre o forme de manera eficiente, como eficaz la competitividad dentro de ello, logrando desarrollar programas de planear, organizar, dirección y control como parte de sus procesos, lo que logre que la institución crezca y se forme como una organización sólida. Conforme a lo mencionado, se debe tener en cuenta que las instituciones estatales como es caso de las municipalidades se rigen bajo una ley marco de procedimientos administrativo, lo cual es moldeada a cada área o subgerencia, dada la complejidad de sus actividades realizadas por las entidades del estado en la búsqueda de la modernización. Como también mejorar el compromiso del trabajador con el objetivo conseguir llegar a un estándar de calidad a la hora de ejecutar las atenciones, y los servicios brindados a la comunidad. b) Proceso Administrativo: según manifiesta, Bernal (2013), que el proceso administrativo, está basado en un principio teórico de Henry Fayol sobre la administración general, lo cual a través del transcurso del tiempo se estableció un nuevo enfoque, donde abarca tanto el conocer los diversos aparatos utilizadas para ejecución del proceso administrativo, conllevando a los pasos de 1° planeación, 2° organización, 3° dirección y 4° control establecidas en el principio por el padre precursor de la administración, de nombre Henry Fayol y otros más autores que lograron contribuir en la formación de la administración moderna. Al respecto, en la búsqueda de la mejora continua en base a la (calidad de los servicios), el estado peruano ha ejecutado un plan a largo plazo mediante acciones: Política Nacional que sirven para la “Modernización - Gestión Pública al 2021”.- sienta un plan que interviene entre acciones y esfuerzos por parte de los estados a fin lograr una mejora continua en lo que llamamos gestión pública en nuestro Perú, es evidente que son diversos los factores que no cumplen necesariamente con orientar estratégicamente al mejoramiento al desarrollo en conjunto y articulado de la gestión por los resultados. Verificando así, que no se ha logrado visualizar el desempeño y los resultados realizados por el estado y las entidades que la conforman. La entidad de la “Secretaría de GP de la Presidencia del Consejo de Ministros” (SGP), responsable en supervisar el SAMDGP. se encuentra impulsando dicho proceso de Gestión Pública, con el fin de establecer conciencia en Administración en tema Público en todo el Perú que cumpla

eficientemente y se encuentre enfocada en los resultados, logrando ser transparente frente a la población. Por lo cual la SGP inicio con el propósito de mejorar la modernización de la GP, la formulación de políticas públicas, buscando el esfuerzo en conjunto de todos, se fomenta el desarrollo de talleres en donde se realicen debates y discusiones de expertos en Reformas de Modernización del estado Peruano. Así mismo Gabriel (2014) hace referencia que el (Va: procedimiento administrativo) es el conjunto de varias actividades que permiten el funcionamiento de la gestión pública para resultados. Como hace referente el autor el procedimiento administrativo es un conjunto de acciones o procesos que tienen como objetivo realizar un fin administrativo de una entidad o negocio.

Todas las entidades del estados llevan sus procedimientos mediante el TUPA mediante la cual permite regular los procedimientos dentro de la entidad del estado y dar a conocer los procedimientos al ciudadano con mayor facilidad, en relación a lo descrito por Guzmán (2011) donde indica que a comparación de toda actividad privada, la entidad pública se basa en causales que permitan la ejecución de proyectos y planes, en la búsqueda de garantías una mayor calidad de la vida y también seguridad de todos los ciudadanos, lo cual es retribuida con los impuestos pagados por estos, como también el ciudadano tiene la facultad de contar con acceso a la información de los actos realizados por la entidad que la administra. También mencionó Guzmán (2011) que: El procedimiento administrativo se muestra como un aval en donde cada ciudadano tiene de seguridad en que la administración no vaya accionar de forma arbitraria, ya se encuentra bajo procedimiento normados por la ley y la constitución, salvaguardando sus derechos como ciudadano, habitante del estado peruano. Las entidades del estado están regidas a la ley N° 27444, Ley de Procedimiento Adm. General; en donde se establecen las pautas y procesos que la entidad pública debe cumplir a fin de desempeñar sus funciones como Administrador. También en un libro virtual del instituto de investigación UNAM (2016): Identifica al Procedimiento Administrativo como acciones realizadas por una entidad y sus participantes para hacer cumplir las funciones administrativas. (p.27). Según lo publicado el procedimiento administrativo son actos que están regidos por una norma o ley que permite el proceso de la 1-planificación, 2-organización, 3-ejecución y 4-control de la entidad.

La PCM (2012), menciona a la Gestión Pública como aquella que se encuentra orientada a los resultados, en base al servicio del ciudadano. Esto es en base a las acciones o gestiones que los funcionarios públicos idóneos y responsables en cumplir con el marco conforme a las políticas públicas tanto las nacionales, como las regionales y también locales conforme

a lo corresponda a su competencia a cada nivel de gobierno- a fin de satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos. Conforme a Moratto, (2007). Indica que son acciones compuestas por fases que conjugan un proceso único y bien establecido que incluye con organizar, ejecutar, controlar y concatenar entre las actividades. Así mismo, según en relación a lo investigado por Guegia, Londoño, Otero, & Rivera (2012) en donde señalan los actos de administrar el cual interviene el I-planificar, II-organizar, III-dirigir y IV-controlar, buscando el bienestar y beneficio de la organización. Conforme a las dimensiones consideradas en todo el proceso administrativo según Bernal (2013) son: Dimensión 1) Planificación. Mencionó que es toda acción que interviene en la función de planificar, toda organización busca tener una visión de cómo lograr sus objetivos, por lo cual se plantea metas y objetivos para dirigir de forma controlada las actividades de todos los individuos de la organización. Al respecto, Chiavenato (2016) el nivel más importante de todo el tipo proceso, en la cual la organización se plantea objetivos con el fin de a largo plazo lograr aquellas metas como entidad fue creada. Por otro lado, Enfatiza Hampton (2011) que la planeación es la acción de situarse en un ambiente de la organización donde se planea objetivos y metas a corto plazo, buscando paso de ejecución. Como definen los autores es la etapa en donde se proyecta a un posible futuro de acuerdo a acciones basadas en la búsqueda del éxito deseado. Dimensión 2) Organización, según García (2012) menciona que es como se encuentra estructurado una organización, con sus diversas partes y jerarquías que se encuentran en constante relación, a fin de lograr cada uno con sus objetivos y metas. Logrando sostenibilidad en la organización. En tal sentido el autor define como el acto de agrupar o llevar orden y esto permita llegar a cumplir objetivos trazados en la planificación. También según Enfatiza, Ponce (2011) es el conjunto del recurso humano y económico que sirven para ejecutar con los objetivos planeados, logrando un nivel de competitividad. El autor menciona que dentro de cada actividad debe haber un orden, a fin de cumplir con lo establecido o propuesto, y no causar alguna alteración en el proceso. Dimensión 3) Dirección, según García (2012) define a la dirección como: toda acción de influir en un grupo de personas o varias a fin de seguir con un mismo objetivo según lo planeado. Logrando una misma visión. Así mismo, Chiavenato (2016) según menciona es el proceso de ejecutar todo lo planeado mediante la administración, tomando decisiones que permitan llevar a cabo lo deseado. Dimensión 4) Control, según Stoner (2012) Es la etapa en donde se mide los resultados, y se busca las debilidades dentro de una organización o un grupo de personas, a fin de que no se crea obstáculos para cumplir con las metas establecidas. También

sirve como mejoras para la organización, siempre y cuando haya destreza del grupo de personas. Al respecto, Asevera (2012) sostiene que es la etapa en donde se observa los resultados obtenidos y los avances que se ha dado para lograr las metas. Así mismo, Chiavenato 2016, señala que es la parte en donde se observa las posibles fallas o los cambios que puedan ocurrir respecto a lo planificado, sirve para analizar y mejorar el procedimiento dado.

En relación a la (2Vcalidad de servicio), según los diversos autores esta variable, se debe entender primero que es un servicio, según Grande (2005) refiere que “todo servicio(s) es de tipo prestación, o también voluntad y/o actos. En muchas circunstancias malinterpretan el significado de material y/o producto, dejando al servicio(s) como no parte de ello”. Es aquello que se brinda a pedido de una solicitud escrita o también oral, a fin de que cumpla el objetivo de satisfacer al solicitante. De acuerdo a Edwards (2013) menciona que la Calidad de servicio se traduce como una necesidad que requiere todo cliente o usuario que contengan diversas características medibles. Por lo cual un bien de calidad brinda satisfacción al cliente, este pagara el valor que considere correcto. Conforme a Domínguez (2006) considera que la variable nombrada “La calidad tiene una destreza que abarca un sistema, con la finalidad de desempeñarse de manera confiable y que se pueda mantener en el transcurso de los años logrando un alto grado de desempeño y competitividad dentro y fuera de la organización. (p.47). Así mismo, Martínez (2005) menciona que la calidad se establece como un diseño de gestión, el cual cuenta con una visión direccionada al liderazgo en las organizaciones. También se puede decir que la calidad es una forma de vivencia y sostenibilidad en el mejoramiento y satisfacción de sus semejantes. Los cuales buscara siempre el bien de mayor firmeza y durabilidad. (p.57). En lo que respecta la variable de calidad de servicio conforme al diseño SERQUAL es utilizada en las dimensiones: Aforo de algún 1º tipo de respuesta, 2º confiabilidad, 3º empatía, 4º seguridad y 5º aspectos tangibles (Berry, 2002). La dimensión 1) Confiabilidad, De acuerdo a Abadí (2004) refiere a la seguridad a la hora de brindar un servicio, el cual es conciso y confiable al realizar por primera vez. Conforme a lo indicado por el autor, la confiabilidad es la acción utilizada por la entidad a fin de enfatizar con el cliente, en la búsqueda de darle seguridad. También certifica Sueiro – 2012, que la confiabilidad se define como toda capacidad de desempeñar una actividad en un momento y tiempo definido. (p.56), Así mismo, Savater (1998) se refirió a la responsabilidad como propio de una persona y no ser parte de un engranaje. 2) Seguridad, conforme a Abadí (2004) indico que el conocimiento del servicio que se brindó, un valor agregado que da un empleado

a fin de satisfacer las expectativas del cliente. 3) Capacidad de respuesta, conforme a Abadí (2004) señaló que es la rapidez en atender una solicitud o servicio requerido, en la actualidad todo cliente o consumidor se le afilia mediante al sentido de respuesta. Dimensión d) Empatía. Según Abadi (2004) se refiere a coger como ejemplo las situaciones en que ubica a cada miembro. Según Zeithman y Bitner (2002) lo catalogaron el termino de empatía como dar al cliente la mejor experiencia, propia y única. (p.103).

La empatía, es la representación en donde una persona, entidad u organización busca con su semejante sin conseguir nada a cambio o brindándole un valor adicional, con una conducta favorable de otro. Dimensión e) Aspectos tangibles. Según Abadi (2004) mencionó que es toda aquella instalación física, material o herramienta, utilizada por las organizaciones a fin de presentarse de la mejor manera, conforme a sus trabajadores y conforme a todo lo que establece a la organización. (p.76). Conforme a Zeithman y Bitner (2002) todos los elementos de tipo tangibles como visualización de partes físicas generadas por un grupo de personas o un individuo, lo cuales mediante la comunicación transmiten a los clientes, y son evaluados respecto a su accionar. Por lo cual toda organización en la búsqueda de mejorar la interacción del cliente y la empresa, utilizara al ser humano para conseguir dicho efecto. (p. 105). Según Bernal define a estas etapas como: Planeación, Bernal (2013), es donde se busca plantear objetivos y estrategias que permitan el crecimiento de la organización y sus miembros, respecto al cumplimiento de metas (p.96). Organización, Bernal (2013), se refiere a toda la estructura que representa la entidad. Sus partes, personas y sistemas funcionales que permiten la actividad de la misma. (p.96). Control, Bernal (2013), señala que es la etapa en donde consiste en crear Feedback y buscar brindar a la organización las herramientas e información que logre el desempeño y la dinámica en la cual se desarrolla, buscando lograr los objetivos que permitan el óptimo desarrollo de la organización (p.96).

Conforme a las teorías expuestas por los autores se formuló la problemática global: ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos administrativos y la calidad de servicio de la Sub. G. de Control, O. y S.?, y como problemas específicos tenemos a cuatro las cuales se encuentran conformadas por planificación de la SGOYS, la organización de la SGOYS, dirección de la SGOYS y control de la SGOYS relacionadas a la calidad de servicios a fin de identificar si existen algún tipo de relación . La actual investigación que se realizó se encuentra de forma teórica, porque pretendió aclarar cuál es la correlación los procesos administrativos y la calidad de servicio en los usuarios de la Subgerencia de Control, OyS de la Municipalidad del distrito de SJL, por medio de la Subgerencia se

pretende desarrollar estructuras de procesos que permita crear conciencia y de alguna forma mejorar los procesos realizados a la hora de ejecutar las actividades dentro del área, asimismo reformar la calidad que se brinda a los ciudadanos a la hora de brindarles un servicio. Dentro de la investigación se justifica mediante bases teóricas que tiene como propósito generar conciencia de los métodos usados y cuáles de los procesos utilizados dentro de la organización y cuales son obsoletos, mediante la confrontación de los resultados o hacer del conocimiento existente. Así mismo, se justificó de forma práctica ya que Mediante la un análisis practico nuestro estudio ha servido para conocer en la realidad el nivel de los procedimientos de ámbito administrativo utilizados y su relación con la V2calidad de servicio brindado a los contribuyentes. En detalle, ha permitido realizar un diagnóstico del nivel de aprendizaje para la Municipalidad del distrito de SJL, en su estimulación hacia ella y su posición frente al deber de buscar la modernización del estado y a su vez el mejoramiento de su calidad a la hora de brindar un servicio público por medio de los procesos ejecutados por la administración. El nivel de procedimientos ejecutados por la administración en el procedimiento administrativo sancionado, en la búsqueda de obtener una población organizada, con respeto al establecimiento de las normas y de leyes, permitiendo un progreso de la población pujante y emprendedora. Promoviendo las buenas prácticas y costumbres que tienen los otros países desarrollados y se busca lograr establecer como un distrito organizado, limpio y con valores. Finalmente se justificó de forma metodológica debido a que se estableció un instrumento metodológico utilizando todos los posibles indicadores que se encuentran dirigido a visión actual de la institución, el instrumento utilizado estuvo conformado por 38 ítems los cuales fueron enfocadas en los niveles del proceso administrativo, teniendo en claro que esta investigación se encuentra justificado en la metodología de un instrumento metodológico que es válido y confiable. Por tales motivos se planteó el objetivo general: Establecer la relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio de la Sub. G. C., O. Y S, 2019. Y también se planeó los problemas específicos como: V1-la planificación empleada, V2-la organización utilizada, V3-la dirección en la cual viene llevando la institución y cuál es el control que tiene la entidad en relación a la calidad de servicio brindado por la SGCOyS a los habitantes de SJL. Y en la hipótesis tanto en general y específicas se analizó si existía relación directa entre las variables y dimensiones.

II. Método

En base a lo referido del autor Arias (2012), está conformada por el tipo de trabajo, las técnicas y herramientas servirían para elaborar la investigación, por lo tanto, permitiría resolver todos los problemas existentes en la investigación.

Si bien el método utilizado en esta investigación fue el hipotético-deductivo, el cual consistió en un proceso de discusiones por la afirmación de una hipótesis, basado en la calidad de ellas.

2.1. Tipo y diseño de investigación

Dicha investigación es del tipo básica, ya que pretende adquirir por medio de conocimientos o descubrimientos de teorías, investigaciones la verificación de los V1-procesos administrativos y V2-la calidad de servicios del usuario con el propósito de obtener una mejora basados en conocimientos de tema de atención a los usuarios de SGCOyS de la municipalidad del distrito de SJL.

Diseño de investigación

Dicha investigación es de enfoque cuantitativo debido a que estará en un ámbito estadístico, ya que se encuentra enfocada en analizar una realidad que es objetiva, donde partirá de las mediciones numéricas. A fin de determinar predicciones y comportamientos de un problema planteado. Sampieri (2006, p.3)

En cuanto al diseño no experimental: puesto que se observaron las situaciones existentes, las cuales no fueron provocadas ni se manipulan las variables. Según Hernández, Fernández y baptistas (2003) indicaron que es una investigación no experimental debido a que se subdivide en diseños transversales o transaccionales los cuales son propios de las investigaciones cuantitativas.

Descriptivo - Correlacional, debido a que la investigación describe a las variables y es aplicado a los servidores públicos. De acuerdo al diseño correlacionar establecido

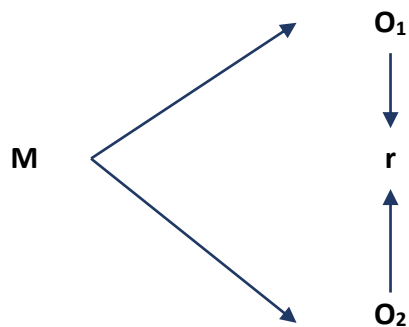
Dónde:

M=Colaboradores de la SUB.

01= V 1: “Procesos administrativos”

02= V 2: “Calidad de servicio”

r= Coeficiente de correlaciones entre variables



2.2. Variable, Operacionalización

Variables

De acuerdo a lo mencionado por Hernández (2014), define que es un factor inmerso a sufrir cambios, las cuales se pueden medir y examinar. Dada su naturaleza cualitativa, como se muestra en datos o cifras numéricas.

También Bernal (2010), describe como un conjunto de características que sirve para precisar el problema que se busca investigar. Tiene el propósito de brindar orden y establecer prioridades. Dada las definiciones en la investigación se analizará dos variables, considerando V1-Proceso administrativo y V2-Calidad de servicio, ambas con naturaleza cualitativa pero se dará un enfoque cuantitativo. Se analizarán y medirán mediante los niveles altos, regular y baja, lo que implica orden en sus categorías.

Variable procesos administrativos, según Bernal (2013) es el conjunto de actividades basadas a lograr los objetivos, sus dimensiones son: I. Planificación, II. Organización, III. Dirección y IV. Control.

Variable calidad de servicio, según Edwars (2013), es toda necesidad que busca el cliente a fin de pueda contar con un resultado respecto a lo brindado, su dimensión están basados en el tipo de modelo establecido en la cuales mencionan a las dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

Operacionalización

Tabla 1

Definición conceptual de la variable: Procesos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Planificación	Planes estratégicos	1,2,3,4,5	Siempre (5)	Alto (66-90) Medio (42-65) Bajo (18-41)
	Programación		Casi siempre (4)	
	Procedimientos		A veces (3)	
	Objetivos		Casi nunca (2)	
Organización	Canales de comunicación	6,7,8,9,10	Nunca (1)	
	Actividades		Siempre (5)	
	Coordinación		Casi siempre (4)	
	Asignación de funciones		A veces (3)	
Dirección	Comunicación	11,12,13,14	Casi nunca (2)	
	Motivación		Nunca (1)	
	Políticas		Siempre (5)	
	Toma de decisión		Casi siempre (4)	
Control	Políticas internas	15,16,17,18	A veces (3)	
	Supervisión		Casi nunca (2)	
	Cumplimiento de metas		Nunca (1)	
	Instrumentos de evaluación		Siempre (5)	

Fuente: Adaptado de Rodríguez et al. (2017)

Tabla 2

Definición conceptual de la variable: Calidad de servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Fiabilidad	Atención adecuada	1,2,3,4	Siempre (5)	Alto (74-100) Medio (47-74) Bajo (20-46)
	Orden de llegada		Casi siempre (4)	
	Horario de atención		A veces (3)	
	Mecanismo de atención		Casi nunca (2)	
Capacidad de respuesta	Atención rápida	5,6,7,8	Nunca (1)	
	Lenguaje entendible		Siempre (5)	
	Resolución de problemas		Casi siempre (4)	
	Privacidad		A veces (3)	
Seguridad	Atención completa	9,10,11,12	Casi nunca (2)	
	Tiempo suficiente		Nunca (1)	
	Confianza en el personal		Siempre (5)	
	Amabilidad		Casi siempre (4)	
Empatía	Respeto	13,14,15,16	A veces (3)	
	Relaciones		Casi nunca (2)	
	Publicidad		Nunca (1)	
Elementos tangibles	Limpieza	17,18,19,20	Siempre (5)	
	Equipos disponibles		Casi siempre (4)	
	Tecnología		A veces (3)	
			Casi nunca (2)	
			Nunca (1)	

Fuente: Adaptado de Rodríguez et al. (2017)

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para Levín y Rubín (2004): refiere como un grupo finito o infinito de personas se encontraría representados por medio de los elementos que han sido estudiados. Por la cual se pretende obtener las conclusiones.

La Población se encuentra compuesta por 110 usuarios internos (colaboradores de la Sub.G. de C,OyS) de la MSJL.

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

2.4.1. Técnicas de recolección.

En lo que respecta formación del cuestionario se encuentra conformado de 38 ítems que se encuentran en una relación paralela a la Variable 1, mediante el cual tuvieron que ser separadas de acuerdo a las dimensiones 1-Planeación, 2-Organización, 3-Dirección y 4-Control, y también la V2Calidad de servicio con sus dimensiones, contando un aproximado de 5 preguntas por cada dimensión.

Conforme a Casas (2003) Dentro de la investigación el instrumento más básico que se utiliza dentro la encuesta es el cuestionario, documento en donde se recoge de manera ordenada cada uno de los indicadores.

2.4.2. Instrumentos de recolección.

Del presente estudio realizado que se aplicó como instrumento el cuestionario, que de acuerdo a Moya y González (2014) mencionan a un vinculado de preguntas conexión de diversos asuntos, pueden ser tanto abierta como también cerradas. Los ítems son de categoría cerrada, la cual no entorpece a las respuestas.

2.4.3. Métodos de Análisis de Datos

Sobre el avance del estudio realizado se empleó el método descriptivo, y de análisis cuantitativo de estadística, considerando que la información obtenida sirve para interpretar las cifras que han sido materia de investigación. Esto a fin de obtener una información más relevante.

Según Hurtado (2010), manifiesta, que para utilizar la técnicas e instrumentos de recolección de datos idóneo, es necesario encontrar cuál de las vías es el más adecuado para el investigación, con el cual obtendrá los datos necesarios, para así lograr cumplir con todos objetivos de la investigación. (p. 164)

Al respecto, se presentara la ficha técnica, según el siguiente modelo:

Tabla 3

Instrumento para medir la variable proceso administrativo

Nombre	: Cuestionario sobre proceso administrativo
Autor	: Rodríguez (2017) adaptado por Alan Gómez Martínez
Objetivo	: Determinar el nivel de la procesos administrativos
Lugar de aplicación	: San Juan de Lurigancho
Forma de aplicación	: Directa
Duración de la Aplicación	: 20 minutos
Descripción del instrumento	: El instrumento consta de cuatro dimensiones y hace un total de 18 ítems.

Instrumento para medir la variable calidad de servicio

Nombre	: Cuestionario sobre calidad de servicio
Autor	: Rodríguez (2017) adaptado por Alan Gómez Martínez
Objetivo	: Determinar el nivel de la calidad de servicio
Lugar de aplicación	: San Juan de Lurigancho
Forma de aplicación	: Directa
Duración de la Aplicación	: 20 minutos
Descripción del instrumento	: El instrumento consta de cuatro dimensiones y hace un total de 20 ítems.

Validación. – se realizó mediante la calificación de especialista, el aparato del instrumento junto a las preguntas fue puesto a evaluación de los mismos, estos expertos en los temas y en la metodología, por lo cual sus opiniones son de gran importancia. Donde estableció que la herramienta puesto a evaluación presentando una validez de significancia, logrando encontrar Pertinencia, Notabilidad y claridad a fin de responder lo planteado en la investigación.

.Kerlinger (1979) manifiesta:

Para conseguir la validez es la manera más difícil de acaparar todo la herramienta utilizada.

Tabla 4

Validación de juicio de expertos del instrumento: variable procesos administrativos

N°	Grado académico	Experto	Dictamen
Experto 1.	Doctora	Francis E. Ibarguen Cueva	Aplicable
Experto 2.	Magister	Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Experto 3.	Doctor	Luis Huamán Sigueñas	Aplicable

Tabla 5

Validación de juicio de expertos del instrumento: variable calidad de servicio

N°	Grado académico	Experto	Dictamen
Experto 1.	Doctora	Francis E. Ibarguen Cueva	Aplicable
Experto 2.	Magister	Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Experto 3.	Doctor	Luis Huamán Sigueñas	Aplicable

Confiabilidad

Bernal (2010) hace referencia que resultados obtenidos de las mismas personas, los cuales fueron examinadas en distintos espacios de tiempo, utilizando el cuestionario mismo” (p. 247).

Conforme a lo indicado por Grande y Abascal (2014) en donde menciona la confiabilidad del estadístico Alfa de Cronbach son utilizados para realizar pruebas a fin de medir la fiabilidad de una escala. El cual es medido en un determinado tiempo y espacio sin contar con repeticiones, de la escala actual (p. 244) Para esta investigación se utilizó la confiabilidad utilizada por el Alfa de Cronbach.

Tabla 6. *Niveles de fiabilidad aplicados a los instrumentos.*

Nivel	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.001 a 0.490
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Según la escala de tipo valores donde se establece la confiabilidad presentada por el siguientes autor (Hogan, 2004). Los datos obtenidos como respuesta final fueron:

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de los procesos administrativos

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.929	18

Por lo tanto el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad.

Tabla 8

Estadística de fiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.785	20

Por lo tanto el nivel de confiabilidad es de fuerte confiabilidad.

2.5 Método de análisis de datos

De acuerdo con Hernández (2014), indica que todo estudio de estadística descriptiva sirve para señalar diversos datos y/o valores conseguidos a través de variables, para así realizar un análisis en relación a las variables.

Se debe tener en cuenta que la información se tomó de todos los trabajadores de la Subgerencia de COYS. La cual conto con la autorización Subgerente Abog. Erick Arones García, quien brindo el tiempo y la accesibilidad para efectuar tal estudio. Por lo cual se hizo la recolección de datos mediante el instrumento, posteriormente se vació la base de datos al SPSS, por cada ítem y variable.

Se utilizó el software SPSS versión 24, donde fueron presentados los resultados, frecuencias y figuras de análisis. Asimismo al método de análisis de los datos se formaron niveles y rangos por dimensiones.

Tabla 9

Baremos para medir la percepción del proceso administrativo

	Proceso Administrativo	Planeación	Organización	Dirección	Control
Bajo	18 - 41	5 - 11	5 - 11	4 - 9	4 - 9
Medio	42 - 65	12 - 18	12 - 18	10 - 15	10 - 15
Alto	66 - 90	19 - 25	19 - 25	16 - 20	16 - 20

Tabla 10

Baremos para medir la percepción de la calidad de servicio

	Calidad de servicio	fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
Bajo	20 - 46	5 - 11	5 - 11	5 - 11	5 - 11	5 - 11
Medio	47- 73	12 - 18	12 - 18	12 - 18	12 - 18	12 - 18
Alto	74 - 100	19 - 25	19 - 25	19 - 25	19 - 25	19 - 25

2.5. Aspectos éticos

El conjunto de informaciones que fueron recopiladas por el investigador no sería modificado para lograr llegar a la conclusión anhelada, se tomara cada fragmento expuesto en la fuente de la propia información y se implantarán tal y conforme haya sido entregado.

Así de tal manera, serán respetadas las citas que formaron parte del marco teórico, las cuales tienen un grado de validez al ser fuentes de carácter científico.

III. Resultados

3.1. Estadística descriptiva

A continuación, se presenta los resultados a nivel descriptivo de las variables en estudio.

Tabla 11.

Proceso Administrativo

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	30,9
	Medio	70	63,6
	Alto	6	5,5
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

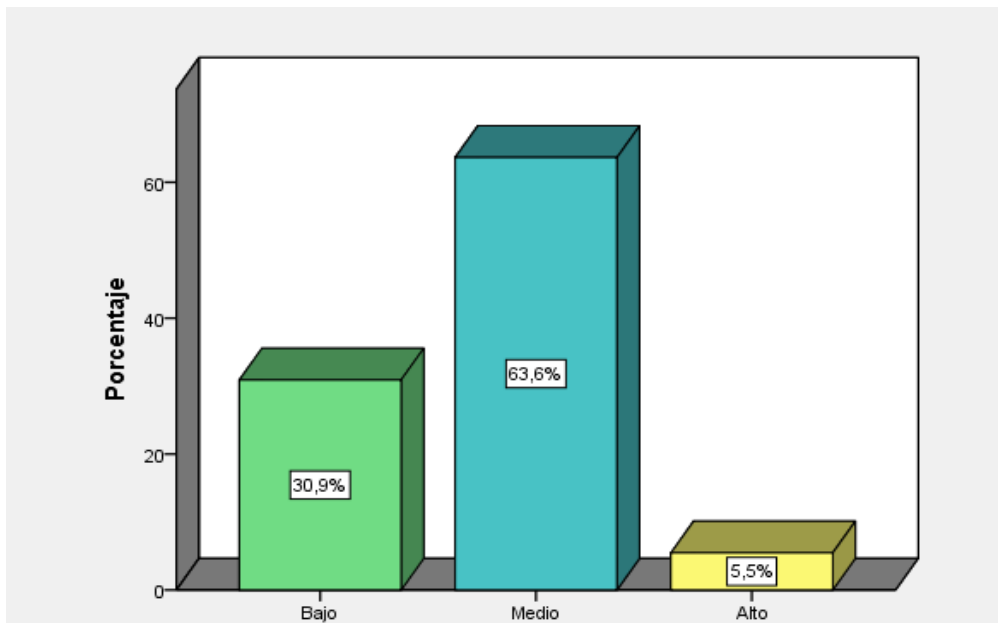


Figura 1. Procesos Administrativos

Interpretación: Con respecto al procesos administrativos empleados en la SGCOYS, se logra obtener de 110 colaboradores en conformidad de la gestión administrativa se encuentra en un rango del 63.6%, con inclinación al incumplimiento del proceso de 1-planeación, también la 2-organización, sigue la 3-dirección y 4-control porque el 30.9% de los colaboradores que la mencionada actividad este en un rango bajo y con tan solo el 5.5% el rango se encuentra algo, dando como respuesta a que no se viene cumpliendo adecuadamente el procedimiento administrativo en la SGCOYS.

Tabla 12.

Descripción de las frecuencias de planeación

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	30,9
	Medio	70	63,6
	Alto	6	5,5
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

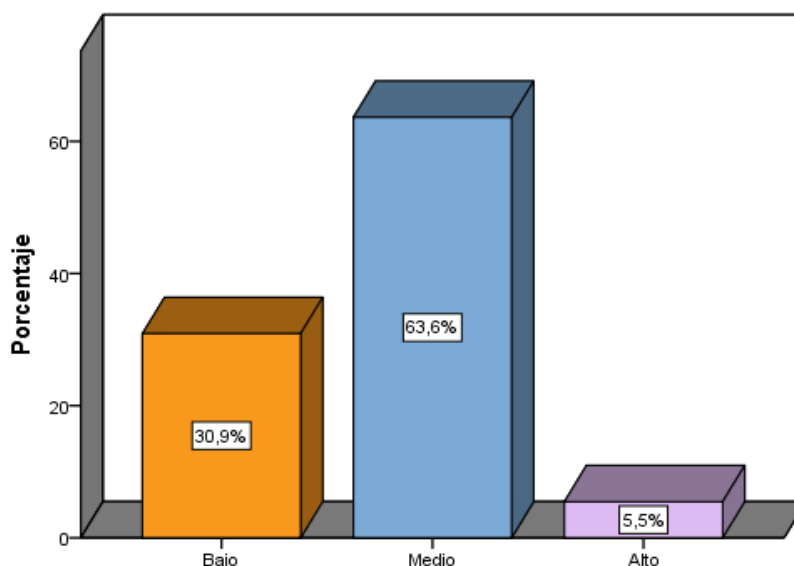


Figura 2. Planeación

Interpretación: Según la dimensión planeación se logra obtener de los 110 colaboradores de la entidad, la acción de estipular métodos en progreso verifican en un rango del 63.6%, con una inclinación de propósitos trascendentales diseñados por medio del área, dado que un 30.9% de mencionados colaboradores indican sobre dicho ejercicio se ubica con rango bajo y solo el 5.5% se ubica con rango elevado.

Tabla 13.

Descripción de las frecuencias de Organización

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	38	34,5
	Medio	58	52,7
	Alto	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

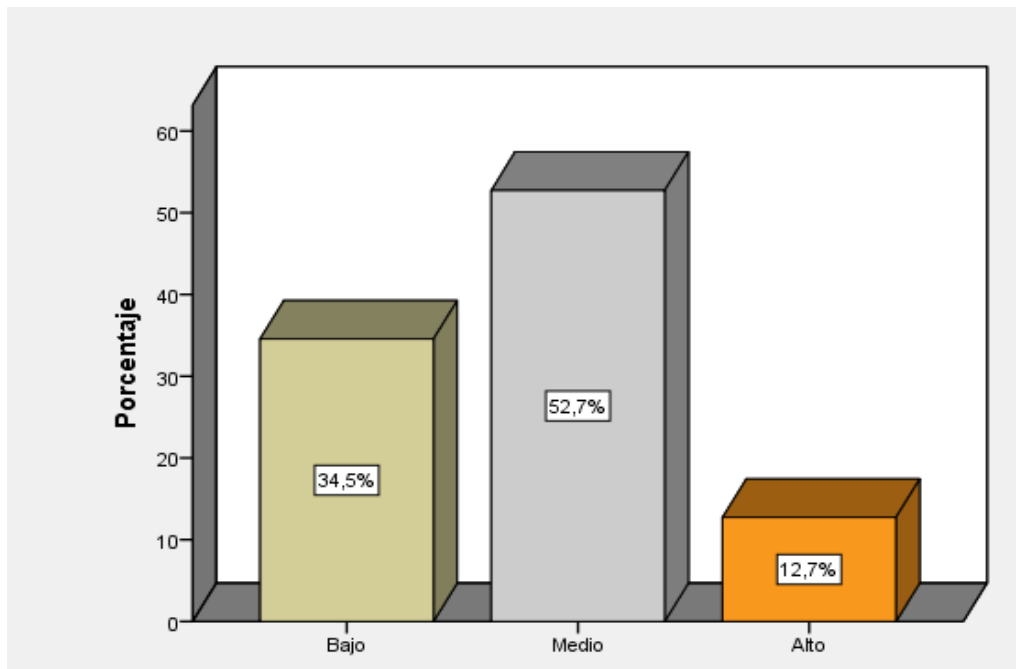


Figura 3. Organización

Interpretación: Según datos arrojados por encuestados se verifica que la organización de los colaboradores se encuentran en un rango del 52.7% de ellos, siendo la actividad de un rango promedio, debido a acciones de operación se constituyen, no contando el tipo de atención, contando con un rango de 34.5% se determina en un nivel bajo, teniendo en cuenta que son de la SGOYS en un 12.7% se ubica en un rango elevado.

Tabla 14.

Descripción de las frecuencias Dirección

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	37	33,6
	Medio	63	57,3
	Alto	10	9,1
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

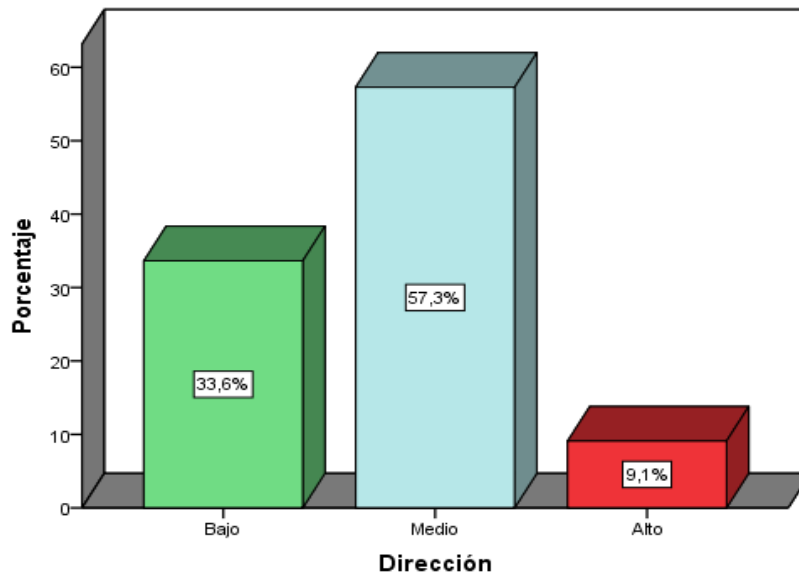


Figura 4. Dirección

Interpretación: Conforme al nivel de la función dirección en la V1 los procesos administrativos, del 100% de trabajadores de la SGOYS, el 57,3% consideró que el nivel es medio en el cumplimiento del proceso de dirección, el 33,6% calificó como de rango disminuido y un porcentaje de 9,1% se inclina a un rango de grado elevado.

Tabla 15.

Descripción de las frecuencias Control

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	33	30,0
	Medio	67	60,9
	Alto	10	9,1
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

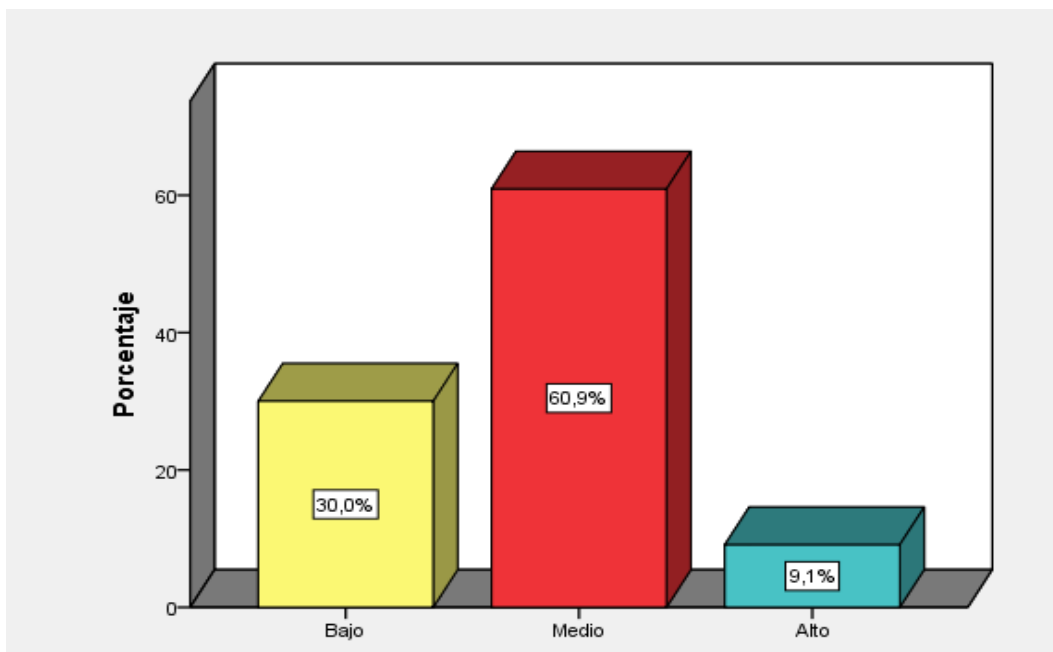


Figura 5. Control

Interpretación: Respecto a los niveles de la función control de la variable V1-proceso administrativo con un porcentaje del 60.9% según colaboradores inclina a un rango promedio, debido a que no cumple con este proceso evaluativo para la subgerencia, el 30.0% califico como un nivel bajo y solo el 9.1% lo califica como un grado alto nivel. Según los resultados se estima que se está llevando el proceso control con un nivel medio, debido por lo cual viene siendo preocupante por tratarse de la SGCOyS.

Tabla 16.

Calidad de servicios

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	21,8
	Medio	82	74,5
	Alto	4	3,6
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

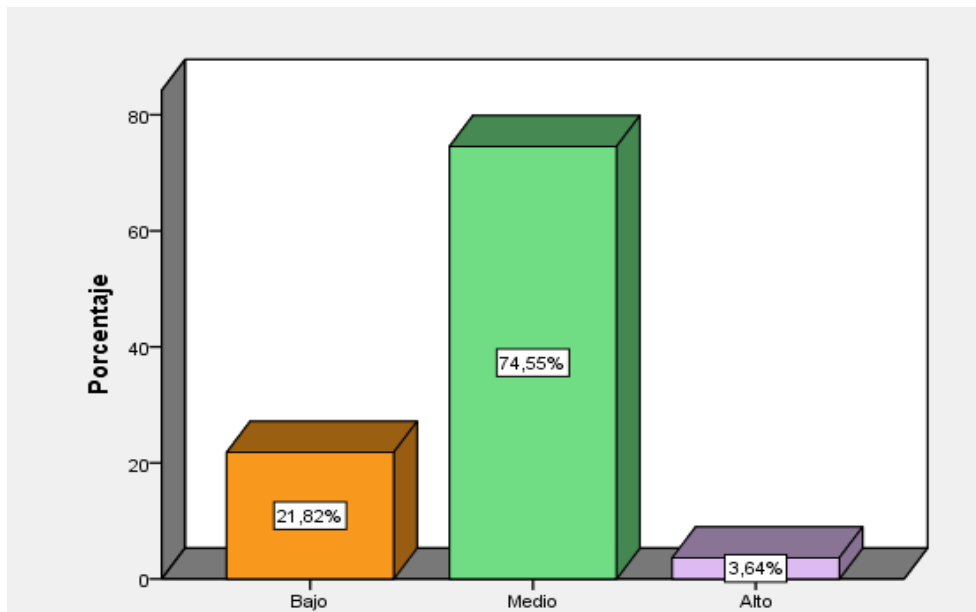


Figura 6. Calidad de servicios

Interpretación: Según los rangos de progreso conseguido de la V2-Calidad de servicio determinando en base a los 110 trabajadores de la Sub G. COyS. El 74.55% consideró que hay un nivel medio en el desarrollo logrado, el 21.57% de los trabajadores calificaron como rango mínimo, y con un porcentaje de 3.64% lo denominó alto. Conforme a datos obtenidos se presenciaron la inclinación de trabajadores a suponer un nivel medio de la calidad de servicio.

Tabla 17.

Descripción de las frecuencias fiabilidad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	21,8
	Medio	81	73,6
	Alto	5	4,5
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

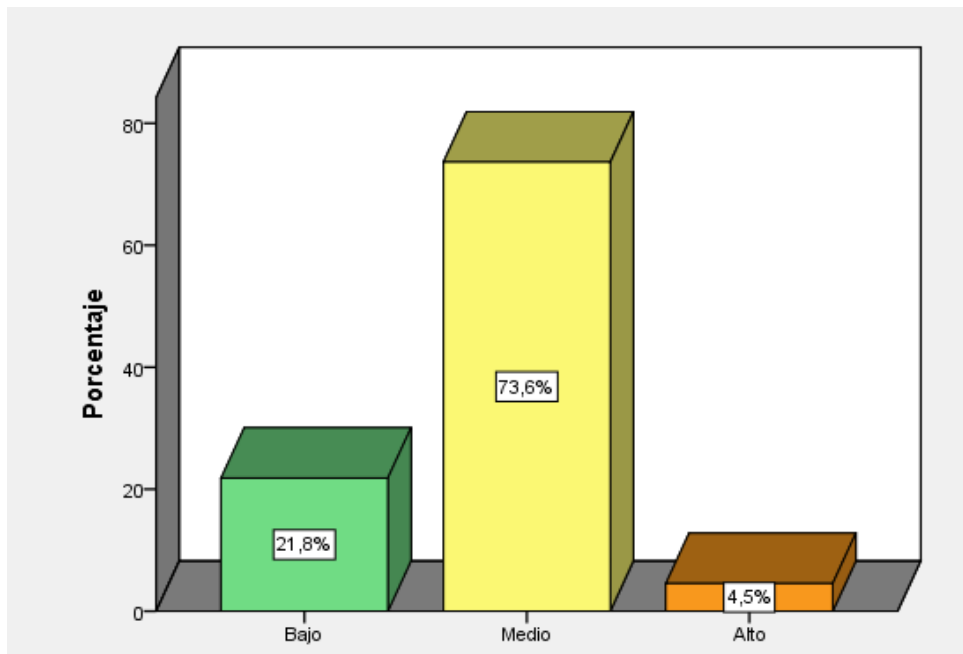


Figura 7. Fiabilidad

Interpretación: Se analiza a los rango de progreso obtenido con fiabilidad base a la V2-calidad de servicio determinando, de los 100% de los trabajadores de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones, el 73.6% consideró que hay un nivel medio en el desarrollo logrado, el 21.8% de los trabajadores calificaron como rango bajo, con un porcentaje del 4.5% lo señalo alto. Conforme a los resultados los trabajadores consideran un rango medio de la fiabilidad conseguida en la calidad de servicio brindado.

Tabla 18.

Descripción de las frecuencias capacidad de respuesta

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	32	29,1
	Medio	69	62,7
	Alto	9	8,2
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

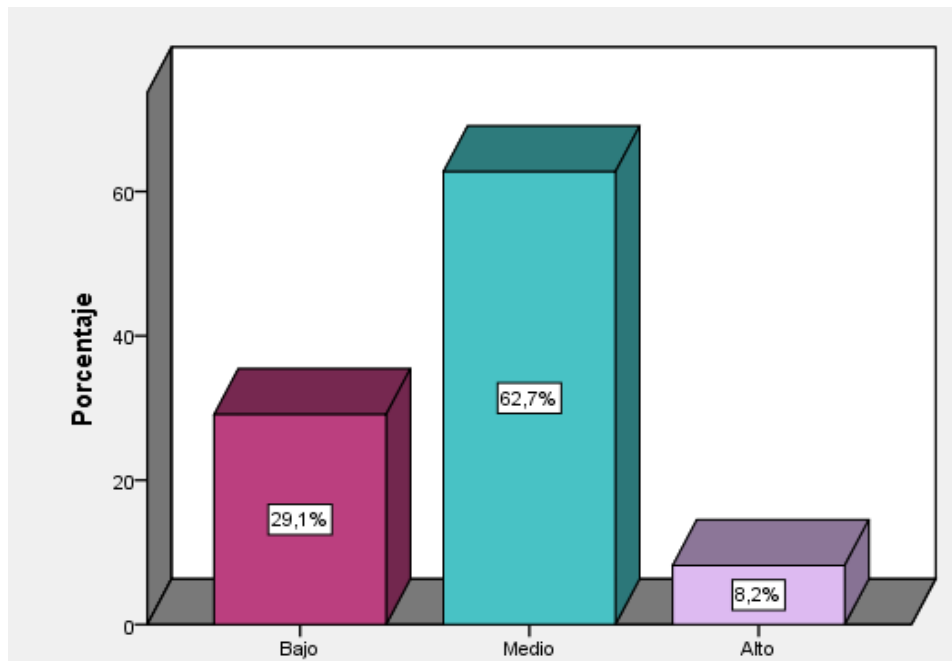


Figura 8. Capacidad de respuesta

Interpretación: Se analiza a los rango de progreso llegados de la capacidad de respuesta en la variable V2-calidad de servicio determinando, de los 100% de los trabajadores de la Subgerencia de control, operaciones, y sanciones, el 62.7% consideró que hay un nivel medio en el desarrollo logrado, el 29.1% de los trabajadores calificaron como un grado de nivel bajo, y el 8.2% la califico como alto. Conforme a los resultados los trabajadores consideran un rango medio de la capacidad del tipo de respuesta respecto a la V2-Calidad de servicio brindado.

Tabla 19.

Descripción de las frecuencias seguridad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	21,8
	Medio	82	74,5
	Alto	4	3,6
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

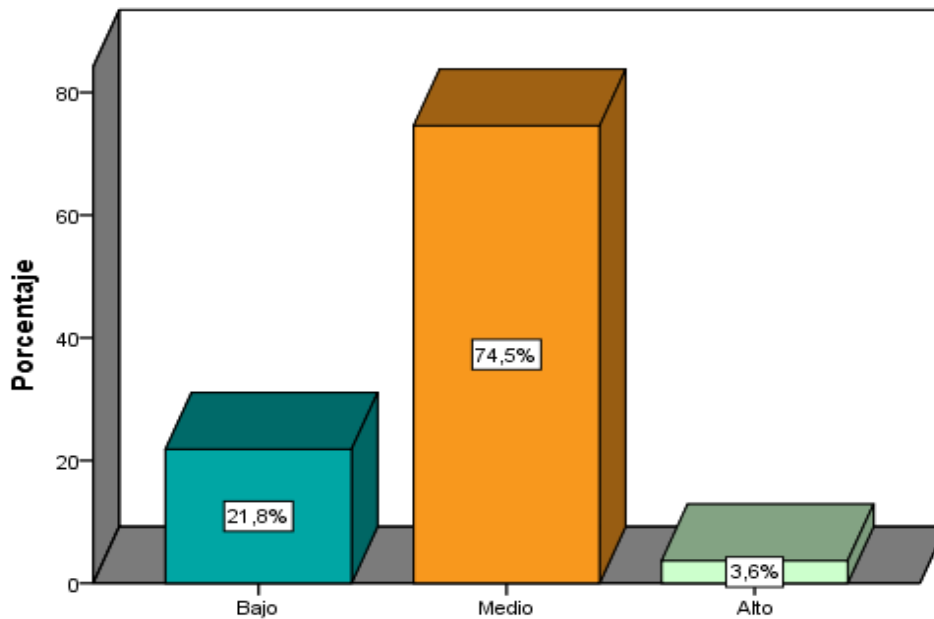


Figura 9. Seguridad

Interpretación: Se revisa rangos de progreso obtenido de la seguridad en la calidad de servicio determinando, del 100% de los trabajadores de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones, el 74.5% consideró que hay un nivel medio en el desarrollo logrado, el 21.8% de los trabajadores calificaron como puntuación bajo, y el 3.6% señaló un índice alto. Conforme a los datos obtenidos los trabajadores consideran un rango medio de la seguridad en la calidad de servicio brindado.

Tabla 20.

Descripción de las frecuencias empatía

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	33	30,0
	Medio	69	62,7
	Alto	8	7,3
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

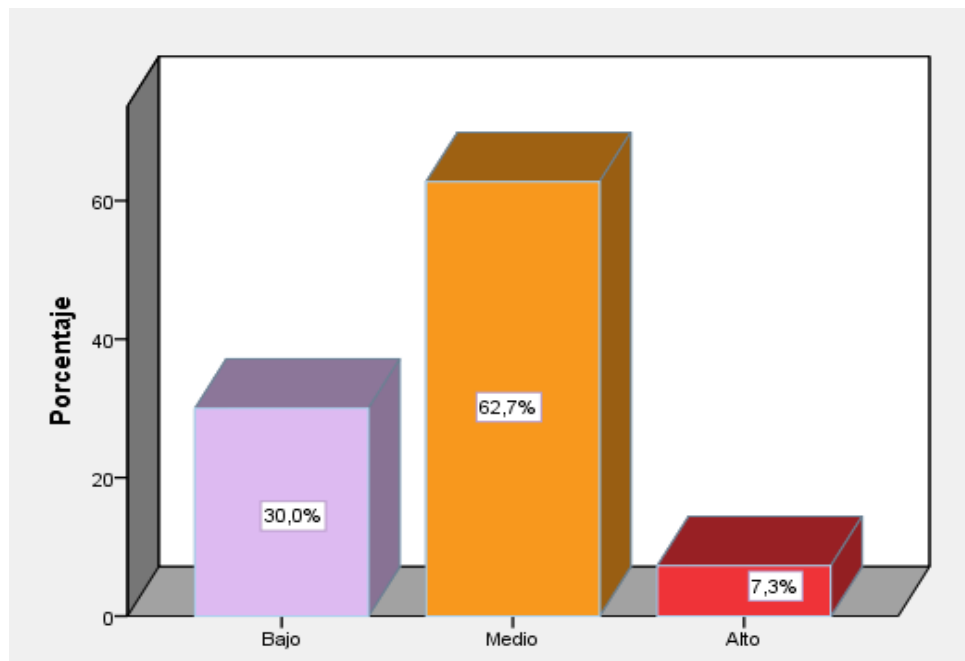


Figura 10. Empatía

Interpretación: Se observa a los rangos de avance acabado de la empatía sobre variable calidad de servicio determinando, de los 100% de los trabajadores de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones, el 62.7% consideró que hay un nivel medio en el desarrollo logrado, el 30.0% de los trabajadores calificaron como rango bajo, y un 7.3% indicó alto. Conforme a los datos obtenidos en los trabajadores consideran un grado de nivel medio de la empatía en la calidad de servicio brindado.

Tabla 21.

Descripción de las frecuencias aspectos tangibles

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	21,8
	Medio	82	74,5
	Alto	4	3,6
	Total	110	100,0

Fuente: SPSS 24

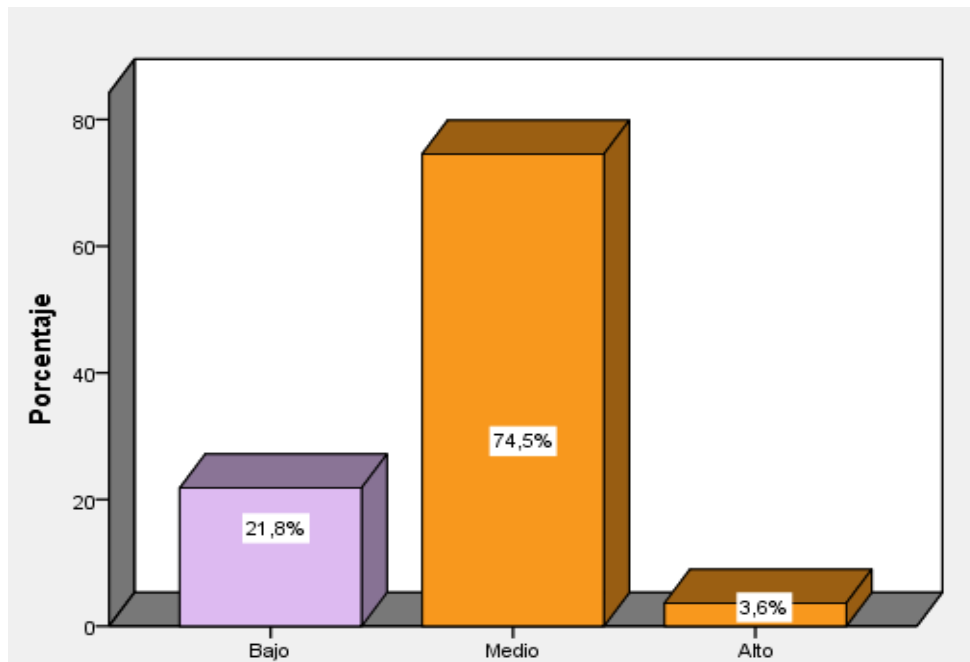


Figura 11. Aspectos tangibles

Interpretación: Del resultado respecto a los rangos de avance alcanzado con aspectos tangibles de la variable 2 calidad de servicio determinando, del 100% de los trabajadores de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones, el 74.5% consideró que hay un nivel medio en el desarrollo logrado, el 21.8% de los trabajadores calificaron como grado de nivel bajo, y el 3.6% la calificó como rango alto. Conforme a los resultados los trabajadores consideran un nivel medio sobre aspectos tangibles en la calidad de servicio brindado.

3.2. Estadística Inferencial

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe una relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio de la SGCOYS, 2019.

H₁: Existe una relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio de la SGCOYS, 2019.

Regla de decisión

Nivel del grado de significancia = 0,01

Regla de la decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se verifica que ha rechazado el H₀

Si p valor > 0,01 según la información se debe conceder aceptación al H₀

Tabla 22.

Prueba Rho de Spearman: procesos administrativos – Calidad de servicio

		Procesos administrativos	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	procesos administrativos	Coefficiente de correlación	1.000	0.832
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.832	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

Fuente: SPSS 24

Interpretación

Conforme al uso del análisis estadístico Rho de Spearman se logra identificar que la significancia bilateral cuenta con un valor de 0.000 y así logra demostrar que cuenta con un 0.05 menor, conforme al aplicativo se concluye que existe un grado de la correlación.

Asimismo se tiene un 0.832 de coeficiente de correlación, logrando tener a una correlación altamente positiva, así aceptando el H1.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación directamente entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicios de la SGOYS, 2019.

H₁: Existe una relación directamente entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicios de la SGOYS, 2019.

Tabla 23.

Prueba Rho de Spearman

		Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	0.741
	Planificación	Sig. (bilateral)	0.000
		N	110
		Coeficiente de correlación	1.000
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.
		N	110

Fuente: SPSS24

Interpretación

Conforme con el análisis estadístico tipo ordinal, llamada la Rho de Spearman, siendo un valor de 0.000 sig. Lateral y siendo el 0.05 menor, según la teoría se define que habría una relación por parte de las variables, en ese sentido se tiene una coeficiente de 0.741 de grado de correlación, logrando obtener una alta positiva correlación haciendo que la H1 se acepte.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀: No Existe una relación directa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicios de la Subgerencia de C., O. y S., 2019.

H₁: Existe una relación directa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicios de la Subgerencia de C., O. y S., 2019.

Tabla 24.

Prueba Rho de Spearman

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	110
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.811
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	110

Fuente: SPSS 24

Interpretación:

Según este estudio realizado mediante Rho de Spearman se logró obtener un 0.001 de sig. Bilateral, siendo muy menor la cifra de 0.05, conforme a las reglas que definen a la estadística se mostraría una relación con las dos variables mencionadas con anterioridad obteniendo un 0.811 de coeficiente que se relaciona, de grado alta positiva aceptándose a la H₁.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: No Existe una relación directa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio de la Sub.G. de C., Operaciones y S., 2019.

H₁: Existe una relación directa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio de la Sub.G. de C., Operaciones y S., 2019.

Tabla 25.

Prueba Rho de Spearman

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	0.614
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.614	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

Fuente: SPSS 24

Interpretación: Dada la información se indica que el 0.000 (sig. Bilateral) es menor al 0.05, conforme a la teoría estadística habría algún tipo de relación con las dos variables mencionadas. En ese sentido manteniendo un coeficiente de correlación con un valor de 0.614, verifica que hay una afirmativa correlaciona si aceptando la H₁.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₀: No Existe una relación directa entre la dimensión control y la variable calidad de servicio de la Sub gerencia de COyS, 2019.

H₁: Existe una relación directa entre la dimensión control y la variable calidad de servicio de la Sub gerencia de COyS, 2019.

Tabla 26.

Prueba Rho de Spearman

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	0.574
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.574	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

Fuente: SPSS 24

Interpretación: Según se nos muestra la tabla el grado de correlación con dimensión control y la variable calidad de servicios en la SGFAYC. Dado que el coeficiente de correlación se encuentra respecto al método de Rho de Spearman fue un valor de 0.574 l evidencia una moderada relación, siendo el nivel de significancia estadística, $p < 0,05$, por el cual niega el H₀ y por lo opuesto incluye al G1. Se concluye que existe una alta relación.

IV. Discusión

Según este análisis de los procesos administrativos de los 110 colaboradores conforme al tipo de medidas realizadas por la gestión administrativa, encontrarse en un rango de nivel medio con un total de 45.1%, teniendo como inclinación a no respetar a la variable proceso, respecto a la planeación y/o organización de un 25.5% de los colaboradores la actividad está en un rango de nivel medio con una cifra de 7.8 encontrándose en un nivel muy alto, se llevó a identificar que no hay cumplimiento del proceso administrativo en la SGFayC. Con esto nos lleva a la investigación realizada por Villalobos - 2011 Nombrada “La gestión administrativa del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara-Estado Zulia”, de nacionalidad Venezuela, cuenta con su variable la gestión administrativa, el tipo de estudio fue descriptivo, basándose en un diseño no experimental- transeccional, contando con una cantidad muestral total de 17 individuos, utilizando cuestionarios para la recogida de datos y el instrumento de encuesta conforman las preguntas. Asimismo el autor llegó a la conclusión que la gestión administrativa es un área de estudio, esto fue gracias a la relación dada entre la variable procesos de planificación, también organización, del mismo modo liderazgo para la eficiencia en el funcionamiento de la entidad, la técnica utilizada fue tipo encuesta mediante el cual se formuló diversas preguntas para la ejecución del cuestionario, por ello el autor dedujo principalmente que la gestión administrativa entre los V1-procesos administrativos de 1-planificación, la organización, el liderazgo y el control necesario de la entidad. De tal forma en lo tema institucional el Delfín (2017), dada los resultados obtenidos de su investigación llamada Procedimientos administrativos y con la calidad de servicio realizados a pacientes del “Hospital Rebagliati EsSalud año 2017”, siendo sus variables de que se sometieron a estudio, los Procedimientos Administrativos y la variable calidad de servicio, siendo un estudio de tipo directa pasiva, con una correlación de 0.537 según spearman con un rango significativo estadística de $p=0.001$, llegando a la conclusión que las dos variables existía relación.

Conforme a los resultados que se llevaron respecto a la relación de tipo significativa y positiva entre el control que pueda ayudar a mejorar el servicio brindado. Conforme al trabajo realizado por Santana (2016) donde manifiesta que la mayoría de entidades no se encuentran preparados con un adecuado plan, que logre desarrollar una buena calidad de servicios en tiempo real.

V. Conclusiones

Primera:

Se reconoce que existe una relación entre V1 Y V2 debido a que se tiene un alta positiva coeficiente de correlación, con una cifra de 0.832, siendo una correlación alta positiva y mediante ello se logre incluir la hipótesis que se mencionó que existe una relación directa en la subgerencia. Y dando consigo que aún mejor funcionamiento del proceso administrativo se determinará una mayor calidad de servicio.

Segunda:

Se resuelve que la dimensión planeación y la variable calidad de servicio, en donde se realizó el tipo de prueba Rho de Spearman el cual contiene un rango de significancia de un total de 0.000 siendo menor al porcentaje de 0.05, definiéndose al estudio la existencia de la relación de ambas variables, dando como cifras la al 0.05, conforme a las estadística se manifiesta que existe relación significativa respecto a las variables de investigación, contando con una coeficiente de correlación de cifra 0.741, ante ello se afirma a la alterna, anulando la H0.

Tercera:

Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. Se resuelve que existe un grado de relación directa mediante la dimensión “organización” y “calidad de servicio” ($Rho=0,811$). Esto se debe al desenvolvimiento de que los trabajadores tienen la misión de identificar la organización adecuado para la empresa para los factores productivos puedan salir a flote de acuerdo a la institución y poder determinar un crecimiento sostenible.

Cuarta:

Se resuelve que hay una existente relación directa mediante la dimensión dirección y la D: calidad de servicio del área con ($Rho =0,614$). A pesar que la empresa no realiza evaluación y control del proceso iniciando por un análisis FODA.

Quinto:

Existe una relación de nivel moderada ($Rho=0,574$) y tiene significativamente ($p=0,000$) entre la dimensión el control y la segunda V2calidad de servicio en la SGCOSYS.

VI. Recomendaciones

Primera:

A los trabajadores, supervisores y subgerente del área de la SGOYS, se debe capacitar ya que juegan un papel importante en vida del administrado, estas capacitaciones deben darse antes y después del desempeño de las actividades realizadas de acuerdo a sus funciones. Las capacitaciones deben realizarse de forma periódica siendo vista como una inversión más que un gasto.

Segunda:

En relación a la estructura organizacional de la entidad, se recomienda que se debe tener una estructura altamente diseñada y cuente con una adecuada actividad. Se realiza la recomendación de diseñar un diagrama de procesos y manual de funciones, respecto a cuales sean claros y precisos, asimismo que le permitan a los trabajadores puedan desempeñarse para así plasmar respecto a los objetivos propuesto como también llegar a brindar un buen servicio y mantenga su división de trabajo.

Tercera:

Se recomienda a la institución generar un curso de capacitación al personal para el manejo de herramientas como el análisis FODA; la programación estratégica y la elaboración de planes que contribuyan al manejo sistemático del plan estratégico. Asimismo puedan diseñar medios comunicativos a fin de que administrado observe las acciones ejecutadas por la administración.

Cuarta:

Se recomienda a la Subgerencia proyectar unos objetivos en base a 5 años para trazar metas que se cumplan en un largo plazo y poder medirlos a través del crecimiento sostenible en la institución. Asimismo se recomienda que su principal objetivo deberá ser medir si los planes de acción se están realizando adecuadamente como se espera en caso no sea así poder corregirlos adecuadamente y se pueda mantener con lo planificado.

Quinto:

Se recomienda ejecutar planes de evaluación al personal a fin de medir su rendimiento, y verificar cuales son las posibles fallas dentro de la organización. Ejecutar programa de

rotación y evaluaciones de la institución. También replantear la visión y misión de la Subgerencia.

VII. Referencias

Acosta, L. y Ramirez, F. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. Perú*: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública presentada en la Universidad César Vallejo

Alcalde, E. y Castañeda, J. (2016). *Estudio de la calidad de servicio brindada por la Empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/678/1/TL_AlcaldeEnriquezErick_CastanedaOnaJonathan.pdf

Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: EPISTEME C.A. Obtenido de <http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias2012>

Arellano, R. (2010). *Marketing. Enfoque América Latina*. Editorial Normal: Lima.

Belén, E. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.

Bernal C. (2007), *Introducción a la administración de las organizaciones*. México. Editorial Pearson.

Bernal C. (2010), *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición Colombia. Editorial Pearson Educación.

Bernal C. (2013), *Procesos Administrativo para la organización del siglo XXI*. Segunda Edición Colombia. Editorial Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (Octava ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

- Delfín, J. (2017). *En su tesis procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios del hospital Rebagliati-EsSalud 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones.
- Fuentes, Silvia. (2012). *Estudio satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de Investigación*. Cuarta Edición. Caracas.: Quirón Ediciones.
- Inei (2016). Informe: *Planificación Municipal: Lima – Perú*. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1417/06.pdf
- Monchón, P. y Montoya, Y. (2013) *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013*.
- Moratto, J. (2007) Mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/cos-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso-administrativo/. Recuperado el 13 de octubre de 2013
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor.
- Sáenz, K., & Gorjón, F. y Quiroga, M. & Díaz, C. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales y jurídicas* (Primera ed.). Madrid, España: Editorial DYKINSON S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Cg3dBAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Sampieri, R, Fernandez (2006). *Metodología de la investigación*, México D.F.: quinta edición por: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Santana, S. (2016). *La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Financiera sustentada en la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>
- Villalobos, M. (2011). *Gestión Administrativa del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara-Estado Zulia*. Maracaibo, Venezuela: Tesis de Maestría en Gerencia Pública presentada en la Universidad de Zulia. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z2931/Publico/villalobos_romero_maria_alejandra.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Hipótesis
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cuál es la relación que existe entre los procesos administrativos y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019?	Determinar la relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019.	Existe una relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicios de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019?	Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicios de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019	Hipótesis específica 1 Existe una relación directa entre la planificación y la calidad de servicios de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019.
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicios de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019?	Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicios de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019	Hipótesis específica 2 Existe una relación directa entre la organización y la calidad de servicios de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019.
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019?	Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019	Hipótesis específica 3 Existe una relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019.
Problema específico 4 ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019?	Objetivo específico 4 Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019	Hipótesis específica 4 Existe una relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Nombres Y Apellidos: **Fecha:**...../...../.....

Área: **Cargo:** **Edad:**

Instrucciones:

Estimado colaborador responder las siguientes preguntas relacionadas al desarrollo de las actividades dentro de la Entidad.

Se le recuerda que debe de responder cada pregunta con responsabilidad y honestidad

Considerar para sus respuestas los siguientes parámetros:

Siempre	(S)	5
Casi siempre	(CS)	4
A veces	(AV)	3
Casi nunca	(CN)	2
Nunca	(N)	1

<i>Variable: Proceso administrativo</i>		5	4	3	2	1
Nº	<i>Planificación</i>	S	CS	AV	CN	N
1	Tiene usted conocimiento del plan Operativo Institucional de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
2	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
3	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
4	La Subgerencia de control, operaciones y sanciones cuenta con manuales de procedimientos actualizados.					
5	La Subgerencia de control, operaciones y sanciones cuenta con un personal especializado para el desempeño de las funciones					
<i>Organización</i>						
6	Conoce el organigrama de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho					
7	Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas					
8	Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es bueno					
9	Considera usted que está bien definido las áreas de Trabajo de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.					
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas					
<i>Dirección</i>						
11	Considera que existe una adecuada comunicación dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
12	Se siente motivado de ser un colaborador en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
13	Considera usted que deben de mejorar las políticas motivacionales de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
14	Participa usted en las tomas de decisiones realizada por el Subgerente y coordinadores de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.					
<i>Control</i>						
15	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.					

16	Es supervisado frecuentemente su desempeño.					
17	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.					
18	El Subgerente de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones utiliza instrumentos de evaluación periódica para verificar el cumplimiento de los objetivos					
Variable: Calidad de servicio						
Fiabilidad						
1	Considera usted que se atiende sin diferencia alguna a todas las personas en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
2	Se respeta el orden de llegada durante la atención de las denuncias y/o quejas realizada por los administrados					
3	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en el horario laboral correspondiente a la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
4	Cuando se presentan quejas o reclamos por los administrados en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se cuenta con los mecanismos para atenderlo.					
Capacidad de Respuesta						
5	Considera que se atiende las quejas y/o denuncias de forma eficaz.					
6	Considera usted que se utiliza dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones un lenguaje entendible para el administrado.					
7	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en los plazos correspondientes.					
8	Considera usted que cuando se presentó algún acontecimiento que amerita la intervención por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se resolvió inmediatamente.					
Seguridad						
9	Considera usted durante la atención de la queja o solicitud se respeta la identidad del denunciante.					
10	Considera usted que logra atender totalmente la queja o solicitud dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones					
11	Considera usted que se brinda el tiempo suficiente establecido en la norma para atender todos los trámites realizados por el administrado.					
12	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se brinda seguridad al denunciante y denunciado.					
Empatía						
13	Considera usted que el trato brindado por el personal de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones es amable, respetoso y paciente con el administrado.					
14	Considera usted que se brinda la información de los procedimientos establecidos en la norma de forma entendible para el administrado.					
15	Considera usted que existe una buena las relaciones entre los trabajadores y el usuario.					
16	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se respeta la cultura, raza, sexo del usuario.					
Aspectos Tangibles						
17	Considera usted que los procesos de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones son adecuadas para orientar al usuario.					
18	Considera usted que la oficina de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se encuentra limpio y se cuenta con bancas o sillas para la comodidad del administrado.					
19	Considera usted que en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones utiliza anuncios publicitarios para los usuarios tales como volantes, afiches que brinde información acerca de los procesos.					
20	Considera usted que en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se toma adecuadamente la queja o solicitud realizada por los administrados.					

Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	Tiene usted conocimiento del plan Operativo Institucional de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
2	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
4	La Subgerencia de control, operaciones y sanciones cuenta con manuales de procedimientos actualizados.	✓		✓		✓		
5	La Subgerencia de control, operaciones y sanciones cuenta con un personal especializado para el desempeño de las funciones	✓		✓		✓		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Conoce el organigrama de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho	✓		✓		✓		
7	Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas	✓		✓		✓		
8	Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es bueno	✓		✓		✓		
9	Considera usted que está bien definido las áreas de Trabajo de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas	✓		✓		✓		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que existe una adecuada comunicación dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
12	Se siente motivado de ser un colaborador en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
13	Considera usted que deben de mejorar las políticas motivacionales de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

14	Participa usted en las tomas de decisiones realizada por el Subgerente y coordinadores de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
<i>Control</i>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
16	Es supervisado frecuentemente su desempeño.	✓		✓		✓		
17	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
18	El Subgerente de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones utiliza instrumentos de evaluación periódica para verificar el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

16 de Junio del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Luis Huaman Sigurdos
DNI: 41564816

Especialidad del evaluador: SESTION PUBLICA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Considera usted que se atiende sin diferencia alguna a todas las personas en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
2	Se respeta el orden de llegada durante la atención de las denuncias y/o quejas realizada por los administrados	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en el horario laboral correspondiente a la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
4	Cuando se presentan quejas o reclamos por los administrados en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se cuenta con los mecanismos para atenderlo.	✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se atiende las quejas y/o denuncias de forma eficaz.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que se utiliza dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones un lenguaje entendible para el administrado.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en los plazos correspondientes.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que cuando se presentó algún acontecimiento que amerita la intervención por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se resolvió inmediatamente.	✓		✓		✓		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted durante la atención de la queja o solicitud se respeta la identidad del denunciante.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que logra atender totalmente la queja o solicitud dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
11	Considera usted que se brinda el tiempo suficiente establecido en la norma para atender todos los trámites realizados por el administrado.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se brinda seguridad al denunciante y denunciado.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Considera usted que se atiende sin diferencia alguna a todas las personas en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
2	Se respeta el orden de llegada durante la atención de las denuncias y/o quejas realizada por los administrados	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en el horario laboral correspondiente a la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
4	Cuando se presentan quejas o reclamos por los administrados en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se cuenta con los mecanismos para atenderlo.	✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se atiende las quejas y/o denuncias de forma eficaz.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que se utiliza dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones un lenguaje entendible para el administrado.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en los plazos correspondientes.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que cuando se presentó algún acontecimiento que amerita la intervención por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se resolvió inmediatamente.	✓		✓		✓		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted durante la atención de la queja o solicitud se respeta la identidad del denunciante.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que logra atender totalmente la queja o solicitud dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
11	Considera usted que se brinda el tiempo suficiente establecido en la norma para atender todos los trámites realizados por el administrado.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se brinda seguridad al denunciante y denunciado.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

<i>Empatía</i>		Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera usted que el trato brindado por el personal de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones es amable, respetoso y paciente con el administrado.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que se brinda la información de los procedimientos establecidos en la norma de forma entendible para el administrado.	✓		✓		✓	
15	Considera usted que existe una buena las relaciones entre los trabajadores y el usuario.	✓		✓		✓	
16	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se respeta la cultura, raza, sexo del usuario.	✓		✓		✓	
<i>Aspectos Tangibles</i>		Si	No	Si	No	Si	No
17	Considera usted que los procesos de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones son adecuados para orientar al usuario.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que la oficina de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se encuentra limpio y se cuenta con bancas o sillas para la comodidad del administrado.	✓		✓		✓	
19	Considera usted que en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones utiliza anuncios publicitarios para los usuarios tales como volantes, afiches que brinde información acerca de los procesos.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se toma adecuadamente la queja o solicitud realizada por los administrados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

16 de Junio del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. Luis Agustín Sigüenza

DNI:

41654816

Especialidad del evaluador:

GESTIÓN PÚBLICA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	Tiene usted conocimiento del plan Operativo Institucional de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
2	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
4	La Subgerencia de control, operaciones y sanciones cuenta con manuales de procedimientos actualizados.	✓		✓		✓		
5	La Subgerencia de control, operaciones y sanciones cuenta con un personal especializado para el desempeño de las funciones	✓		✓		✓		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Conoce el organigrama de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho	✓		✓		✓		
7	Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas	✓		✓		✓		
8	Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es bueno	✓		✓		✓		
9	Considera usted que está bien definido las áreas de Trabajo de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas	✓		✓		✓		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que existe una adecuada comunicación dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
12	Se siente motivado de ser un colaborador en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
13	Considera usted que deben de mejorar las políticas motivacionales de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

14	Participa usted en las tomas de decisiones realizada por el Subgerente y coordinadores de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
	<i>Control</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
16	Es supervisado frecuentemente su desempeño.	✓		✓		✓		
17	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
18	El Subgerente de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones utiliza instrumentos de evaluación periódica para verificar el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

16 de 06 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarra Cuervo Francis

DNI: 09637965

Especialidad del evaluador: Dra Cuervo de la Educación - Metodóloga

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Considera usted que se atiende sin diferencia alguna a todas las personas en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
2	Se respeta el orden de llegada durante la atención de las denuncias y/o quejas realizada por los administrados	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en el horario laboral correspondiente a la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
4	Cuando se presentan quejas o reclamos por los administrados en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se cuenta con los mecanismos para atenderlo.	✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se atiende las quejas y/o denuncias de forma eficaz.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que se utiliza dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones un lenguaje entendible para el administrado.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en los plazos correspondientes.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que cuando se presentó algún acontecimiento que amerita la intervención por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se resolvió inmediatamente.	✓		✓		✓		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted durante la atención de la queja o solicitud se respeta la identidad del denunciante.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que logra atender totalmente la queja o solicitud dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
11	Considera usted que se brinda el tiempo suficiente establecido en la norma para atender todos los trámites realizados por el administrado.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se brinda seguridad al denunciante y denunciado.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

<i>Empatía</i>		Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera usted que el trato brindado por el personal de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones es amable, respetoso y paciente con el administrado.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que se brinda la información de los procedimientos establecidos en la norma de forma entendible para el administrado.	✓		✓		✓	
15	Considera usted que existe una buena las relaciones entre los trabajadores y el usuario.	✓		✓		✓	
16	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se respeta la cultura, raza, sexo del usuario.	✓		✓		✓	
<i>Aspectos Tangibles</i>		Si	No	Si	No	Si	No
17	Considera usted que los procesos de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones son adecuados para orientar al usuario.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que la oficina de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se encuentra limpio y se cuenta con bancas o sillas para la comodidad del administrado.	✓		✓		✓	
19	Considera usted que en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones utiliza anuncios publicitarios para los usuarios tales como volantes, afiches que brinde información acerca de los procesos.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se toma adecuadamente la queja o solicitud realizada por los administrados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

.....16.....de.....06.....del 20...19

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarra Quena Francis
DNI: 05637865
Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación - Metodología

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	Tiene usted conocimiento del plan Operativo Institucional de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
2	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
4	La Subgerencia de control, operaciones y sanciones cuenta con manuales de procedimientos actualizados.	✓		✓		✓		
5	La Subgerencia de control, operaciones y sanciones cuenta con un personal especializado para el desempeño de las funciones	✓		✓		✓		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Conoce el organigrama de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho	✓		✓		✓		
7	Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas	✓		✓		✓		
8	Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es bueno	✓		✓		✓		
9	Considera usted que está bien definido las áreas de Trabajo de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas	✓		✓		✓		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que existe una adecuada comunicación dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
12	Se siente motivado de ser un colaborador en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
13	Considera usted que deben de mejorar las políticas motivacionales de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

14	Participa usted en las tomas de decisiones realizada por el Subgerente y coordinadores de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
<i>Control</i>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
16	Es supervisado frecuentemente su desempeño.	✓		✓		✓		
17	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas trazadas por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones.	✓		✓		✓		
18	El Subgerente de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones utiliza instrumentos de evaluación periódica para verificar el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Charistal JANA AGUIRRE 16 de JUNIO del 2019
DNI: 25471905

Especialidad del evaluador: GERENCIA EDUCACIONAL

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Considera usted que se atiende sin diferencia alguna a todas las personas en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
2	Se respeta el orden de llegada durante la atención de las denuncias y/o quejas realizada por los administrados	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en el horario laboral correspondiente a la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
4	Cuando se presentan quejas o reclamos por los administrados en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se cuenta con los mecanismos para atenderlo.	✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se atiende las quejas y/o denuncias de forma eficaz.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que se utiliza dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones un lenguaje entendible para el administrado.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que se atiende las quejas y/o denuncias en los plazos correspondientes.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que cuando se presentó algún acontecimiento que amerita la intervención por la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se resolvió inmediatamente.	✓		✓		✓		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted durante la atención de la queja o solicitud se respeta la identidad del denunciante.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que logra atender totalmente la queja o solicitud dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones	✓		✓		✓		
11	Considera usted que se brinda el tiempo suficiente establecido en la norma para atender todos los trámites realizados por el administrado.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se brinda seguridad al denunciante y denunciado.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

		<i>Empatía</i>							
		Si	No	Si	No	Si	No		
13	Considera usted que el trato brindado por el personal de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones es amable, respetoso y paciente con el administrado.	✓		✓		✓			
14	Considera usted que se brinda la información de los procedimientos establecidos en la norma de forma entendible para el administrado.	✓		✓		✓			
15	Considera usted que existe una buena las relaciones entre los trabajadores y el usuario.	✓		✓		✓			
16	Considera usted que dentro de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se respeta la cultura, raza, sexo del usuario.	✓		✓		✓			
		<i>Aspectos Tangibles</i>							
		Si	No	Si	No	Si	No		
17	Considera usted que los procesos de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones son adecuados para orientar al usuario.	✓		✓		✓			
18	Considera usted que la oficina de la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se encuentra limpio y se cuenta con bancas o sillas para la comodidad del administrado.	✓		✓		✓			
19	Considera usted que en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones utiliza anuncios publicitarios para los usuarios tales como volantes, afiches que brinde información acerca de los procesos.	✓		✓		✓			
20	Considera usted que en la Subgerencia de control, operaciones y sanciones se toma adecuadamente la queja o solicitud realizada por los administrados.	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

...16 de junio del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Chantal Dora Aguirre
 DNI: 25481915
 Especialidad del evaluador: SECCIÓN EDUCACIONAL

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Variable: Procesos administrativos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	18

Variable: Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	20

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	4	5	3	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
2	4	5	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	4	2	4	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	5	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
5	5	4	2	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
6	4	3	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
8	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
9	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	5	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	

Anexo 5. Consentimiento informado



Gerencia de Desarrollo Económico
Sub Gerencia de Control, Operaciones y Sanciones

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

San Juan de Lurigancho, 23 de Julio del 2019

OFICIO N° 34-2019– MDLO/GDE/SGFCU

Señor:

Dr. Carlos Venturo Orbegoso
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
Universidad Cesar Vallejo – Campus Lima Norte
Presente.-

Asunto: Autorizo acceso a la Entidad para desarrollar el trabajo investigación

Referencia: Tesis para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y en atención al asunto de la referencia se hace de conocimiento que con la finalidad de realizar trabajos académicos de investigación, se autorizó acceso a las instalaciones de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, para la aplicación del instrumento: Encuesta de procesos administrativos y calidad de servicio de los usuarios al señor **ALAN ELVIS GOMEZ MARTINEZ** identificado con DNI N° 47164036, la misma que según documentación que adjunta se encuentra cursando el Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y desarrollando el trabajo de investigación (tesis):

“Procesos Administrativos y Calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019”

Es preciso indicar que los resultados de dicho trabajo de investigación serviría a la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, con el objetivo de mejorar los procesos administrativos, así como la calidad de los servicios que presta la entidad.

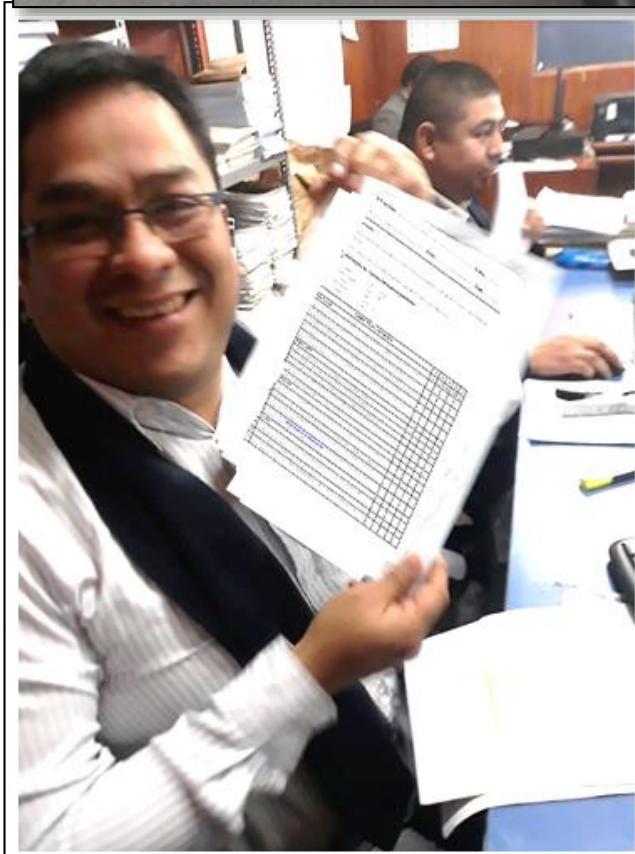
Es propio la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi persona y estima a usted.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
Arones G
ABOG. ERICK ANDRÉS ARONES GARCÍA
SUB GERENTE DE CONTROL, OPERACIONES Y SANCIONES

Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho
Sede Central: Jr. Los Amautas 180 – Urb. Zárate /Central Telefónica: 458 0509 – Fax 376 2666
www.munisjl.gob.pe

Anexo 6. Constancia de haber aplicado el instrumento



Anexo 7. Base de datos

Proceso Administrativo

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
S1	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	3
S2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4
S3	4	2	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4
S4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2
S5	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2
S6	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2
S7	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2
S8	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3
S9	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4
S10	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3
S11	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2
S12	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4
S13	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
S14	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4
S15	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3
S16	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
S17	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2
S18	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
S19	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2
S20	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2
S21	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3
S22	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2
S23	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3
S24	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1
S25	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2
S26	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	2	4	3	3
S27	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	4	2	2	4	3
S28	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4
S29	4	2	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4
S30	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2

S31	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2
S32	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2
S33	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2
S34	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3
S35	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4
S36	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3
S37	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2
S38	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4
S39	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
S40	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4
S41	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3
S42	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
S43	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2
S44	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
S45	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2
S46	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2
S47	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3
S48	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2
S49	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3
S50	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1
S51	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2
S52	4	2	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4
S53	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2
S54	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2
S55	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2
S56	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2
S57	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3
S58	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4
S59	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3
S60	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2
S61	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4
S62	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
S63	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4
S64	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3
S65	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4

S66	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2
S67	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
S68	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2
S69	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2
S70	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3
S71	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2
S72	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3
S73	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1
S74	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2
S75	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	2	4	3	3
S76	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	4	2	2	4	3
S77	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4
S78	4	2	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4
S79	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2
S80	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2
S81	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2
S82	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2
S83	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3
S84	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4
S85	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3
S86	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2
S87	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4
S88	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
S89	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4
S90	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3
S91	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
S92	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2
S93	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
S94	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2
S95	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2
S96	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3
S97	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2
S98	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3
S99	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1
S100	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2

S101	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2
S102	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
S103	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2
S104	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
S105	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2
S106	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2
S107	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3
S108	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2
S109	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3
S110	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1

Calidad de servicio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
S1	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3
S2	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4
S3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4
S4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4
S5	4	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4
S6	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3
S7	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
S8	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
S9	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3
S10	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2
S11	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3
S12	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4
S13	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
S14	4	2	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3
S15	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2
S16	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4
S17	3	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3
S18	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
S19	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3
S20	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
S21	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3
S22	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3
S23	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1
S24	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1
S25	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3
S26	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	3	4	4
S27	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4
S28	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4
S29	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4
S30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4
S31	4	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4
S32	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3
S33	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
S34	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
S35	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3
S36	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2

S37	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3
S38	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4
S39	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
S40	4	2	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3
S41	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2
S42	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4
S43	3	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3
S44	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
S45	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3
S46	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
S47	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3
S48	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3
S49	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1
S50	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1
S51	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3
S52	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4
S53	4	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4
S54	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3
S55	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
S56	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
S57	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3
S58	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2
S59	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3
S60	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4
S61	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
S62	4	2	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3
S63	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2
S64	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4
S65	3	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3
S66	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
S67	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3
S68	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
S69	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3
S70	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3
S71	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1
S72	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1
S73	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3
S74	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	3	4	4
S75	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4
S76	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4

S77	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4
S78	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4
S79	4	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4
S80	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3
S81	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
S82	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
S83	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3
S84	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2
S85	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2
S86	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3
S87	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4
S88	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
S89	4	2	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3
S90	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2
S91	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4
S92	3	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3
S93	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
S94	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3
S95	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
S96	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3
S97	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3
S98	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1
S99	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1
S100	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3
S101	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	3	4	4
S102	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4
S103	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4
S104	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4
S105	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4
S106	4	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4
S107	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3
S108	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
S109	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
S110	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3