



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro
de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani – Cusco
2017”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Amanqui Cachicatari, Ana Cecilia

ASESOR:

Dr. Enriquez Romero, Edgar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Pazos Miranda, Jose Felix
Presidente

Dr. Leon Quintano, Wilder
Secretario

Dr. Enríquez Romero, Edgar
Vocal

Dedicatoria

A nuestro Padre Celestial y omnipotente **Dios**, que derrama sus bendiciones, permitiéndome la vida, el don de la humildad y el amor por el servicio, con vocación y compromiso con el prójimo.

A la memoria de mi bello Ángel de la Guarda. **Crisani Luana**; quien vive en mi corazón de madre y vela por nosotros desde el cielo.

A mi amada familia; mis bellas hijas **Mariana Guadalupe y Luciana Cristina**, quienes son el motor de mi vida y a quien dedico todo mi anhelo de seguir adelante; y a mi esposo **Cristiand**; con quien forjamos nuestro hogar con constancia y perseverancia.

A mis Hermanos **Milton y Harold** por ser mi hombro y mi fortaleza. Y a mi madre querida, por enseñarme el valor por el servicio a los más necesitados, en su labor como maestra.

Y por supuesto a mis queridos tíos **Clarel, Elisa, Anibal y Rita**. Quienes transmitieron en mi todo el amor de padres, además de sus significativos ejemplos, aportes en mi vida personal y profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo (UCV), por extender las fronteras del conocimiento accediendo a mi formación y por su valiosa contribución al desarrollo y acreditación de la educación universal.

A la Municipalidad Provincial de Canchis, por la oportunidad y facilidades proporcionadas para la investigación, a sus autoridades por haber colaborado de manera significativa, autorizando la aplicación de los instrumentos de la investigación.

Al Centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani, su personal y su población beneficiaria, quienes contribuyeron a mi crecimiento personal y profesional en mis 10 años de servicio como Trabajadora Social en esta institución, en beneficio de la población más vulnerables de la sociedad. De quienes aprendí que, para cambiar esta realidad, solo se necesita trabajar con vocación y compromiso con el prójimo.

Al Dr. Enríquez Romero, Edgar; asesor del presente trabajo y por su valiosa contribución en el desarrollo de la Tesis, por su comprensión y sus aportes profesionales

Presentación

Respetables Doctores integrantes del Jurado;

Cumpliendo con la Normatividad de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, pongo a consideración de ustedes la Tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani 2017”, en donde se llegó a determinar e identificar la concordancia de la gestión administrativa, respecto a la calidad de servicio; investigación que me permitirá optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Segura de haber cumplido con los requerimientos para que sea aprobada.

La Autora.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
Resumen	ix
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática.	13
1.2. Trabajos Previos.	17
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.	25
1.4. Formulación del Problema.	44
1.5. Justificación del estudio.	45
1.6. Hipótesis.	46
1.7. Objetivos.	46
II. MÉTODO	47
2.1. Diseño de Investigación.	47
2.2. Variables y Operacionalización.	48
2.3. Población y Muestra	60
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	60
2.5. Confiabilidad de datos.	61
2.6. Método de validación de datos	63
2.7. Método de análisis de datos	64
2.8. Aspectos éticos.	64
III. RESULTADOS	65
3.1. Descripción.	65
3.2.- Presentación de los resultados de la variable gestión administrativa.	66
3.3.- Resumen de la variable: Gestión Administrativa.	72
3.4. - Presentación de los resultados de la variable Calidad de Servicios	74
3.5.- Resumen de la variable calidad de servicios.	82

3.6.- PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL	83
IV. DISCUSION	90
V. CONCLUSIONES	93
VI. SUGERENCIAS	94
VII. REFERENCIAS.	95
ANEXOS	

Resumen

La presente investigación tiene como Título “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani – Cusco 2017”, siendo el objetivo principal determinar y analizar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani (CEDIF - SICUANI).

Presentando un perfil cuantitativo, basado en una exploración de tipo básico descriptivo y diseño correlacional no experimental, en la cual se busca relacionar las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, empleando un muestreo no probabilístico; para lo que se tomó una muestra homogénea de 20 trabajadores y 20 padres de familia, del mismo modo se aplicó dos cuestionarios distintos, uno por cada variable. Para la primera variable con 25 y la segunda con 30 ítems; instrumentos que fueron validados por juicio de expertos y por la confiabilidad de consistencia interna mediante el coeficiente alpha de Cronbach (0.008). Aplicando para ambas variables la escala valorativa: muy buena, buena, regular, mala; de acuerdo con las dimensiones en la variable gestión administrativa. Manejo de recursos humanos, manejo de recursos materiales, manejo de recursos económicos, procesos técnicos y control de la información. En la variable Calidad de Servicio cuyas dimensiones son. Las expectativas (condicionantes), los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Los resultados sistematizados y automatizados prueban que la gestión administrativa del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani (CEDIF) según el 60% de encuestados es buena, frente a un 40% que dice que es regular; pues un porcentaje casi homogéneo de respuesta de los trabajadores encuestados adujeron que la selección de personal obedece al perfil profesional adecuado para el servicio, pero que los procesos de capacitación al personal para mejorar la prestación del servicio es regular, con una igual calificación al monitoreo y

evaluación del desempeño del personal y a la dotación de los insumos necesarios para la atención alimentaria, sin embargo si se cuenta con el equipamiento del mobiliario adecuado para la atención de la población, siendo complementado con la dotación oportuna de materiales de aseo, limpieza y el mantenimiento de la infraestructura, además aducen que la programación del presupuesto anual es regular; como los procedimientos administrativos y coordinaciones con otras áreas de la Municipalidad, pero se rescata que el trámite técnico profesional para la admisión de usuarios al servicio acorde a la normativa institucional que destaca como una labor buena en la entidad.

De la misma manera se llegó a la conclusión de que la calidad de servicio que se brinda es regular, esto demostrado en los resultados, en los cuales el 50,0% de los usuarios optó por responder regular, otro 45,0% respondió buena y solo el 5,0% adujo muy buena. Esto debido a que una mayoría de los usuarios que recurren a dicho centro manifestaron que la comunicación sobre los beneficios y responsabilidades del servicio que se da en esta institución es regular, ya que se cuenta con la normatividad acorde a los servicios prestados y con el libro de reclamaciones entre otros, pero estos no son muy difundidos, haciendo también que las acciones de promoción y difusión de publicidad del servicio sea regular, esto debido a factores internos en dicha entidad, sin embargo el compromiso del personal por la atención a los usuarios es recurrentemente bueno, pues tienen la capacidad de accionar oportunamente ante situaciones emergentes con amabilidad, brindando una atención personalizada a las necesidades más preponderantes de sus usuarios. Las limitaciones pueden obedecer a que no se contó con el equipo técnico profesional completo por la ausencia de algunos profesionales.

Palabras Clave: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Abstract

This research is entitled "Administrative Management and Quality of Service in the Center for the Integral Development of the Sicuani - Cusco 2017 Family". Its main objective is to determine and analyze the extent to which administrative management is related to the quality of service provided at the Center for the Integral Development of the Sicuani Family.

Presenting a quantitative profile, based on an exploration of descriptive basic type and non - experimental correlational design, in which it is sought to relate the variables Administrative Management and Quality of Service, using a non - probabilistic sampling; for which a homogeneous sample of 20 workers and 20 parents was taken, two different questionnaires were applied, one for each variable. For the first variable with 25 and 30 items respectively; instruments that were validated by expert judgment and by the reliability of internal consistency of the Cronbach alpha coefficient (0.008). Applying for both variables the value scale: very good, good, regular, bad; according to the dimensions in the administrative management variable. Management of human resources, management of material resources, management of economic resources, technical processes and control of information. In the variable Quality of Service whose dimensions are. The expectations (conditioning), the tangible elements, the reliability, the responsiveness, the security and the empathy

The systematized and automated results show that the administrative management of the Center for Integral Development of the Family of Sicuani (CEDIF) according to 60% of respondents is good, compared to 40% who say that it is regular; since a nearly homogeneous percentage of respondents' respondents argued that the selection of personnel obeys the professional profile appropriate to the service, but that the processes of training the personnel to improve the service delivery are regular, with an equal qualification to the monitoring and evaluation of the performance of the staff and the provision of the necessary supplies for food care,

however if the equipment of the appropriate furniture for the population's attention is available, it is complemented by a timely supply of cleaning, cleaning and maintenance materials of the infrastructure, also argue that the programming of the annual budget is regular; such as administrative procedures and coordination with other areas of the Municipality, but it is highlighted that the professional technical process for the admission of users to the service according to the institutional regulations is good in the entity.

In the same way it was concluded that the quality of service provided is regular, this demonstrated in the results, in which 50.0% of users opted to respond regularly, another 45.0% responded good and only 5.0% said very good. This is due to the fact that a majority of users who turn to said center said that the communication about the benefits and responsibilities of the service given at this institution is regular, since it has the rules according to the services provided and with the book of claims among others, but these are not very widespread, also making the promotion and publicity actions of the service is regular, due to internal factors in that entity, however the commitment of the staff for the attention to users in this center is recurrently good, because they have the ability to respond opportunely to emergent situations with kindness, offering a personalized attention to the most preponderant needs of its users. The limitations may be due to the lack of the full professional technical team due to the absence of some professionals.

Keywords: Administrative Management and Quality of Service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La política de descentralización enmarca delegar; aptitudes, capacidades y la administración de los Programas Sociales del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, siendo el objetivo fundamental desarrollar globalmente toda la nación. Lo mismo que se plasma en la Constitución Política del Perú, en el artículo 188º, la Descentralización instituye estrategia de Estado, de forma ineludible, con el objetivo primordial de contribuir al desarrollo integral de toda una nación sistemáticamente, acorde a pautas que posibiliten una adecuada asignación de capacidades. Trasfiriendo recursos desde la administración nacional hacia la gestión regional y local.

En tal sentido la política de transferencia, está siendo implementada gradual y sustancialmente, acorde a la Ley N° 27783 – denominada “Ley de Bases de la Descentralización”, plasmada en: la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, en la Ley Orgánica de Municipalidades y en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, conforme a nociones de estabilidad, eficacia, irreversibilidad, gobernabilidad, brindando abordaje integral y progresivo a toda la población vulnerable de la nación.

La Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, en su artículo 83º de la Ley N° 27867 instituye, la formación de Comisiones Sectoriales de Transferencia, las cuales tendrán que estar presididas por un Viceministro del sector respectivo, cuya primera labor será generar la implementación de la Planificación Anual de transferencia de aptitudes del sector a los Gobiernos Regionales y Municipales.

Acorde a la Resolución de la Secretaría de Descentralización N° 072-2008-PCM/SD, se constituye la Comisión Especial para la cesión de los Programas y Servicios de Protección Social (conformada por entidades como MIMDES, AMPE, REMURPE, ANGR, MEF y la PCM/SD), con el propósito efectuar una línea de base y/o diagnóstico situacional, de cada servicio de protección social, lo cual propone un marco estratégico de gestión desconcentrada de los programas de protección

social; así como el proyecto de medios y términos para la transferencia de los programas sociales.

Dando cumplimiento a lo establecido por la mencionada Comisión Especial, se dio conformidad a la Directiva N° 002-2009-PCM/SD “Normas Específicas para Viabilizar la Transferencia del Programa Integral de Nutrición (PIN) y Servicios de Protección Social, concediendo los procesos y los plazos del entonces MIMDES a los Gobiernos Locales. Para finalmente mediante el Decreto Supremo N° 010-2011-MIMDES se concluya el proceso de transferencia en julio del año 2011; siendo uno de los programas transferidos el Centro de Desarrollo Integral de la Familia - Sicuani. (CEDIF).

Solo como referencia para entender este proceso se puede mencionar que fueron transferidos un promedio de 36 CEDIF a nivel nacional; habiendo concluido la transferencia de 15 CEDIF a 12 Gobiernos Locales provinciales. Y quedando pendiente la formalización de 05 CEDIF a 05 Gobiernos Locales Provinciales, por tanto estos ya cuentan con Actas de Entrega y Recepción. Queda pendiente por concluir la transferencia de 04 Centros de Desarrollo Integral de la Familia a 03 Gobiernos Municipales Provinciales, que si bien están acreditados para la transferencia de los servicios, aún no se han firmado las Actas de Entrega y Recepción. Así como el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que requiere de gestiones exclusivas ya que son 12 Centros Desarrollo Integral de la Familia, que serán gestionados por un solo gobierno Municipal.

Sera ineludible que el MIMP efectúe un firme acoplamiento intergubernamental e intersectorial, de las políticas nacionales en materia de mujer y poblaciones vulnerables, lo cual conllevara a la concordancia de la gestión pública y la política de descentralización, facultando funciones agregadas haciendo posible mayor efectividad, conllevando a una mejor asistencia de las necesidades del ciudadano, mediante la conjugación de políticas, recursos y capacidades

En el tema de las responsabilidades se asume de la siguiente manera: El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), asumirá responsabilidad en el asesoramiento, planificación, organización y dirección de la política nacional del

sector; correspondiéndole sistematizar con los gobiernos sub nacionales; así como con las instancias debidas, el planeamiento y ejecución, de las acciones para la conclusión de sus objetivos.

El Instituto Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) deberá incorporar las acciones tendentes en la agenda del proceso de transferencia, incitando a los Gobiernos Locales a concentrar en su organización corporativa y procedimental, los programas sociales transferidos por el Sector. Vigilando de manera permanente, incisiva y propositiva el desempeño y la diligencia de las normas, manteniendo su estructura organizacional, el propósito de su funcionamiento, incluso velar por los derechos del personal transferido (cálculo de los beneficios sociales con rigurosidad en sus sistemas contables y financieros).

Poniendo énfasis y compromiso en velar por la permanencia y prestación de calidad de los servicios transferidos, constituyendo estrategias que promuevan que los Gobiernos Municipales cumplan con los compromisos asumidos en los Convenios de Gestión, respondiendo a todo nivel mediante una comprometida prestación y administración de los servicios de protección social transferidos, con calidad y responsabilidad social hacia los sectores más vulnerables (niñez, adolescencia, ancianidad y demás grupos sociales en situación de pobreza, pobreza extrema y riesgo social).

El MIMPV durante el 2013 ha considerado la transferencia de acciones destinadas al fortalecimiento de la gestión descentralizada y de las Comisiones Intergubernamentales, como aporte primordial a las políticas de descentralización, respaldado por la apreciación que el Sector ha desarrollado, fundamentalmente asentado en que para avanzar en los procesos de transferencia, se deberá incidir en que los programas sociales transferidos, para tener sostenibilidad deberán cumplir los objetivos para los que fueron implementados. Asumiendo mayor énfasis en sus funciones y facultades, con el propósito de mejorar las estrategias de coordinación entre los interventores gubernamentales; compartida y debatida con los Gobiernos sub nacionales.

Exponiendo las siguientes acciones estratégicas a implementar, asociadas a cada propuesta metodológica.

En este contexto fueron implementados los Convenios de Gestión, los que constituyen instrumentos signatarios entre los representantes del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y Gobiernos Regionales (Convenios Bipartitos); y con los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales Provinciales (Convenios Tripartitos), cuya función es brindar soporte técnico al desempeño de las actividades y programas transferidos por este Sector. Cuya importancia radica en establecer patrones que garanticen una gestión efectiva; así como la asimilación de las políticas del MIMP con la planificación regional, direccionando la capacitación y asistencia técnica sectorial de manera ordenada y eficiente.

El Centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani; es una institución implementada durante 1999, por el Instituto para el Bienestar Familiar (INABIF) del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Humano (PROMUDEH entonces) como una estrategia para contrarrestar la pobreza y pobreza extrema, en sectores considerados en situación de riesgo; teniendo un impacto preponderante en la población por la contribución significativa en la economía y la mejora de las condiciones de vida, mediante la promoción, atención y apoyo a niñas, niños, adolescentes, mujeres, adultos y adultos mayores en situación de pobreza, pobreza extrema, riesgo social, problemas psicosociales o corporales que menoscaben su desarrollo humano. Mediante acciones como prestación alimentaria, complementación y reforzamiento educativo, formación socio personal y fortalecimiento familiar coadyuvando al desarrollo integral de las familias usuarias de dicho servicio, con atención diferenciada en grupos etarios acorde a sus necesidades más emergentes.

Siendo transferido en agosto del 2011 a la Municipalidad Provincial de Canchis, asumiendo todo el procedimiento técnico, administrativo y legal como lo menciona la ley, con escenarios y etapas controvertidas, las cuales intentaremos analizar en la presente tesis de investigación, poniendo énfasis en general con los resultados propuestos de mejora, que permita a nuestras autoridades implementar mecanismos para fortalecer y mejorar la calidad del CEDIF Sicuani como programa social; por el significativo impacto que tiene este servicio en la contribución al bienestar de la población más vulnerable de la comuna canchina.

Es de esta manera y con el soporte legal, técnico y teórico necesario se pretende analizar y observar, en qué nivel la Gestión administrativa está relacionada con la calidad de servicio, brindada a la población usuaria del Centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani; durante el periodo 2017, analizando la opinión de los trabajadores y los padres de familia de la población usuaria, respondiendo a los objetivos planteados en la presente investigación; como contribución al bienestar social de un grupo poblacional vulnerable de la sociedad.

1.2. Trabajos Previos.

Ramírez-Sánchez y Col (1994). Implementaron la tesis titulada “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios”, análisis afirmado en los resultados de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994. Cuyo propósito fue el de conocer la apreciación respecto a la eficacia en el servicio de salud recibido por los pacientes en las áreas de salud en México y analizar su correlación con algunas características de predisposición de los usuarios.

Los datos procesados fueron tomados de las opiniones de 3 324 pacientes que asistieron a los consultorios de salud, en la última quincena previa a la aplicación de cuestionario.

Al concluir la investigación se halló que el 81,2% de los pacientes indicó que la prestación del servicio de salud fue óptima y 18,8% que percibió fue pésima. Las principales razones que determinaron la calidad como optima fueron: la sociabilidad personal (23,2%) y la recuperación en su estado de salud (11,7%); en tanto las causas de pésima calidad referidos fueron: los prolongados plazos de espera (23,7%) y la insuficiencia en la precisión del diagnóstico médico (11,7%). Aquellos que hicieron uso de los Establecimientos de Seguridad Social apreciaron 2,6 veces más frecuente pésima calidad de asistencia médica, que los pacientes que visitaron a Establecimientos de Seguridad privados.

Del mismo modo los pacientes asumieron que la calidad estuvo figurada por las formas del transcurso de atención (44,8%), del efecto (21,3%), de la organización (18,0%) y de la facilidad (15,7%). Las causas primordiales por las que los pacientes

no retornarían el mismo establecimiento de asistencia fueron: la atención fue deficiente (18,2%) y los prolongados plazos de aguardo (11,8%).

Las conclusiones de la presente investigación proponen, ahondar en la opinión poblacional y establecer la necesidad de efectuar estrategias para el perfeccionamiento perenne de la calidad de la asistencia en los servicios de salud.

Campos Encalada Segundo F. y Loza Chávez Pedro M. "Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en perfeccionamiento de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Proposición opcional se ratificó que a los lectores no se les informo sobre la totalidad de los servicios que presta la biblioteca.

La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo esta desactualizada, cuya bibliografía se encuentra ambigua para los lectores recurrentes, (alumnos, científicos y expertos). El personal bibliotecario está exento de participación en la planificación presupuestal de la Municipalidad.

Es imprescindible la elaboración de un Manual de gestión administrativa lo cual permitirá implementar los procesos. La sustitución de la biblioteca virtual por la real a la vanguardia del avance tecnológico.

Adí Sharón Gabriel Weil. "Medición de la Calidad de los Servicios" Universidad del Cema – Buenos Aires 2003.

La implementación del modelo SERVQUAL, hizo posible percibir las ventajas y desventajas de esta herramienta, así como analizar formas de intervención para lograr efectos más preponderantes.

El cuestionario, SERVQUAL por su diseño, posibilita su aplicación a diversos servicios y negocios. Utilizado primordialmente en Estados Unidos, proyecta cinco espacios fundamentales de los servicios; sin embargo, estas dimensiones son características del mercado estadounidense. Una estrategia usada en los niveles de la investigación, a través de grupos focales, donde se agrupo a distintos turistas que oscilan viajar y alojarse en hoteles, lo cual permitió conocer los aspectos que consideran significativos en la calidad del servicio.

Del mismo modo, la diversidad de estaciones vacacionales, que varían en el año, los prototipos de turistas que visitan. Por ejemplo, en verano (junio a septiembre) visita Puerto Vallarta principalmente el turista mexicano; en primavera, particularmente alrededor de Semana Santa, la juventud norteamericana y canadiense que disfrutan de su viaje de egresados; para Navidad y Año Nuevo, se presenta una mezcla de turistas norteamericanos y mexicanos que viajan en familia para compartir las fiestas, y durante el resto del año una diversidad de turistas sin una preferencia en particular. Por lo tanto, el estudio es inconcluso pues se deberá aplicar las encuestas de SERVQUAL en cada una de las temporadas mencionadas a fin de poder captar información representativa de todos estos grupos, respecto a la percepción de la calidad y satisfacción del cliente.

Roberth Gordón “La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”. Tulcán - Ecuador Año 2013. La Empresa de Transporte de carga Reinoso Arcos Logística y Transporte INTL Logitrans S.A.” con respecto al grado de satisfacción en el servicio, aprecio que, durante el embarque, recogida y entrega, la gran parte de los pasajeros muestran disconformidad con el servicio ya que no satisface sus expectativas.

Si bien los pasajeros califican al servicio como aceptable, el servicio que se le brinda se debe mejorar; sobre todo en las personas encargadas del área ventanilla de atención al cliente y en el transporte, siendo ineludible la insatisfacción de los pasajeros.

Los horarios en los que atienden a los pasajeros en el servicio de carga del Tulcán se considera una fortaleza, aunque no sean difundidos todos los servicios prestados por la empresa a los pasajeros. De este modo se concluye. Asumiendo se debería dar más énfasis al transporte de carga para satisfacer las expectativas del mercado competitivo. Así mismo las empresas modernas deben emplear estrategias y técnicas de marketing para la atención de calidad al cliente, lo que hará que incremente su demanda de pasajeros. En cuanto a la administración de las diversas empresas de transporte de encomienda de Tulcán, deberían ser implementados manuales que de soporte a su trabajo y que establezcan mecanismos de eficacia y eficiencia en la prestación del servicio al pasajero. El punto neurálgico de la empresa de transportes radicaría en la ausencia de una base de datos más relevantes del transporte de encomiendas de la ciudad, lo cual a futuro generaría perjuicio y responsabilidad en los procesos administrativos, en auditorias y ante las mismas obligaciones tributarias; Así como el menoscabo de algún documento no archivado de manera adecuada. Durante el servicio de atención al cliente se debería implementar una base de datos, que hará posible, brindar un servicio ágil y seguro. Más aun con los pasajeros frecuentes. Será imprescindible implementar el área de Recursos Humanos, que permitirá a la empresa promover la mejor producción y desempeño de los trabajadores, mecanizar y optimizar las técnicas de marketing y la mejora en la atención a los pasajeros, incrementando los beneficios de la empresa. Fomentando en todas las áreas y en toda interacción la calidad en el servicio.

Mg. Corimayhua Condori, Alberto. "Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los Colegios Adventistas de Lima - Universidad Peruana Unión - Lima 2011"

Respecto a los datos hallados en la tesis titulada "calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima", se concluye:

Los resultados del objetivo general, se halla que existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de

Lima; lo cual está plasmado en el coeficiente de determinación=0.5362, indicando que la relación entre las dos variables se encuentra en un 53.62%.

En el primer objetivo específico resulta; una correlación directa entre la práctica profesional de los maestros y la satisfacción de los educandos; como plasma el coeficiente de determinación = 0.388, señalando la relación entre las dos variables en un 38.8%.

En el segundo objetivo específico, se evidencia la relación directa entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción de los alumnos; plasmado en el coeficiente de determinación = 0.287, indicando una relación entre las dos variables en un 28.7%.

En el tercer objetivo específico, el resultado de una relación directa entre el desempeño de personal de apoyo y la satisfacción de los alumnos; muestra el coeficiente de determinación = 0.386, dando a conocer que la relación entre ambas variables se encuentra en un 38.6%.

En el cuarto objetivo específico, los resultados denotan una relación directa entre infraestructura de los colegios y la satisfacción de los alumnos; como evidencia el coeficiente de determinación = 0.369, determinando la relación entre las dos variables en un 36.9%.

El quinto objetivo específico evidencia resultados de una relación directa entre la práctica de los valores y la satisfacción de los alumnos; como se aprecia en el coeficiente de determinación = 0.383, ósea la relación entre ambas variables a un 38.3%.

Javier Constantino Cahuas Orellana “Estilos de liderazgo del Director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 10, Huaral 2011”

A consecuencia del estudio se halló que el estilo de liderazgo del Director de la Institución Educativa N° 21009 de Huaral, se encuentran en un nivel intermedio de destreza perenne, a nivel de organización educativa no se encuentra relación

directa positiva ni estadísticamente significativa con la calidad del servicio educativo brindado a los educandos. Lo cual representa que, la calidad del servicio educativo que se brinda en un promedio alto en la mayoría de los casos, no se relaciona en nada con el estilo de liderazgo. Contrariamente se aprecia una relación negativa y casi inexistente.

Los datos estadísticos comprueban que no hay relación, ni directa positiva ni significativa, entre el estilo de liderazgo autoritario/dictatorial del Director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 21009 de Huaral. Resultando un coeficiente de $-0,008$ entre las variables, pudiendo llegar a la conclusión que la práctica intermedia de este estilo de liderazgo, hace mejor el servicio educativo que reciben los educandos del lugar.

Mediante los datos hallados estadísticamente fue posible comprobar que no hay relación, ni directa positiva ni significativa, entre el estilo de liderazgo democrático del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 21009 de Huaral. Al darse un coeficiente de $-0,092$ entre las variables, demostrándose que practicando el estilo democrático medianamente se provoca un mejor servicio educativo para los educandos del plantel.

Las consecuencias del estudio indican que no existe relación directa ni estadísticamente significativa entre el estilo de liderazgo carismático que practica el director de la Institución Educativa N° 21009 de Huaral y la calidad de servicio educativo que se brinda a los educandos. De tal manera que, al producirse un índice de relación de $-0,056$ se obtiene que el apropiado servicio brindado a los educandos no se relaciona en nada con el estilo de liderazgo del Directivo de la institución Educativa N° 21009 de Huaral.

Existe una relación de $-0,102$, lo cual demuestra que entre el estilo de liderazgo transformacional del Director y la calidad de servicio educativo, en la institución. Denotando una práctica promedio de este estilo de liderazgo, lo mismo que genera mejor la calidad del servicio educativo; no relacionándose en absoluto con el estilo promedio que practica el consejo directriz de la Institución Educativa.

Se demuestra que existe una escasa relación ($0,026$) entre el estilo de liderazgo transaccional del Director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 21009 de Huaral. Permitiendo deducir que la aprobación del

estudiantado del servicio educativo respecto a la calidad de enseñanza, la estructura del aula y el clima escolar no se relaciona con el tipo de liderazgo que asume el Director.

Gladys Asunta Huisa Guardia, en su tesis "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao". Octubre – Diciembre 2003.

De acuerdo a la investigación realizada se ponen a consideración las siguientes conclusiones:

Un buen promedio de pacientes expuso su satisfacción en relación a atención suministrada por el personal de salud en consultorio externo del nosocomio, el adecuado atuendo del personal de salud es favorable para la comunicación y la atención entre el personal asistencial y cada paciente, de la misma manera la privacidad es considerada primordialmente, generando una respuesta positiva hacia el servicio.

Sin embargo, los pacientes en su mayoría mostraron su insatisfacción con respecto al tiempo de espera para la atención, el equipamiento de material médico quirúrgico el cual se encuentra obsoleto, así como también la provisión de medicamentos que no responden a las necesidades de paciente.

Grover Oliver Quichca Torres en su tesis Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú.

Denota una relación significativa entre ambas variables, pues el nivel relación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) de la misma manera se aprecia una asociación baja entre la infraestructura y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$).

Un 16.13% (al 95%I =< 9.66%;22.60% >) de estudiantes califican como optima la Gestión Administrativa", siendo mínimo, mientras el 45.97% de los estudiantes aprecian como regular la Gestión Administrativa.

Un promedio mínimo del 19.35% (al 95%I =<12.40%;26.30% >) alumnos del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” califican como bueno el Desempeño Docente, mientras el 61.29 de los estudiantes lo califican como regular.

Se denota asociación significativa de (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$). entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú

Respecto a la calidad y cantidad de material logístico y de enseñanza la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Evidenciado (35.40%) opina que no hay acceso a los equipos de cómputo, internet, correo electrónico y medios audiovisuales (38.70%); pues solo los pueden usar los profesores y los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%),

El 37.90% de los estudiantes califica como buena la aprobación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente hacia el grupo.

Br. Jorge Ricardo Tisnado Ipanaque “Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013” Trujillo, noviembre 2013

Entre los procesos administrativos comúnmente identificados en la UGEL N° 01 El Porvenir, apreciamos que existen algunas ocupaciones se le asignan a las áreas de la sede que no tienen autonomía, imposibilitando una expedita facilidad en el proceso administrativo.

El grado de satisfacción del docente va disminuyendo debido a que los procesos administrativos muestran una estructura rígida y burocrática, generando ineficiencias, pérdida de tiempo y deficiencia de las funciones institucionales y pedagógicas.

Para generar una satisfacción total hacia el docente se deberá optimizar gradualmente muchas deficiencias respecto a los procesos de gestión,

Existe una carencia significativa de recursos materiales en la UGEL lo cual mita a las áreas en el cumplimiento de sus deberes. Evidenciado en el retrasado

cumplimiento de sus planes de trabajo y la no ejecución de sus actividades programadas. También la cantidad de trabajadores de la UGEL no abastece para atender las demandas y necesidades de las instituciones educativas, sobre todo en asesoría y supervisión pedagógica.

Un instrumento indispensable para el agrado del docente radica en trabajar bajo un enfoque de gestión de calidad, con un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización, que favorezca directamente al desarrollo educativo.

Finalmente se concluye que el progreso en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir favorece de manera positiva en elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el año 2013.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

Para entender de mejor manera la gestión administrativa, iniciaremos por la definición de administración; recurriendo al diccionario de la Real Academia Española de Lengua nos indica “acción de administrar” proveniente del latín “Administratio – ONIS”

Para que la administración alcance el nivel actual, aparecieron personajes quienes con sus aportes y criterios contribuyeron en la conceptualización de la administración en un contexto moderno, entre ellos se encuentran:

(Fayol, s.f.) quien considero a la Administración como el arte de conducir hombres consistiendo en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

(Confucio, s.f.) Filósofo, otorgó reglas para la Administración Pública con una serie de recomendaciones como: las personas que tienen funciones públicas deben estar imbuidos de la realidad nacional, que hará posible resolver y solucionar sus conflictos. Exceptuar de la asignación de personal la parcialidad y el nepotismo. Así también que los funcionarios seleccionados deberían ser personas con valores y con capacidad.

(Adam Smith, *s.f.*) formulo el principio de la delegación de las labores considerándolo ineludible para la especialización y para el incremento de la producción.

(Henry Metacalfe, *s.f.*) destaco por implementar innovadores métodos de registro administrativo y creo una nueva forma de control calificado como muy eficiente.

(Woodrow Wilson *s.f.*) realizo una separación entre Política y Administración, otorgándole el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

(Jorge Terry *s.f.*) Indica que la administración es un transcurso distintivo que consiste en el planeamiento, organización, así mismo la ejecución y el control desempeñada priorizar los objetivos presentados con la participación de personas y la utilización de más recursos

Anzola, (2002) concibe a la Gestión Administrativa como las acciones emprendidas para coordinar el trabajo en un equipo y procedimientos para alcanzar los fines, con la ayuda y compromiso de cada uno de los integrantes mediante encargos fundamentales.

En función de lo anterior planteado consideramos a la Gestión Administrativa como el accionar prioritario de la organización, pues a través de este se propenderá la conclusión de los fines primordiales, generando la cohesión de voluntades en forma organizada de los trabajadores de una entidad, a través de un trabajo sistemático

Se considera importante analizar la Gestión Administrativa, por ser uno de los contenidos fundamentales para la superación o ruina de la gestión pública.

Un compromiso para garantizar la mejora del servicio que proporcionan las entidades estatales; consiste en aminorar la inversión de los recursos públicos y afianzar el uso de los instrumentos tecnológicos de investigación, que viabilizara la correlación costo-eficacia-beneficio para ofrecer un servicio óptimo a la población al cual representan. Permittiéndonos definir la gestión administrativa de la siguiente manera:

Es el empleo adecuado de recursos que tiene la Entidad Pública para definir, alcanzar, y evaluar sus objetivos y metas en beneficio de la colectividad, con el adecuado uso de sus medios disponibles.

Acción y efecto de administrar para la consecución y logro de una efectiva administración.

- c) Utilizar los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.
- d) Las actividades y acciones de los funcionarios públicos en la actualidad, se enfrenta asiduamente en la solución de dificultades gerenciales y a la búsqueda de óptimas decisiones.

El solucionar estas dificultades y asumir decisiones acertadas se debe plantear mediante la percepción experimental; o sea, circunstancias los comisionados y asistentes deben confiar frecuentemente en su “acertado sentido común” y buscar la disyuntiva más oportuna, habiéndose vuelto casi una generalidad esta práctica para la toma de decisiones.

Del mismo modo, dar solución a las dificultades y asumir fallos será asumido de forma legítima, metodológica y cuidadosa, siempre tomando en cuenta la conclusión de fines y metas institucionales de la Entidad Pública. Entonces los funcionarios públicos tomarán estos conflictos como un procedimiento, o “un agregado de fragmentos interconectados entre sí que busca concluir sus objetivos”.

Anzola, (2002) indica que en la “gestión administrativa radica una serie de acciones que se encaminan buscando sistematizar la voluntad de un conjunto, la forma de lograr sus fines y propósitos con el apoyo comprometido de intervinientes y el manejo idóneo de recursos a través de la planeación, organización, dirección y control”. Referente a lo cual la autora reflexiona que la gestión administrativa consiste en la tarea de mayor relevancia en la estructura institucional, ya que a través de ella se lograra la consecución de los objetivos, con esfuerzo conjugado de todos los trabajadores de la institución. Es así que las entidades públicas apuntan a un objetivo, el cual se alcanzara con un proceso ordenado brindando una buena calidad de servicio. Cuyos objetivos serian:

- a) Es importante porque busca mejorar los métodos desarrollados, es decir, alcanzar con eficiencia los resultados esperados (logro de metas y objetivos), viabilizando los recursos utilizados (financieros, horas hombre, recursos

materiales). Lo cual permitirá a la entidad pública, la capacidad de alcanzar los objetivos trazados dentro de un plan estratégico, logrando su optimización.

- b) Distribución eficiente del gasto, con el objetivo de acrecentar, mejorar y ofrecer servicios de calidad. Para esto se recortan gastos inusuales en varios conceptos, como es el contrato de trabajadores eficientes y acordes los puestos requeridos por la entidad; lo cual hará que rebajen los costos porque hay menos retrasos en las funciones que se deben cumplir, se organiza mejor el tiempo, conllevando a la productividad.
- c) Incrementar la calidad de los servicios para lograr la satisfacción de la población y la mejora de las condiciones de vida que la sociedad se merece, brindando servicios públicos y satisfaciendo las necesidades básicas. Dando énfasis a la población comprendiendo, escuchando y brindándole la importancia y la confianza debida como autoridad.
- d) Acortar los tiempos y reducir los plazos de atención hacia el poblador y entrega de un buen servicio.

La Gestión Administrativa desempeña un papel preponderante en la institución Pública, es decir, que la eficiencia y la capacidad que se utilicen, generara la consecución de los resultados esperados. Convirtiéndose en una estrategia para alcanzar el bienestar de la colectividad.

La fiscalización de las organizaciones existe fundamentalmente para administración efectiva de los recursos públicos, materiales y humanos, preponderantemente buscando el logro de los objetivos institucionales, financieros, benéficos y gubernamentales dentro de una buena toma de decisiones.

La Gestión Administrativa es posible en su generalidad mediante el trabajo en equipo multidisciplinario, en el cual cada uno desempeña una tarea y/o actividad específica y que globalmente obtienen resultados. La Entidad Pública debe estar organizada en su estructura orgánica, de una manera adecuada que permita que cada función administrativa cuente con personal idóneo que velen por la claridad de los procesos y procedimientos internos, buscando establecer permanente

mejoras en los sistemas y procesos que deben desarrollar ya sea de manera directa o de apoyo a la entrega y prestación de los servicios.

Dentro del contexto actual Calidad de Servicio, se determina claramente y por mayoría, que la facultad inherente, que contribuye como fundamento determinativo del lugar de la empresa en un periodo largo de tiempo, es el conocimiento y la idea principal de los usuarios, acerca del producto o propósito determinado que obtienen.

Para que los usuarios o clientes constituyan una idea verdadera de la empresa o institución, se atiendan de manera satisfactoria todas sus carencias y fundamentalmente su confianza.

Esto es lo que se ha denominado calidad de servicio o excelencia de existencia; en tal sentido, es sumamente importante, la satisfacción a las expectativas del cliente o usuario, como anteriormente señalamos, es importante, tener la información inherente sobre estos, que señale detalles en relación a sus carencias y facultades que determinen el grado o nivel de calidad obtenido.

Concretamente, la calidad de servicio, es requisito indispensable e imprescindible para rivalizar en las organizaciones de la industria y comercio mundiales, ya que las contradicciones en los resultados, como al corto, mediano y largo plazo, son totalmente de confianza. Para cada una de las empresas insertadas en este tipo de causas.

Es así que, la calidad o excelencia de servicio, establece el principio transcendental que le concede superioridad, haciéndola diferente y eterna en el trascurso de tiempo a sus similares que buscan darle alcance.

Parasuraman, Berry y Zeithaml, (1991); Zeithaml y Bitner, (1996). Coinciden en que, en el sector de servicios, es sumamente importante en las economías de todo el mundo, convirtiéndose en la causa principal del aumento de la literatura sobre el marketing en los servicios, en forma completa.

La información académica y la praxis en organizaciones y/o empresas, sugieren con anterioridad en período, respecto a un alto grado de excelencia confiriendo a las empresas beneficios considerables, en cuotas de mercado; como productividad,

costos, motivación al personal, diferencia a la competencia, buscando la lealtad y la próxima capacitación de los clientes o usuarios principiantes, por nombrar los más importantes.

Es necesario que la calidad de servicio sea asumida como una habilidad primordial, en cada uno de los estudios respecto al tema y su mejoría constante.

La idea y el nivel de la calidad resultan sumamente complejas y desafortunadas, dentro del ámbito de los servicios, ya que la calidad sea una idea o un concepto por definir, se le adjunta el obstáculo, que deriva de la naturaleza intangible de los beneficios.

La calidad ha sido asumida pues su importancia y su investigación acarrea a innumerables praxis para la construcción de conceptos y el planteamiento de teoría y alineamientos sobre ella.

El patrón experimental a tomar como referencia para el presente estudio, es muy difundido, nombrado como Modelo de las Deficiencias, conceptualiza la calidad de servicio como la discordancia, que existe entre las expectativas que poseen los usuarios respecto al servicio o asistencia que recibirán y la apreciación del servicio efectivo recibido por la entidad prestataria.

En el perfeccionamiento del significado de la calidad de servicio, se formaron dos líneas teóricas muy significativas, nombradas por ubicación geográfica como; la Escuela Europea con Martinez, (2001) y Grönroos (1978) y la Escuela Estadounidense que tomaremos como plataforma de la presente investigación, ésta inicio su misión en el Instituto de Ciencias del Marketing, a cargo de los científicos: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes demostraron en esta época su innovador modelo de la calidad de servicio. De manera metodológica, la cual radica en recopilar información, consultando directamente a sus beneficiarios (Focos Group), averiguando respecto a dos configuraciones, en cuanto se da discernimiento a la calidad de servicio, en la institución y sus trabajadores, así como en el cliente, de la asistencia prioritariamente.

En su conclusión indica que para la medición de la calidad de servicio se debe tomar en cuenta la injerencia de los siguientes tipos de diferencias:

1. Posicionamiento. Este representa algunos desacuerdos entre las perspectivas del cliente, respecto a la calidad del servicio y lo que la entidad piensa en relación a la expectativa de sus clientes o beneficiarios.
2. Especificación. Lo cual se refiere a las contradicciones que existen y las percepciones de los usuarios y el modo para que el personal que labora en la entidad, brinde un servicio inmejorable.
3. Prestación del servicio. Consiste en los desacuerdos específicos, entre lo que ofertan y la fidedigna atención brindada.
4. Comunicación. Contradicción entre lo que se propaga y lo brindado al usuario o consumidor referido a la asistencia y sus características. (marketing en los medios) y el modo real al prestarse la atención.
5. Percepciones frente a expectativas. El presente ítem es el que se encuentra más íntimamente congruente con la calidad de servicio, según plantean los investigadores, tomando en cuenta las contrariedades que se evidencia entre las expectativas del usuario y la intuición de la atención realmente recibida. Por lo cual se implementó una escala a la que nombraron (SERVICAL) para descender a calcular este aspecto.

De la misma manera efectúan individualmente sus estudios en diversos modos de prestaciones en el transcurso de sus primeras labores, Parasuraman y sus socios, plantean a la calidad de servicio diez dimensiones: fiabilidad, habilidad de resolución, competitividad, acceso; para dar a conocer algunos. Como referencias, tanto la Escuela estadounidense como la europea originan precursoras caracteres en el estudio respecto a la calidad de servicio, de manera metodológica. Respecto a una circunspección perceptible de los resúmenes de la calidad de servicio y la interacción entre el cliente y los servidores que brindan la prestación.

La concepción, que la calidad de servicio, es una apreciación propia de cada persona, respecto de la preponderancia o perfección de un determinado servicio, permanece hasta la actualidad y sigue con carácter de dominio (p.e. Georgi, 2008). Está en pleno vínculo el análisis de determinadas cualidades de algún objeto o acción recibida evaluada a razón de que la actitud del cliente y/o usuario, siendo la valoración, entendido como atributo “malo o bueno”, “anhelado depreciado”, etc.

Azjen (2001) En sus discernimientos sobre calidad, se encuentra sobrentendida, la apreciación a la prestación, con atributo que permite discernir, si los usuarios muestran una reacción positiva con el servicio. (Objetivo de la actitud). Ciertamente en el concepto de la calidad de servicio, como cualidad, encontramos dos cogniciones centradas en su enunciación que se debe nombrar. La calidad de servicio y la satisfacción, ambas con mucha dificultad para diferenciar entre sí (ver Gotlied, Grewal. 1994). Pues apuntan a la evaluación subjetiva del usuario, pero así mismo, existen, diferencias muy marcadas entre estas dos ideas.

La actitud, se refiere a la estimación de un objetivo del exterior, que está por afuera de la persona. Sin embargo, la satisfacción, fundamentalmente será el análisis de la situación interna o subjetiva: estando implícitas las emociones al momento de optar por una prestación o utilización. Dicho eso, es posible mostrar una reacción ante un servicio, sin necesariamente utilizarlo, pues contamos con referencias del mismo (p.e. anuncios publicitarios, apreciación de otros usuarios, etc.). Asimismo. No podemos mostrar nuestra satisfacción, sino haciendo del uso del servicio requerido.

Martines Tur, et (1980, 1981) como investigación, señala que la satisfacción es una praxis de definida permanencia, la cual relaciona claramente a la experiencia con una utilidad (utilización o asistencia). Siendo útil para el mantenimiento y/o actualización en la forma como se perciba el bien en mención. Estando prohibida la confusión cuando el cliente se encuentra muy informado de la calidad de servicio y satisfacción, tienden exactamente la misma figura o imagen. Teas, 1993. Siendo que la complacencia, se considera como una estimación al cambio, de acuerdo con la práctica cotidiana, en cada decisión, siendo que la calidad de servicio, se convertirá una invariable apreciación con el transcurrir de la época. La calidad, distinguida, debe ser renovada, en cada prestación que se brinda, siendo preponderante en la complacencia experimentada.

Existe también el debate decidido en la investigación, respecto a la calidad de servicio, pudiendo señalarla como la consecuencia del bienestar provocado por el servicio recibido. (Bitner, 1990; Bolton y Drew, 1991 Schommer y Wiederholt, 1994), son autores, que plantean acerca de la satisfacción, que es lo que provoca

una percepción de calidad de servicio. Otro grupo de autores selecto, revelan que sería la calidad de servicio, la que influencia sobre el agrado percibido.

De la misma manera, existen investigadores, quienes indican que la calidad apreciada, sería considerada una referencia y una consecuencia de la complacencia, (Martínez -Thurnet, Oliver 1994; Parasuraman; 1994 a; Rust y Oliver, 1994; Teas 1993). En ese entender la satisfacción, terminaría siendo determinada, por la calidad de servicio prestado. De la misma manera, la satisfacción, resulta de la evolución a término extendido, de la calidad de servicio, apreciada por cada individuo, usuario o cliente.

Existen diferentes enfoques o perspectivas al momento de conocer, que es la calidad de servicio. (Reeves y Bernard, 1994) indican la presencia de perspectivas, referentes a la calidad: en el primero la calidad es denominado como excelencia, término que define “superior en el sentido completo”. Entendiendo la calidad en busca de la perfección. En lo subjetivo esta definición conduce, fácilmente a la obligación de los trabajadores, buscando constantemente el agrado del cliente o usuario, que busca siempre un mejor servicio o producto. Calidad con un gran valor. Desde este punto señalamos que deberá existir una correspondencia efectiva entre la eficacia y costos, poniendo la importancia en la efectividad en los procedimientos y las organizaciones, que posibiliten los recursos y los productos. Esta configuración expone dos objetivos:

Uno sería determinar las pretensiones y anhelos del usuario y materializarlos en particularidades materiales. Mientras que el otro, buscaría poner en vía de elaboración estandarizada productos o servicios que alcancen los rasgos atribuidos a la calidad anhelada.

La presente perspectiva está dirigida a la implementación de métodos que dirijan la elaboración de productos y la asistencia en servicios fundamentalmente exponiendo la calidad como plena satisfacción respecto a las expectativas del usuario o consumidor. Al incidir sobre todo en las expectativas de los usuarios, es importante el control de sus reflexiones subjetivas. Finalmente esta es la idea o concepto de calidad, que más usan, todos los teóricos, lo cual apreciaremos a continuación.

Una de las características de la prestación de servicios es la compatibilidad, que existe entre la realización y automatismo (Berkeley y Gupta, 1995); (Martínez Tur, Peiro Y Ramos 2001b: Zeithaml Etal, 1985). Generalmente, los usuarios se encuentran durante la prestación de los servicios. De esta manera se convierten en actores muy importantes por su juicio como clientes, referentes a la calidad con la que fueron atendidos en el centro activo de la prestación del mencionado servicio. Desde este punto de vista, (Parasuraman, Et al. 1988, p.3) precisan la calidad de servicio observada por el interesado como “reflexión integral o cualidad referida a la preponderancia en una prestación”, (Gronöos,1984) también respalda a la valoración personal, por parte del consumidor reflejando el predominio o perfección de la prestación.

En ambas posiciones se instruye una imagen, de que esa supremacía se encuentra reflejada en el nivel satisfacción por encima de las perspectivas en cada usuario del servicio recibido.

Dentro del consenso mundial actual, la calidad de servicio se viene mostrando muy importante, para las organizaciones del ramo, ya que presenta una estrategia que ha de permitir, al usuario o cliente satisfacer sus expectativas, esto también imbuye tratar de mantener siempre su honradez lo cual en explícitos espacios conllevará a mejorar los estándares de condiciones de vida de los usuarios, lo cual favorecerá objetivamente la investigación en la calidad de servicio.

Para tener una visión más real e importante, de este aspecto, debemos tener conocimiento acerca del contexto de desarrollo y todos los cambios que pueden presentarse.

El contexto, en la actualidad, se caracteriza por una serie de cambios relevantes, tales como científicos, socio formativos y estatales desembocando en la existencia de proveedores, juzgados por los clientes, de manera exigente al momento de la evaluación de la calidad en entidades, obligando fundamentalmente a estas y los estudiosos a trabajar con más empeño y dedicación, con una idea en calidad de servicio, contrastando el choque o impacto, en otras variables , en busca de una gestión superior de la calidad.

Analizar las transformaciones que experimentan nuestras sociedades se ha hecho ambiguo, tratando de no caer en lo simple del problema, lo cual solo podemos evitar tomando en cuenta el planteamiento, de algunos autores, quienes indican la presencia de varias corrientes o líneas teóricas que funcionan con mucho ímpetu.

Sánchez (2001) en su Enfoque Psicosocial en similitud con Bell, (1949); (Castella, 1997; Martínez Tur Peiró 2001).

Concretamente Bell, plantea, la coexistencia de tres órdenes, las cuales nos presentan, los cambios de su contradicción. El orden tecno económico, es el que más influye, buscando la eficiencia y los instrumentos en el transcurso de producción de bienes y prestaciones asistenciales, basándose en un cambio lineal, donde tecnología y organización del trabajo y los procesos en las organizaciones, inmediatamente se ven o muestran caducas y prontamente, sustituidas por otras, sumamente eficientes, que permitirán incrementar significativamente la productividad y calidad respectivamente.

Frente a este contexto, el conocimiento, desempeña un papel sumamente importante, dentro de cada uno de los ámbitos de la sociedad. La generación de conocimientos de parte de las instituciones; principalmente tecnologías y científicas, vienen propiciando cambios, sacando a flote la introducción de tecnología. Como ejemplo. Vemos claramente el cambio que supuestamente han logrado tecnología de información y comunicación respectivamente.

El proceso de cambio, conlleva siempre, un principio de utilidad o uso y fundamentalmente de eficiencia, obligando a la innovación y sustituyendo todo aquello que hoy se muestra más fuerte y eficiente por algo con mayor soporte.

Los procesos de cambio en el orden tecno económico, se encuentran fuertemente unidos con la globalización, para esto recurrimos (Parker, 1997), los procesos de la tecnología, han roto las barreras espacio – temporales.

De la misma manera la globalización trata de repuntar la innovación rápida, con que las presentes innovaciones, se trasladan al tejido socioeconómico. Un ejemplo, muy claro, se basa en la creación de las comunidades científicas internacionales y su huella en las colectividades. La novedad de conocimientos y tecnología se

mudan a organizaciones de distinta índole, mediante la incorporación de equipamiento y tecnología y al mismo tiempo, innovar las estrategias de gestión, que perturben los cambios, los esquemas, los recursos humanos, así como el establecimiento de las relaciones laborales. Silla (2007).

Siendo esto una guía para nuestra alineación, a un mayor profesionalismo con base irrefutablemente científica lo cual permitirá que se proporcione un servicio netamente de calidad.

De esta manera la calidad de servicio, se convierte en una columna sumamente significativa en la que se diseñara y controlara la prestación de bienes y servicios respectivamente. Martínez Tur, Peiro y Ramos 2001a.

En los ámbitos públicos y privados, el mejoramiento de la calidad, se da a conocer mediante mecanismos relevantes que propician la innovación y modernización. Bell, 1989, plantea que es básicamente cultural en referencia a otro de las ordenes.

La discrepancia tecno económica y el socio formativo, está sustentada en la permanencia y las cuestiones que siguen totalmente al usuario. Siendo fundamentalmente congruente con la existencia, con lo más relevante, estableciéndose con ímpetu, mostrando una forma de vida y valores predominantes, en el sentido de la efectividad y la modernización, lo cual da el orden tecno económico, en el ámbito de labor, la acción del consumir, invita por el momento al regodeo y deleite, es decir a un comportamiento hedonista, cada una de las organizaciones, satisfacen este consumo o intentan hacerlo con grandes producciones en bienes y servicios. Estamos a la expectativa, de palpar si posteriormente, continúa subyugando la ética hedonista, pues avizoran transformaciones que no aparecen en armonía con esta.

Una gran cantidad de datos o señales parecen direccionarse este sentido a la necesidad más frecuente de una utilización consiente (p.e. considerado hacia la conservación del ecosistema) que nos apruebe un progreso y despliegue de forma sostenible en nuestra sociedad y el progreso de la calidad de vida (Domenech, 2007).

Todas las evidencias nos muestran que cada vez nos encontramos con consumidores, sumamente exigentes y con mayor información, por lo cual parece muy bien el deseo que muestran por el consumo de bienes y servicios de mayor calidad o bien por desarrollar hábitos de consumo en forma responsable. Y que contribuyan a su calidad de vida.

Esta calidad de servicio termina como una estrategia básica que son económicamente desarrolladas. Las organizaciones deberán sustantivamente esa calidad, continuamente, satisfaciendo una calidad distinta.

Bell (1989). Finalmente nos plantea el orden político el cual tiene que ver fundamentalmente con el beneficio universal, equilibrando los intereses que se perciben como fidedignos y fundamentalmente con la reciprocidad electora en pleno. Asumiendo que la calidad de servicio, en el universo globalizado, busca concebir la facilitación, la innovación y la eficiencia o calidad de estas organizaciones. Permitiéndoles en nuestro país ser totalmente competitivas, frente a las relaciones socio económicas, en el contexto actual cada vez más globalizadas.

Deberá mostrar sensibilidad ante las pretensiones y perspectivas, señalando la responsabilidad al momento del uso de determinado servicio, contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía. Se nota la calidad de servicio, estando presente como un mecanismo, para modernizar e innovar las organizaciones, así mostrando una mejor atención al consumidor. Asumiendo que estamos frente a un contexto con cambios trascendentales, en los distintos órdenes (tecnológico-económico, cultural y político), teniendo como efecto la modernización y la prestación de servicios a usuarios, consecuentemente exigentes e informados, siendo así los responsables de las organizaciones y los investigadores deberán esforzarse más en los últimos años por gestionarlos y analizarlos respectivamente.

Se debe tener presente, que propender la mejora de las condiciones de vida, de la población, de escasa formación y por ende las familiares son la principal gestión de las instituciones. En esta óptica, la calidad de servicio, tiene que convertirse, en un apremio, de mejoramiento en diferentes tipos de instituciones, más aun en las de

carácter eminentemente Social Funcional como los lugares de atención a personas con discapacidad, en las cuales deberán predominar los aspectos en relación a lo emocional. Siendo un hecho que los usuarios pasan mucho tiempo a un contexto así, existiría la esperanza, que la calidad relacional, jugaría un rol muy importante.

Enfatizando lo anteriormente señalado, la calidad de servicio ha sido conceptualizada en el medio tradicional, dándole la connotación individual de cada cliente. Martínez-Tur, Ramos, y Peiro (2002). Siendo un juez, a la hora de evaluar, con una opinión relevante e imprescindible respecto a la calidad ofrecida. Así también existen más diferencias una experiencia de carácter externo de la prestación (p. e. celeridad al ser atendido). Del mismo modo la atención como apreciación subjetiva del usuario a cliente, acompaña la certeza, de una apreciación, involuntariamente engrandecida, entre la calidad de servicio y demás constructos, siendo esta, una manera muy especial de la satisfacción. Frente a este contexto, cabe en la oportunidad, hacerse dos cuestionamientos.

Primeramente, ¿existirán otros informadores principales, que no sean clientes y podrían darle valoración a la calidad de servicio que se brinda? En segundo orden, conociendo que la calidad de servicio, está íntimamente relacionado, con un referente externo, habría la posibilidad de realizar una evaluación de calidad más allá de la percepción subjetiva de los clientes y sus diferencias individuales. El estudio ha visto que además del cliente se podría tener un informante distinto, a los trabajadores cuya relación de trabajo diario, incluyen la presentación de servicio a personas o gente del medio, en consecuencia, son trabajadores, conocedores del servicio a prestarse, visto desde una configuración diferente a los clientes netamente atendidos, con la idea, de que es posible, proponer una medida, de carácter colectiva sobre calidad de servicio. Lo cual indicara la apreciación del personal de trabajo, que realizan sus actividades, con un discernimiento común, acerca de la calidad de servicio, que se presta en la entidad y que puede ser útil, como indicadores que están más allá de las interpretaciones y la diferencia individual. Con lo que se ha planteado, se asume la existencia, de una calidad de servicio de manera colectiva, a escala de unidad de trabajo. Fundamentalmente por lo antes dicho, la calidad de servicio, se podría manifestar, en un nivel de

constructo, que prevalece a las prácticas y las diferencias individuales (ver Kozlowaki y Klein. 2000)

Un grupo o unidad de trabajo y sus integrantes, se encuentran sujetos a similares disposiciones y técnicas de organización. En el transcurso del tiempo, interactúan y desarrollan sensaciones de conceso acerca de su entorno y de la vida organizada, en que están implicados. Uno de los aspectos sobre el desarrollo de una percepción simultánea, que trascienda las discrepancias particulares del grupo, es la calidad de servicio que se presta. Apuntamos que, con esta apuesta, por medidas de los trabajadores, no se pasan por alto los criterios personales (lo cual será apreciado ahora por los trabajadores).

Manejo de Recursos Humanos. Administración del personal, desde el punto de vista laboral, asignación de funciones y evaluación de su desempeño; a su vez consiste el proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.

Manejo de Recursos Materiales. Procedimientos mediante los cuales se atiende los suministros de bienes y servicios, así como el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; considerando también la dotación de aspectos logísticos y de infraestructura que conlleven a brindar el servicio de la manera más adecuada, acorde a los objetivos institucionales conjugado con la respuesta a la demanda de la población beneficiaria de determinado servicio

Manejo de Recursos Económicos. Procedimientos que comprenden la Elaboración de presupuestos y manejo contable-financiero de una determinada organización. Teniendo en cuenta normas y pautas sobre la priorización de gastos, así como la normatividad que rige una adecuada planificación y programación de gasto específico por desagregados y/metras, acorde a la atención de las necesidades de la población objetivo.

Procesos Técnicos. Acciones que tienen que ver con aspectos más precisos y específicos, como son las decisiones que se deben tomar para elegir las estrategias más adecuadas las cuales crearan y proporcionaran medios técnicos a emplearse en la programación de las acciones del tiempo, la asignación de responsables y el

control de cada una de las fases a lo largo del proceso, hasta la consecución del objetivo buscado para la organización del proceso técnico se toman en cuenta los siguientes aspectos.

Control de la información. Organización de la información, aspectos documentarios de la institución; manejo e implementación de guías y/o catálogos de los servicios; lo mismo que permitirá el registro de la historia socio familiar de cada familia usuaria acorde a los objetivos y metas institucionales en respuesta a la demanda y necesidades de la población beneficiaria del servicio.

Expectativas (condicionantes). Apreciación real por parte de los usuarios del servicio y los resultados esperados que, sobre éste se habían hecho previamente a recibir el servicio requerido. Teniendo en cuenta el nivel de comunicación al momento de la oferta del servicio, el tipo de lenguaje empleado, las experiencias pasadas de un servicio similar al que recibirá y la forma mediante la cual se promociona al público los servicios ofrecidos por la entidad.

Los Elementos Tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas como la adecuación logística en infraestructura y equipamiento; mediante la implementación de espacios cómodos con equipos modernos, acorde al avance tecnológico, equipo de trabajo capacitado y formado para brindar atención eficiente y material publicitario ilustrativo y en lenguaje claro y sencillo.

La Fiabilidad. Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa acorde a las necesidades de los usuarios, realizándolo de manera oportuna acorde a las expectativas del usuario y en respuesta efectiva a sus necesidades lo cual hará posible generar credibilidad y confianza.

La Capacidad de Respuesta. Voluntad del trabajador para prestar atención a los clientes/o usuarios sirviéndoles de forma rápida y eficiente; demostrando en todo momento capacitación, disposición, voluntad y compromiso. Teniendo en cuenta en todo momento la satisfacción de sus necesidades planteadas.

La Seguridad. Personal trabajador con amplio conocimiento del servicio proporcionado lo cual será demostrado en forma de atención al usuario, brindando en todo momento cortesía, amabilidad y confianza.

La Empatía. Capacidad de ponerse en todo momento en el lugar del otro. Brindando atención individualizada al usuario, dando prioridad a sus necesidades como individuo, teniendo en cuenta su propia historia personal y la repercusión del servicio en su entorno social inmediato.

La calidad se ha impuesto en las organizaciones sociales al ser uno de los factores que más incide en su gestión, ya que centran como eje principal las expectativas y necesidades de los usuarios alrededor del cual giran las actuaciones. El énfasis en la participación sugiere que los usuarios puedan expresar sus quejas y deseos a las organizaciones que gestionan servicios y, hasta cierto punto, influir sobre el contenido de los servicios. Vedung, 1997. Hay autores que señalan que actuar así tiene, al menos, dos problemas importantes: (i) que es difícil encontrar un consenso entre los diferentes grupos de población sobre los servicios que deben tener prioridad y sobre las dimensiones (o características) más importantes de éstos; y (ii) que lleva a asumir que los programas y servicios públicos deben diseñarse únicamente en función de lo que la población (o parte de la población) desea. Evaluar los programas sociales, desde la gestión de la calidad, constituye un instrumento para valorar objetivos específicos, demostrar relaciones causa-efecto así como mejorar procesos y procedimientos. Aunque se debe considerar que en la mayoría de las ocasiones los estándares y las características de los programas sociales son una decisión política, siempre –por supuesto- con apoyo y asesoría, conociendo las preferencias de la población destinataria y considerando las limitaciones presupuestarias, entre otras cuestiones.

Pero cuando hacemos un llamamiento para la mejora de la calidad, ¿a qué nos referimos con ello? La calidad ha sido un concepto ampliamente debatido, pero parece aceptable la propuesta que la define como la capacidad de un bien o servicio de cumplir o superar las expectativas del cliente, relacionando cualidades inherentes del bien con el precio pagado.

La calidad ha sido ampliamente difundida en los diferentes sectores económicos, desde el sector industrial, al sector servicios y ampliando su radio de acción a la Administración

Pública y a los ámbitos como la sanidad y la educación. Esta evolución manifiesta la utilidad de la calidad no sólo como una herramienta válida para las empresas que

actúan en el mercado bajo las reglas de la competencia sino también para aquellas organizaciones que prestan servicios públicos, porque modifica su visión introspectiva del diseño del producto/servicio y provoca que se tome consciencia de los deseos/necesidades del cliente.

Una de las peculiaridades que nos encontramos cuando hablamos de bienes públicos es que en este tipo de bienes resulta especialmente resbaladizo el concepto de calidad debido a que suelen ser servicios (lo que conlleva una naturaleza intangible) y no se establece una contraprestación económica inmediata directa por parte del receptor. Es por ello, que las entidades encargadas de su prestación deben plantearse la definición del nivel del servicio que esperan los usuarios para cubrir sus necesidades.

Retomando nuestro punto de partida, el logro de la calidad conlleva la gestión sistémica de la misma por parte de la organización basándose en principios como la orientación al usuario y la mejora continua.

Al igual que en los otros sectores, en los servicios sociales, la adopción de un sistema de gestión de calidad se puede plantear desde una doble perspectiva: la elección de un modelo normativo o la elección de un modelo prescriptivo. Los modelos normativos se componen, como indica su nombre, de una serie de normas comúnmente aceptadas y que regulan el diseño, la implantación y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo el cumplimiento de unos requisitos mínimos. Los modelos prescriptivos los instrumentos y técnicas se dejan a la elección de criterios propios. Estos modelos no indican cuáles deben ser los requisitos que deben cumplir los servicios que ofrece un centro, sino que señala las especificaciones organizativas para definir e implantar patrones de conducta, así como controlar los factores que puedan afectar a la calidad de los servicios que ofrece.

Los cambios en las demandas sociales tanto por la ampliación de servicios como de tipos de usuarios, la diversificación del tipo de organizaciones encargadas de la prestación y gestión de servicios sociales, así como la propia concienciación del sector social de la demostración de su capacidad para gestionar eficazmente ha promovido el interés de la aplicación de los modelos de Gestión de la Calidad en los servicios sociales. Esta nueva orientación nos dirige hacia la concienciación de

la importancia de considerar la satisfacción de los usuarios y el establecimiento de un sistema de indicadores que permitan saber dónde están y qué actuaciones deben llevar a cabo si quieren mejorar. Para ello es necesario conocer qué quieren y qué opinan sus usuarios, determinando de esta forma sus necesidades y expectativas.

La situación de continuo cambio en las estructuras sociales y la creciente aparición de nuevas necesidades han favorecido la proliferación de las organizaciones de Trabajo Social y servicios sociales y ha convertido a estas nuevas organizaciones en demandantes de recursos, tanto en el contexto nacional como en el internacional.

Situado en un entorno cada vez más competitivo, el área de Trabajo Social y servicios sociales está hoy en plena expansión, inmerso en un proceso de modernización que puede adoptar distintas formas para afrontar los retos generados por los cambios sociales y la crisis a la que se enfrentan los gobiernos ante los compromisos adquiridos bajo los sistemas de bienestar actuales.

Aunque se produzca una descentralización en la prestación de los servicios, no se debe pretender que la delegación sea absoluta en el plano de actividades sociales y de valores, pues no debemos olvidar que el promotor y el “guardián” del Sistema de Bienestar han de ser los poderes públicos, ya que entre sus competencias está la obligación de velar por los derechos de los ciudadanos, así como la de fiscalizar los recursos y regular el surgimiento y actuación de las organizaciones que contribuyen al sostenimiento del propio sistema. El Sector público ha de velar en todo momento por la eficacia del modelo, tanto desde un enfoque interno y asegurando que las Administraciones Públicas sean ejemplo del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, como mediante las actuaciones pertinentes para asegurar la transparencia a lo largo de todo el proceso de asignación de recursos así como comprobar que en los programas sociales existe una adecuada prestación de servicios bajo los compromisos de calidad adquiridos, exigiendo su cumplimiento.

Para evaluar el desarrollo de políticas sociales hay que desarrollar programas que den respuesta a las necesidades de los ciudadanos y para saber si realmente se están cubriendo sus necesidades y expectativas hay que evaluarlo.

1.4. **Formulación del Problema.**

Las razones que nos condujeron a exponer el problema, fueron:

Problema general.

PG. ¿En qué medida la Gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se presta a los usuarios en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017?

Problemas específicos.

PE1. ¿De qué manera se implementa la gestión administrativa del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017?

PE2. ¿Cómo se percibe la calidad de servicio que se brinda en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017?

PE3. ¿En qué medida se relacionan las dimensiones de la gestión administrativa y la Calidad de servicio del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017?

1.5. **Justificación del estudio.**

El presente estudio y análisis de datos generara un balance de la calidad del servicio que presta el CEDIF Sicuani a los usuarios del servicio, permitiendo mejorar y/o fortalecer la Gestión Administrativa, asumiendo la relevancia que tienen los programas sociales en la contribución a la mejora de las condiciones de

vida de la población más vulnerable de la provincia de Canchis, así como a contrarrestar los agudos índices de pobreza, pobreza extrema y riesgo social; problemática social que conlleva los altos índices de desnutrición infantil, deserción escolar, abandono moral y material, violencia familiar entre otras de índole socio económico familiar.

Problemática emergente que se debe de atender acorde a las estrategias y políticas sociales, velando por la calidad del servicio brindado con los recursos necesarios y asignando el personal capacitado para la eficiente administración de los mismos.

De igual manera, desde el punto de vista metodológico, puede servir como antecedente para futuras investigaciones que busquen implementar estrategias que permitan la mejor organización, administración y prestación de servicios con calidad y calidez a la población, teniendo en consideración que en este tipo de programas sociales se atiende a la población más vulnerable de la comunidad. Los cuales en su mayoría son considerados como casos sociales. Por la complejidad y las innumerables necesidades insatisfechas y derechos vulnerados presentadas en su realidad social

1.6. Hipótesis.

Hipótesis General.

HG. Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio que se presta a los usuarios en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

Hipótesis específicas.

HE1. La implementación de la gestión administrativa es regular en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

HE2. La calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani es regular en el periodo 2017.

HE3. Existe una la relación alta y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017

1.7. **Objetivos.**

Objetivo General

OG. Determinar y analizar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017.

Objetivos específicos

OE1. Identificar y analizar la Gestión administrativa implementada en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

OE2. Determinar y analizar la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

OE3. Establecer y analizar en qué medida se relacionan las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio que se presta el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017.

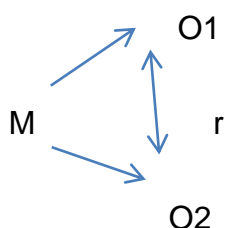
II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación.

El presente trabajo de investigación es de tipo Descriptivo Correlacional. Dado que se recogerá la información relacionada para el tipo de estudio, describiéndola como se distribuye y posteriormente establecer la relación entre las dos variables analizadas.

Es una investigación de tipo descriptivo-correlacional, no experimental, acorde como se describe en el planteamiento del problema, así como en los objetivos expuestos. El estudio se ha orientado a analizar la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia - Sicuani.

Esquema: Descriptivo-Transversal - No experimental



Leyenda.

r: relación entre variables.

M: muestra

O1: Gestión Administrativa

O2: Calidad de Servicio

La investigación es de diseño no experimental, porque se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos es decir no se construye ninguna situación, solo observan y analizan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández y otros; 1998, p. 188)

2.2. Variables y Operacionalización.

Variable de estudio 01

Gestión Administrativa. (G.A.)

Dimensiones:

1. Manejo de recursos humanos.
2. Manejo de recursos materiales.
3. Manejo de recursos
4. Económicos.
5. Procesos técnicos.
6. Control de la información.

Variable de estudio 02

Calidad de Servicio. (C.S.)

Dimensiones:

1. Expectativas (condicionantes)
2. Los Elementos Tangibles
3. La Fiabilidad
4. La Capacidad de Respuesta
5. La Seguridad,
6. La Empatía

<p>comprometer los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales.</p> <p>Algunas tareas específicas serán la conducción y monitoreo del personal, desde el punto de vista laboral, asignación de funciones y evaluación de su desempeño; el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; organización de la información y aspectos documentarios de la institución; planificación de presupuestos y todo el manejo contable-financiero.</p>		<p>Procedimientos mediante los cuales se atiende los suministros de bienes y servicios, así como el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; considerando también la dotación de aspectos logísticos y de infraestructura que conlleven a brindar el servicio de la manera más adecuada, acorde a los objetivos institucionales conjugado con la respuesta a la demanda de la población beneficiaria de determinado servicio UNESCO – Perú (2011).</p>	<p>servicios requeridos para el cumplimiento de las actividades programadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dotación de los insumos necesarios para la atención alimentaria. - Equipamiento del mobiliario adecuado para la atención de la población usuaria en aula. - Implementación de materiales para la implementación de los talleres socio formativos. - Dotación de los insumos necesarios para el aseo, limpieza y 	<p>c) Regular a) Malo</p>
--	--	---	---	-------------------------------

<p>UNESCO – Perú (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. Ministerio de Educación.</p>			<p>mantenimiento de la infraestructura.</p>	
		<p>3.- Manejo de Recursos Económicos. Procedimientos que comprenden la Elaboración de presupuestos y manejo contable-financiero de una determinada organización. Teniendo en cuenta normas y pautas sobre la priorización de gastos, así como la normatividad que rige una adecuada planificación y programación de gasto específico por desagregados y/metras acorde a la atención de las</p>	<p>- Elaboración y programación del presupuesto anual. - Capacidad del manejo contable-financiero. - Distribución acorde al presupuesto por gastos específicos y desagregados.</p>	<p>a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo</p>

		necesidades de la población objetivo. UNESCO – Perú (2011).		
		<p>4.- Procesos Técnicos.</p> <p>Acciones que tienen ver con aspectos más precisos y específicos, como son las decisiones que se deben tomar para elegir las estrategias más adecuadas las cuales crearan y proporcionaran medios técnicos a emplearse en la programación de las acciones del tiempo, la asignación de responsables y el control de cada una de las fases a lo largo del proceso, hasta la consecución del objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Viabilidad de Procedimiento administrativo de interacción con otras áreas. - Tramite documentario de gestión y coordinación atendidas oportunamente. - Nivel de capacidad para formulación de requerimientos con especificaciones técnicas. (términos de referencia) - Tramite técnico profesional para la 	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo

		<p>buscado. Para la organización del proceso técnico , se toman en cuenta los siguientes aspectos UNESCO – Perú (2011).</p>	<p>admisión de usuarios al servicio acorde a la normativa institucional.</p>	
		<p>5.- Control de la información Organización de la información, aspectos documentarios de la institución; manejo e implementación de guías y/o catálogos de los servicios; lo mismo que permitirá el registro de la historia socio familiar de cada familia usuaria acorde a los objetivos y metas institucionales en</p>	<p>- Registro de en lo expediente sociales exento de errores. - Acceso a la información acorde a la ley de transparencia. - Cumplimiento del convenio de transferencia de los programas sociales a los gobiernos locales. - Registro de información de actividades</p>	<p>a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo</p>

		respuesta a la demanda y necesidades de la población beneficiaria del servicio. UNESCO – Perú (2011)	implementadas acorde a los objetivos institucionales.	
--	--	---	---	--

VARIABLE N° 02: CALIDAD DE SERVICIO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>2.- Calidad de servicio.</p> <p>La calidad es el conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.</p> <p>Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, siendo una</p>	<p>En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de una organización en el largo plazo es la opinión de sus usuarios sobre el producto o servicio que reciben.</p> <p>Resulta obvio que, para que los usuarios se formen una opinión positiva, la organización debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas.</p> <p>Es lo que se ha dado en</p>	<p>1.-Expectativas (condicionantes)</p> <p>Diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente a recibir el servicio requerido. Teniendo en cuenta el nivel de comunicación al momento de la oferta del servicio, el tipo de lenguaje empleado, las experiencias pasadas de un servicio similar al que recibirá y la forma mediante la cual se promociona al público los</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación adecuada sobre los beneficios y responsabilidades del servicio. - Utilización de instrumentos para medir el nivel de satisfacción del usuario (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y libro de ocurrencias) - Nivel de cumplimiento del servicio ofrecido. - Frecuencia de registro de incidencias en el libro de ocurrencias sobre la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> a)Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo

<p>fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.</p> <p>Parusaraman, Zeithaml y Berry (1985,1988)</p> <p>Para analizar esta variable adaptaremos el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. A nuestra población objeto de estudio, el cual define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por</p>	<p>llamar calidad del servicio. Por tanto, si satisfacer las expectativas del usuario es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los usuarios que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos de los mismos para determinar el nivel de calidad conseguido.</p>	<p>servicios ofrecidos por la entidad.</p> <p>Parusaraman, Zeithaml y Berry (1985,1988)</p> <p>2. Los Elementos Tangibles,</p> <p>Apariencia de las instalaciones físicas como la adecuación logística en infraestructura y equipamiento; mediante la implementación de espacios cómodos con equipos modernos, acorde al avance tecnológico, equipo de trabajo capacitado y formado para brindar atención eficiente y material publicitario ilustrativo y en lenguaje claro y sencillo.</p> <p>Parusaraman, Zeithaml y Berry (1985,1988)</p>	<p>- Acciones de promoción y difusión de publicidad del servicio.</p> <p>- La entidad tiene equipos de apariencia moderna.</p> <p>- Las instalaciones físicas de la entidad son visualmente atractivas.</p> <p>- Los trabajadores de la entidad muestran apariencia pulcra y presentable.</p> <p>- Diseño ilustrativo de folletos, revistas y material audio visual sobre los servicios ofertados</p>	<p>a)Muy bueno</p> <p>b) Bueno</p> <p>c) Regular</p> <p>d) Malo</p>
---	--	---	---	---

<p>parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. En este el usuario valorará negativamente (positivamente) la calidad de los servicios en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. De esta forma se evaluará si la entidad presta un servicio de calidad, poniendo especial interés al hecho de superar las</p>	<p>4. La Fiabilidad, Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa acorde a las necesidades de los usuarios, realizándolo de manera oportuna acorde a las expectativas del usuario y en respuesta efectiva a sus necesidades lo cual hará posible generar credibilidad y confianza. Parusaraman, Zeithaml y Berry (1994,1996)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prestación del servicio ofertado de forma oportuna. - Compromiso del personal por la atención de la problemática del usuario. - Permanencia e interés del usuario al participar del servicio. - Cumplimiento de actividades dentro de los plazos establecidos. 	<p>a)Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo</p>
	<p>La Capacidad de Respuesta, voluntad del trabajador para prestar atención a los clientes/o usuarios sirviéndoles de forma rápida y eficiente; demostrando en todo momento capacitación, disposición, voluntad y compromiso. Teniendo en</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición y voluntad de los trabajadores para proporcionar el Servicio. - Disponibilidad para orientar al usuario respecto las pautas y parámetros del servicio; como los plazos, obligaciones y responsabilidades del usuario. 	<p>a)Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo</p>

expectativas de los usuarios.		<p>cuenta en todo momento la satisfacción de sus necesidades planteadas.</p> <p>Parusaraman, Zeithaml y Berry (1994,1996)</p>	<p>- Personal con capacidad de accionar inmediato ante situaciones emergentes.</p>	
		<p>La Seguridad, Personal trabajador con amplio conocimiento del servicio proporcionado lo cual será demostrado en forma de atención al usuario, brindando en todo momento cortesía, amabilidad y confianza..</p> <p>Parusaraman, Zeithaml y Berry (1994,1996)</p>	<p>- Conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.</p> <p>- Los usuarios se sienten seguro en sus transacciones con la entidad.</p> <p>- Los trabajadores practican cortesía y amabilidad en su interacción con los usuarios.</p> <p>- Los trabajadores están capacitados para responder a las inquietudes de los usuarios.</p>	<p>a) Muy bueno b) Bueno c)Regular d) Malo</p>

		<p>La Empatía. Capacidad de ponerse en todo momento en el lugar del otro. Brindando atención individualizada al usuario, dando prioridad a sus necesidades como individuo, teniendo en cuenta su propia historia personal y la repercusión del servicio en su entorno social inmediato.</p> <p>Parusaraman, Zeithaml y Berry (1994,1996)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La entidad tiene trabajadores capacitados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios. - La entidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. - La entidad se preocupa por las necesidades más emergentes de sus usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy bueno b) Bueno c)Regular d) Malo
--	--	---	--	--

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población.

Nuestra población estuvo constituida por el personal que labora en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani, además se tomó en cuenta dentro de la misma a los padres de familia usuarios de dicha entidad, cuyo número de integrantes de ambos protagonistas en el presente trabajo de investigación se refleja en la siguiente tabla:

Población

Trabajadores	Padres de Familia
26	40

FUENTE: CAP Y PMPC y Padrón de padres de familia del CEDIF (2017)

2.3.2. Muestra.

Para el caso se buscó la homogeneidad entre el número de trabajadores y padres de familia usuarios del Centro de Desarrollo Integral de la Familia, el cual fue de manera no probabilística intencionada, seleccionándose de la población a 20 personas por cada grupo, tomado de la población el cual se detalla en el siguiente cuadro:

Muestra

Trabajadores	Padres de Familia
20	20

FUENTE: CAP, PMPC Y Nomina de usuarios del CEDIF (2017)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para este trabajo de investigación se recurrió a la elaboración de instrumentos el cual fueron respaldados con determinadas técnicas para su mejor aplicación a las personas integrantes del respectivo estudio, entre se detalla más adelante.

Instrumento.- El instrumento fue diseñado tomando en cuenta el nivel cognitivo de cada grupo encuestado y con la objetividad para encontrar mejores respuestas, con un cuestionario, basado en la técnica de la encuesta, dicho instrumento estuvo constituido de 25 preguntas específicamente para los trabajadores, estos distribuidos en sus diferentes dimensiones, por otro lado el otro cuestionario fue diseñado para los padres de familia usuarios de dicha institución, el cual conto con 30 ítems, distribuidos en las respectivas dimensiones de la variable, considerando su mejor descripción se establecieron escalas valorativas para cada respuesta, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN
Encuesta	Gestión administrativa.	Muy buena = 3 Buena = 2 Regular = 1 Mala = 0
Encuesta	Calidad de servicios.	Muy buena = 3 Buena = 2 Regular = 1 Mala = 0

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Confiabilidad de datos.

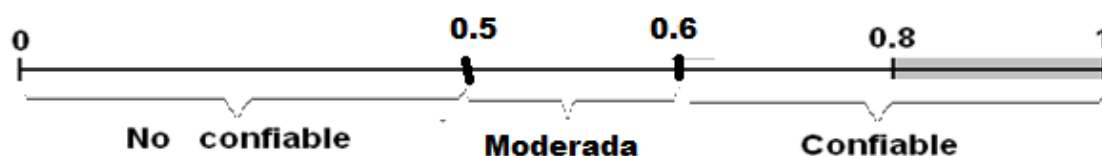
- **Confiabilidad y validez de los instrumentos**

Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores y padres de familia en el recojo de datos referente a las variables de estudio, se tuvo en cuenta el proceso siguiente:

a. Prueba estadística: Alfa de Cronbach (Índice de consistencia interna)

Se aplicó una prueba estadística para determinar la coherencia entre el número de ítems, el número de sujetos y el instrumento utilizado.

El índice de consistencia interna o alfa de Cronbach determinado, se interpreta de la siguiente manera: Cuando el valor obtenido es menor que 0.5, significa que el instrumento presenta una variabilidad heterogénea entre sus ítems, por lo que los resultados obtenidos, nos llevarían a tomar conclusiones equivocadas. Pero para valores por encima de 0.6, el instrumento presenta una alta confiabilidad y consistencia interna, lo cual es ideal en una investigación.



Los rangos para dicha confiabilidad se expresan en el siguiente cuadro:

Rangos para interpretación del coeficiente alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Nota: Cronbach 1951

A continuación, presentamos los resultados hallados por dimensiones para cada variable de estudio:

Tabla 1.- Gestión Administrativa.

	Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
D1: Manejo de recursos humanos	0.7471	4
D2: Manejo de recursos materiales	0.7354	5
D3: Manejo de recursos económicos	0.7733	3
D3: Procesos técnicos	0.7165	4
D3: Control de la información	0.7968	9
Gestión administrativa	0.7538	25

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

^aValor de coeficiente alpha aproximado a 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

Los valores hallados de coeficiente alfa de Cronbach para la variable gestión administrativa como para sus respectivas dimensiones se aproximan a 0,8 lo que nos lleva a la conclusión de que el presente instrumento tiene alta confiabilidad.

Tabla 2.- Calidad de Servicios.

	Alfa de Cronbach ^a	N de elemento
D1: Expectativas (Condicionantes)	0.9074	10
D2: Elementos tangibles	0.9052	4
D3: Fiabilidad	0.8125	4
D4: Capacidad de respuesta	0.7026	4
D5: Seguridad	0.8056	4
D5: Empatía	0.8261	4
Calidad de servicios	0.8265	30

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

^aValor de coeficiente alpha = 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

Los valores hallados para el coeficiente Alfa de Cronbach para la variable calidad de servicio, así como para sus respectivas dimensiones, se ubican por encima de 0,8; lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para dicha variable como también para sus dimensiones; por lo tanto, se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

2.6. Método de validación de datos

Validación por juicios de expertos

Los instrumentos se sometieron a juicio de expertos, siendo estos los docentes de la Universidad, quienes determinaron que la redacción era adecuada, la estructura interna coherente entre las dimensiones, que los indicadores e ítems y las preguntas fueron adecuadas a asertivas. Siendo los resultados los siguientes:

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	% de Valoración
01	SANCHEZ D. Flavio Ricardo	90
02	ENRIQUEZ ROMERO, Edgar	80
03	AGUIRRE ESMUARA, Eduardo Jesus	85
Promedio		85

FUENTE: Elaboración Propia. Mayor referencia en anexos de la Tesis.

Luego del análisis logístico de las encuestas y por juicio de expertos para los instrumentos se halló una valoración de 85% lo cual representa la validez significativa de estos.

2.7. Método de análisis de datos

Luego de la elaboración y aprobación de nuestros instrumentos, se procedió a su respectiva aplicación a los encuestados, del cual los resultados fueron analizados en dos etapas, la primera constituye una descripción e interpretación de los resultados hallados en las encuestas, luego se efectuó la prueba de hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación, para lo cual se recurrió a la utilización de software de paquetes estadísticos como es el SPSS y Minitab, cuyos resultados se muestran más adelante con mejor detalle.

2.8. Aspectos éticos.

En la ejecución del presente estudio se cumplió con las normas bioéticas de la investigación, siendo aprobado por las instancias respectivas para su realización y autorizado para la aplicación del instrumento. Toda la información obtenida fue operada y estimada estadísticamente de forma confidencial, anónima y estricta.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción.

A continuación procedemos a mostrar los resultados hallados en la presente investigación, estos recabados de las encuestas aplicadas a ambos grupos conformantes de la muestra de estudio, en esta parte se observa como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani, para lo cual se diseñaron dos instrumentos en la primera variable; Gestion Administrativa, en la dimensión manejo de recursos humanos con 4 preguntas, la dimensión manejo de recursos materiales con 5 preguntas, en cuanto a la dimensión manejo de recursos económicos con 3 preguntas, la dimensión procesos técnicos con 4 preguntas y la dimensión control de la información está conformado por 9 preguntas, por otro lado la segunda variable; Calidad de Servicio, en la dimensión expectativas(condicionantes) está constituido por 10 ítem, la dimensión elementos tangibles está conformado por 4 ítems, así mismo las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía están constituidas por cuatro ítem cada dimensión respectivamente, para su mejor tabulación e interpretación se dieron escalas valorativas en intervalos numéricos y para ubicar cada una de las escalas valorativas que dio cada encuestado con referencia a su respuesta, el cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3.- VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

<i>VARIABLE/DIMENSIÓN</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy Buena</i>
<i>D1: Manejo de recursos humanos</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 6</i>	<i>7 - 9</i>	<i>10 - 12</i>
<i>D2: Manejo de recursos materiales</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 7</i>	<i>8 - 11</i>	<i>12 - 15</i>
<i>D3: Manejo de recursos económicos</i>	<i>0 - 2</i>	<i>3 - 4</i>	<i>5 - 6</i>	<i>7 - 9</i>
<i>D3: Procesos técnicos</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 6</i>	<i>7 - 9</i>	<i>10 - 12</i>
<i>D3: Control de la información</i>	<i>0 - 6</i>	<i>7 - 13</i>	<i>14 - 20</i>	<i>21 - 27</i>
<i>Gestión administrativa</i>	<i>0 - 18</i>	<i>19 - 37</i>	<i>38 - 56</i>	<i>57 - 75</i>

Nota: Elaboración propia

En cuanto a la segunda variable se le dio igual valoración mediante intervalos numéricos el cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4.- VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.

<i>VARIABLE/DIMENSIÓN</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy Buena</i>
<i>D1: Expectativas (Condicionantes)</i>	<i>0 - 7</i>	<i>8 - 14</i>	<i>15 - 22</i>	<i>23 - 30</i>
<i>D2: Elementos tangibles</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 6</i>	<i>7 - 9</i>	<i>10 - 14</i>
<i>D3: Fiabilidad</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 6</i>	<i>7 - 9</i>	<i>10 - 14</i>
<i>D4: Capacidad de respuesta</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 6</i>	<i>7 - 9</i>	<i>10 - 14</i>
<i>D5: Seguridad</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 6</i>	<i>7 - 9</i>	<i>10 - 14</i>
<i>D5: Empatía</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 6</i>	<i>7 - 9</i>	<i>10 - 14</i>
<i>Calidad de servicios</i>	<i>0 - 22</i>	<i>23 - 44</i>	<i>45 - 67</i>	<i>68 - 90</i>

Nota: Elaboración propia

3.2.- Presentación de los resultados de la variable gestión administrativa.

TABLA 5. Manejo de Recursos Humanos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MALA	1	5,0	5,0
REGULAR	8	40,0	45,0
BUENA	11	55,0	100,0
Total	20	100,0	

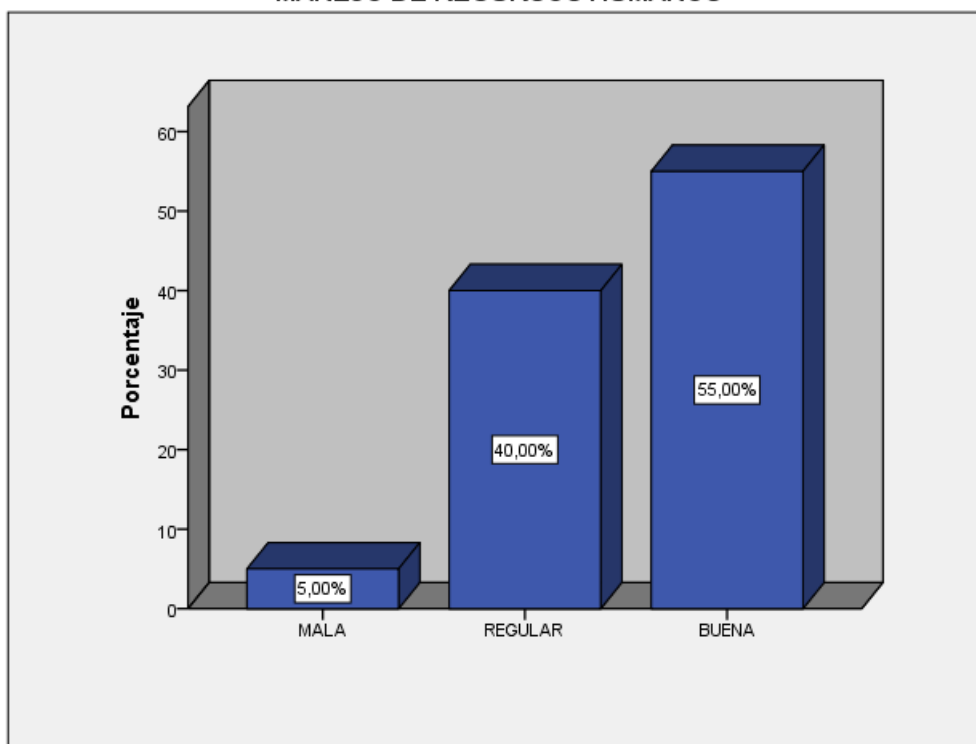
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla N° 5, respecto a la dimensión manejo de recursos humanos, muestra que el 55,0% de los trabajadores del CEDIF Sicuani dieron una opinión de buena, seguida por el 40,0% que indicaron regular, otro 5,0% marcaron la alternativa de mala.

GRAFICO N°1

MANEJO DE RECURSOS HUMANOS



Fuente: Tabla 5

Análisis.- Los resultados hallados en la tabla anterior muestran que un buen porcentaje de los encuestados aducen que el desempeño del personal para el cargo asignado es bueno, lo que les lleva a utilizar de manera loable los documentos normativos para la asignación de funciones a los trabajadores, de este mismo grupo se deduce que las actividades de capacitación para mejorar la prestación del servicio se dan de manera regular, por otro lado los mismos opinan que las actividades de monitoreo y evaluación que implementa el CEDIF Sicuani durante el desempeño del personal algunas veces es buena.

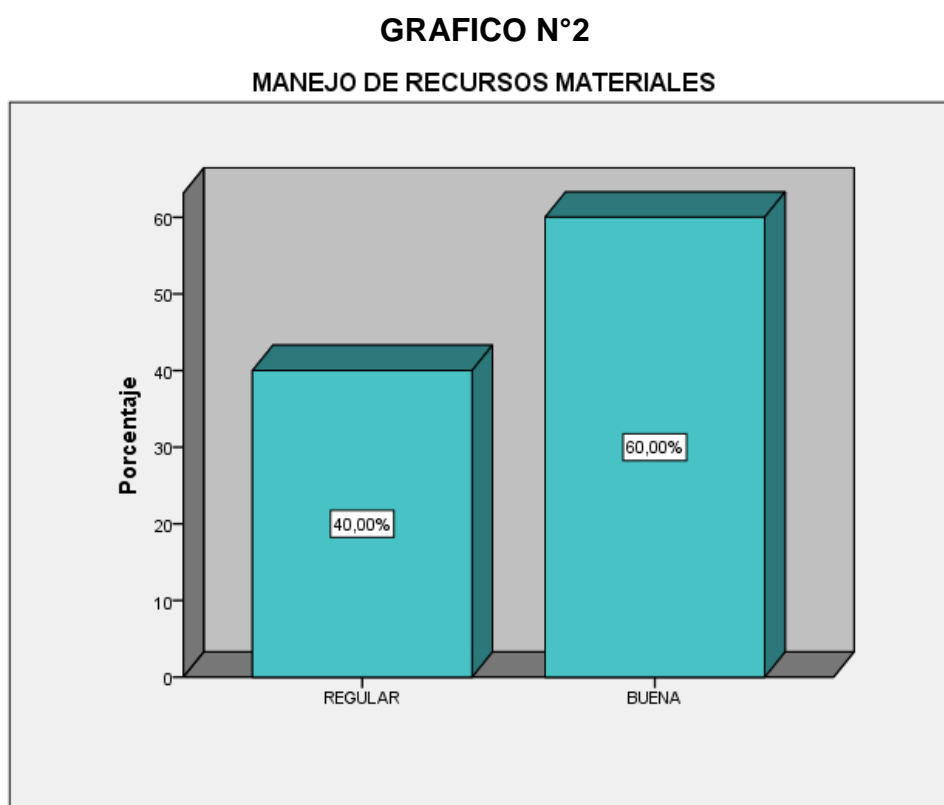
TABLA 6. Manejo de Recursos Materiales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	8	40,0	40,0
BUENA	12	60,0	100,0
Total	20	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 6, de la dimensión manejo de recursos materiales, muestra que el 60,0% de los trabajadores de este centro de desarrollo dieron una respuesta de buena, seguida por el 40,0% que marcaron la opción de regular.



Fuente: Tabla 6

Análisis.- La tabla anterior nos muestra resultados casi homogéneos de opinión entre las alternativas de respuesta que dieron los encuestados el cual está entre buena y regular, que la atención en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de las actividades programadas, además la dotación de insumos necesarios para la atención alimentaria asignada por la entidad es buena, la cual va acorde con el equipamiento del mobiliario para la atención de la población usuaria en aula que la entidad realiza, lo que también trae consigo que es buena la implementación de materiales para los talleres socio formativos, así también que se cuenta con una dotación de insumos necesarios para el aseo, limpieza y mantenimiento de la infraestructura.

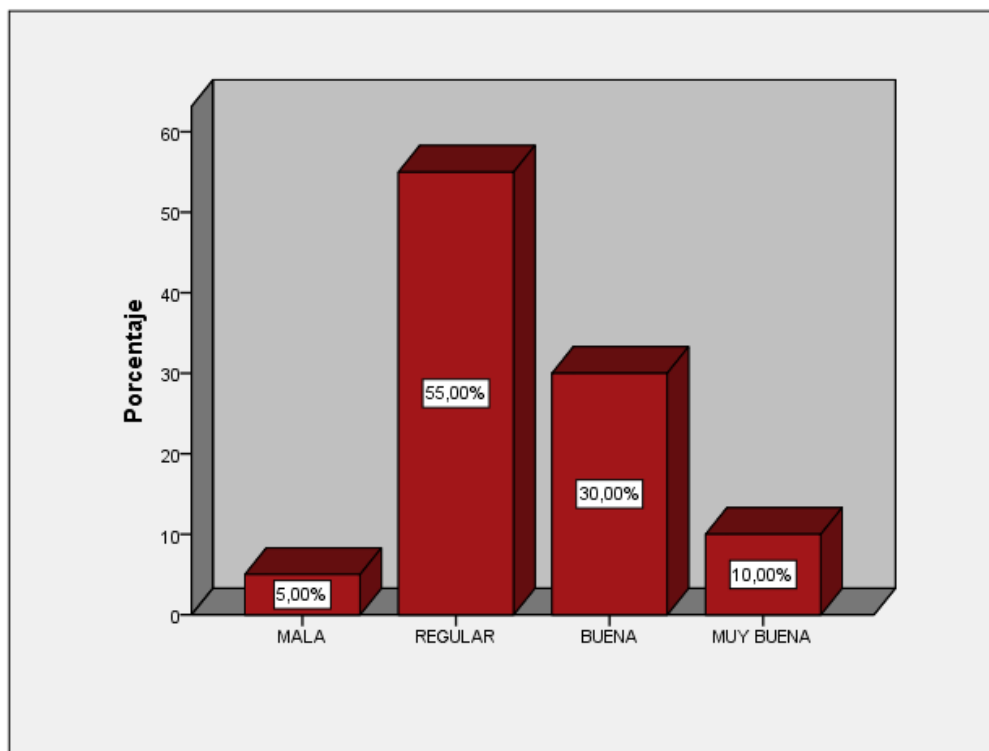
TABLA 7. Manejo de recursos económicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MALA	1	5,0	5,0
REGULAR	11	55,0	60,0
BUENA	6	30,0	90,0
MUY BUENA	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla anterior, en cuanto a la dimensión manejo de recursos económicos, se obtuvo que el 55,0% de los trabajadores de este centro dieron una opinión de regular, seguida por el 30,0% que adujo buena, otro 10,0% indicó muy buena y solo el 5,0% marcó la alternativa de mala.

GRAFICO N°3**MANEJO DE RECURSOS ECONOMICOS**

Fuente: Tabla 7

Análisis.- La tabla anterior muestra que un porcentaje apreciativo de los encuestados indicaron que es regular la implementación y programación del presupuesto anual, lo cual denota que las capacitaciones del personal para manejo contable - financiero sean algunas veces buena, por otro lado de estos trabajadores se percibe en su opinión que consideran regular la distribución del gasto acorde al presupuesto específico y desagregado, realizado por el personal Directivo del CEDIF Sicuani.

TABLA 8. Procesos técnicos.

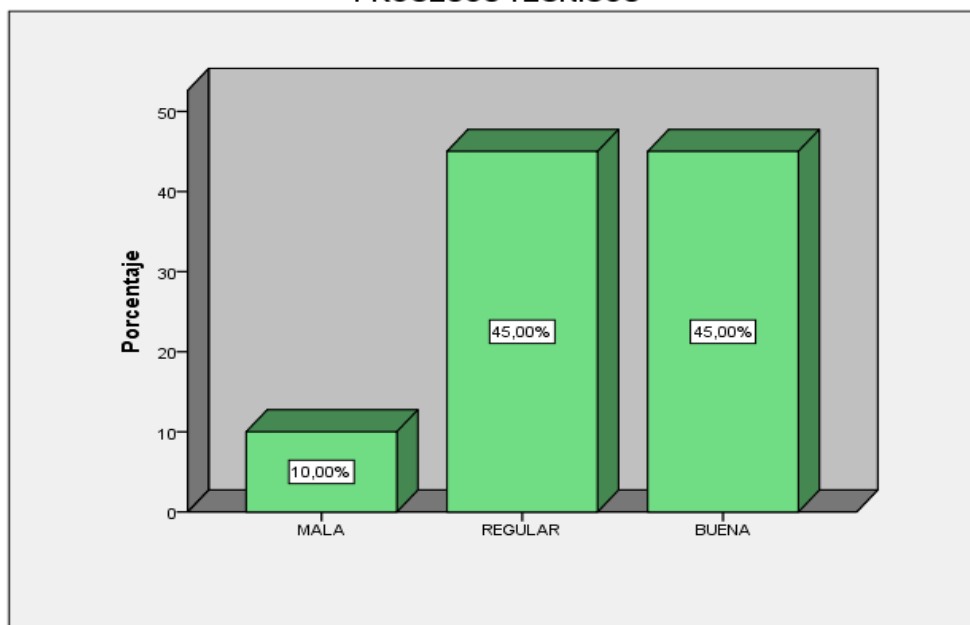
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MALA	2	10,0	10,0
REGULAR	9	45,0	55,0
BUENA	9	45,0	100,0
Total	20	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla N° 8, en lo referente a la dimensión procesos técnicos, se halló que el 45,0% de los trabajadores de este centro dieron una opinión de buena y regular respectivamente, seguida por el 10,0% que adujo mala.

GRAFICO N°4
PROCESOS TECNICOS



Fuente: Tabla 8

Análisis.- De los datos hallados en la tabla anterior nos muestra que hay una homogeneidad de respuesta de los trabajadores encuestados quienes dieron una respuesta a la encuesta de buena y regular respectivamente, del cual se deduce que los procedimientos administrativos y de interacción con las otras áreas de la Municipalidad es buena, lo que complementa que el tratamiento de gestión y coordinación sea regular, por otro lado se observa que la formulación de requerimientos con especificaciones técnicas es casi buena, el cual hace que el cumplimiento con los plazos para la atención de lo coordinado, gestionado y solicitado mediante el trámite administrativo es algunas veces buena, en la Municipalidad.

TABLA 9. Control de la información.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	9	45,0	45,0
BUENA	1	5,0	50,0
MUY BUENA	10	50,0	100,0
Total	20	100,0	

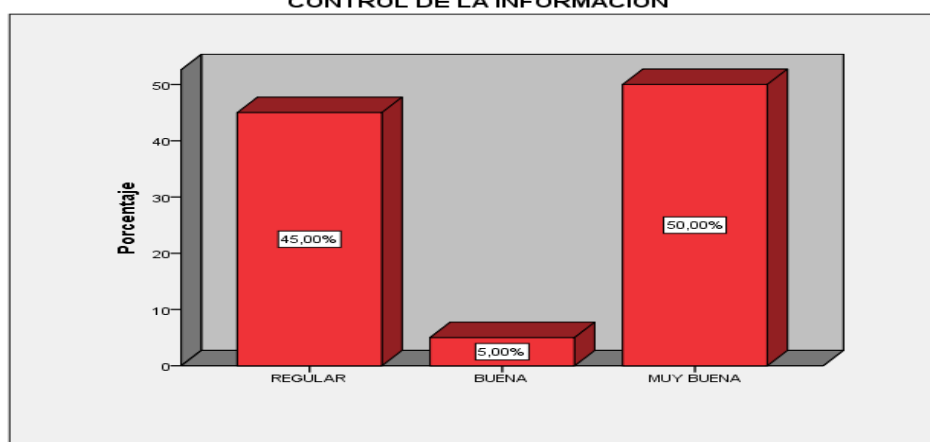
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla N° 9, de la dimensión control de la información, se halló que el 50,0% de los trabajadores de este centro dieron una opinión de muy buena, otro 45,0% optaron por la alternativa de regular, seguida por el 5,0% que adujo buena.

GRAFICO N° 5

CONTROL DE LA INFORMACION



Fuente: Tabla 9.

Análisis.- Los resultados hallados en la tabla anterior muestran que el registro de información en el expediente del usuario es muy buena, ya que el trámite de los expedientes sociales que realiza el equipo técnico es a veces buena, por otro lado los paneles informativos sobre los servicios están colocados en lugares visibles, lo que trae un buen acceso de la información contable y administrativa que proporciona la entidad, así mismo los encuestados manifiestan que el portal de transparencia en el cual la entidad pública del trabajo realizado es bueno, por otro lado la difusión que la Municipalidad realiza de las pautas establecidas en el convenio de transferencia es regular, ya que el cumplimiento de funciones del CEDIF de acuerdo con las pautas establecidas en el convenio es regular, complementada con la elaboración de informes periódicos que realiza el CEDIF Sicuani.

3.3.- RESUMEN DE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

TABLA 10. Gestión administrativa.

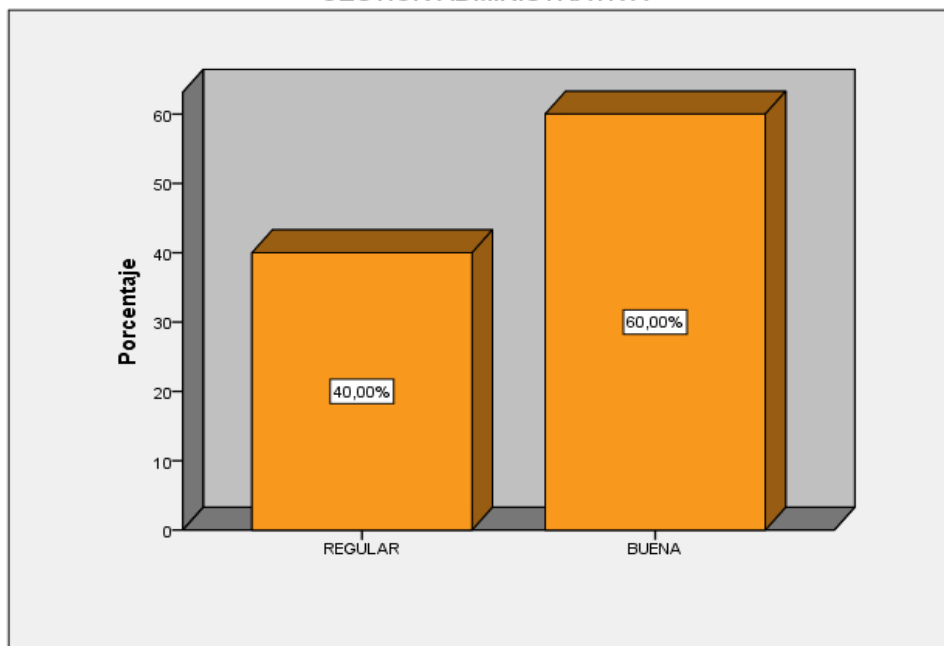
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	8	40,0	40,0
BUENA	12	60,0	100,0
Total	20	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla N° 10, en resumen sobre la variable gestión administrativa que el 60,0% de los trabajadores encuestados en el CEDIF Sicuani optaron por la alternativa buena, seguido por el 40,0% dieron una respuesta de regular.

GRAFICO N°6
GESTION ADMINISTRATIVA



Fuente: Tabla 10

Análisis.- Los resultados hallados en la tabla anterior ayudaron a determinar que la gestión administrativa del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani es regular y buena, ya que un porcentaje casi homogéneo de respuesta de los trabajadores encuestados adujeron que la selección de personal obedece al perfil profesional adecuado para el servicio, y que los procesos de capacitación al personal para mejorar la prestación del servicio es regular, con una igual calificación al monitoreo y evaluación del desempeño del personal, por otro lado este mismo grupo indica que la dotación de los insumos necesarios para la atención alimentaria es regular, pero se cuenta con el equipamiento del mobiliario adecuado para la atención de la población, siendo complementado con la dotación de materiales de aseo, limpieza y mantenimiento de la infraestructura, además estos mismos trabajadores aducen que la programación del presupuesto anual es regular; así también que el procedimiento administrativo y coordinaciones con otras áreas de la Municipalidad es algunas veces regular, destacando el tramite técnico profesional para la admisión de usuarios al servicio acorde a la normativa institucional como una labor buena en la entidad.

3.4. - Presentación de los resultados de la variable Calidad de Servicios.

TABLA 11. Expectativas (Condicionantes).

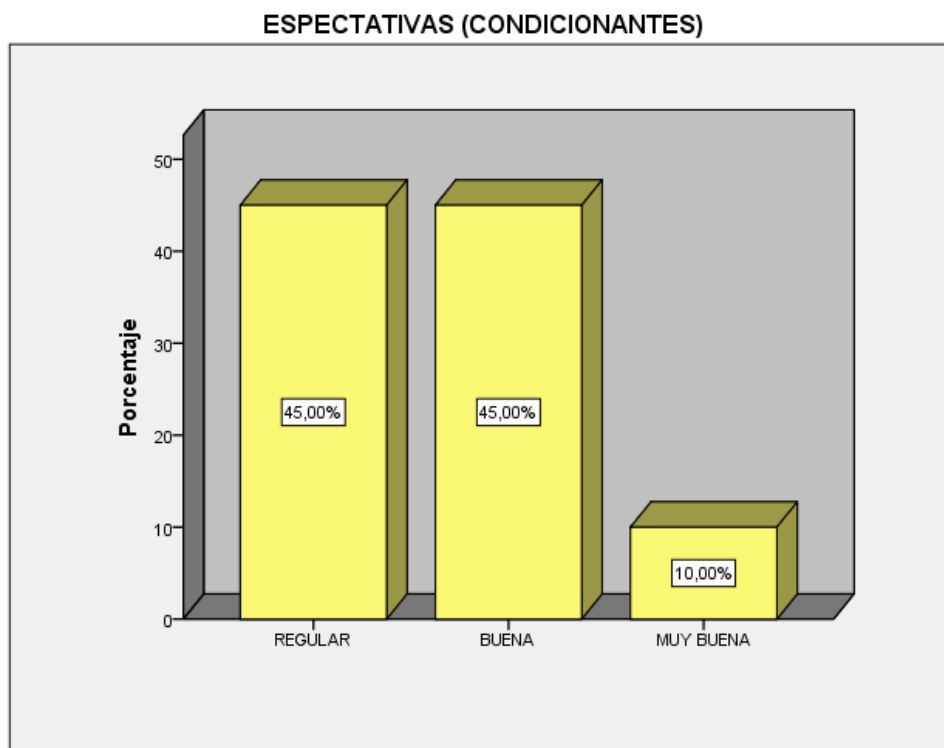
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	9	45,0	45,0
BUENA	9	45,0	90,0
MUY BUENA	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla 11 se observa en cuanto a la dimensión expectativa (condicionantes) que el 45,0% de los usuarios dio una respuesta de buena y regular respectivamente, solo el 10,0% opino muy buena.

GRAFICO N° 7



Fuente: Tabla 11

Análisis.- La tabla anterior muestra un resultado homogéneo entre las alternativas de respuesta de buena y regular, respectivamente por parte de los

usuarios del CEDIF Sicuani, quienes consideran que la información brindada sobre los servicios que presta la institución es regular, lo cual se complementa con las recomendaciones para el cumplimiento de responsabilidades que deben asumir los usuarios con la entidad, por otro lado se percibe que la comunicación entre los usuarios y el personal es buena, y que el servicio recibido en el CEDIF es casi buena, por la regular que la utilización del buzón de sugerencias y el libro de reclamaciones de la institución, así mismo se toma en consideración muy poco el registro de las incidencias más relevantes en el libro de ocurrencias. El servicio en atención a las necesidades del usuario expuestas al momento de ingreso al servicio es algunas veces buena, complementada con un trabajo lleno de difusión y promoción de los servicios que realiza dicha entidad.

TABLA 12. Elementos tangibles.

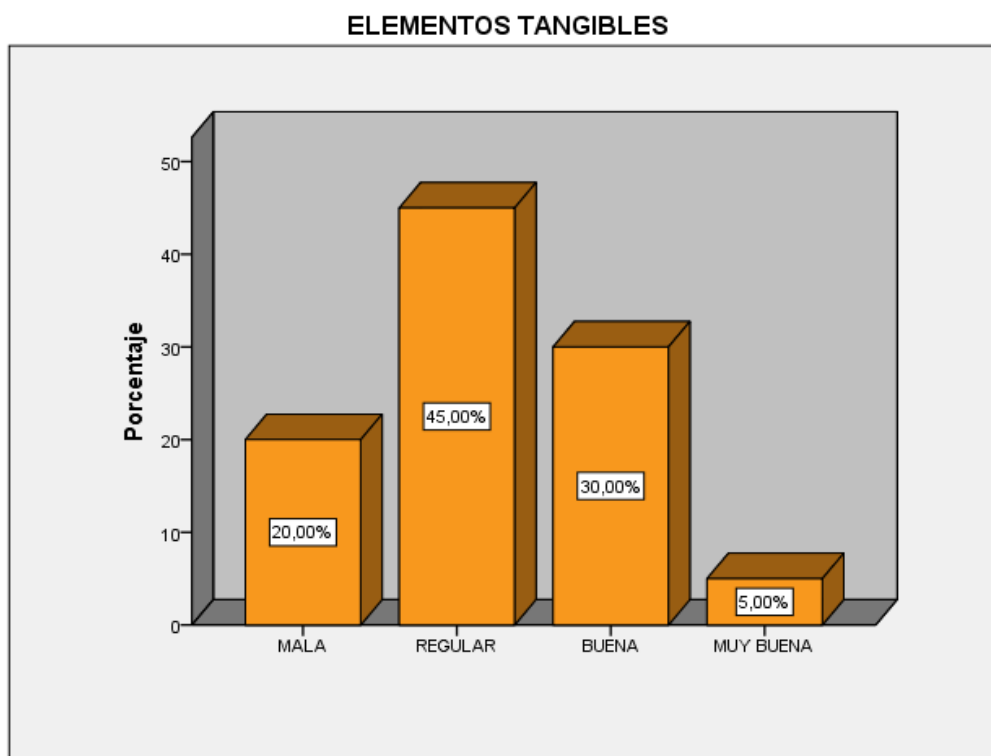
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MALA	4	20,0	20,0
REGULAR	9	45,0	65,0
BUENA	6	30,0	95,0
MUY BUENA	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla N°12 se puede observar con respecto a la dimensión elementos tangibles que el 45,0% de los usuarios dio una respuesta de regular, seguido por el 30,0% que opino buena, otro 20,0% adujo mala, y sólo el 5,0% de los mismos marco la alternativa muy buena.

GRAFICO N°8



Fuente: Tabla 12

Análisis. - En esta dimensión se observa que un buen porcentaje de los usuarios encuestados optaron por indicar que es regular la dotación con equipos de cómputo, de sonido y de audio en la institución, pero que el mantenimiento de los ambientes y demás servicios de esta entidad es a veces bueno, por otro lado dentro del CEDIF se percibe que la apariencia de los trabajadores es regular, acorde al servicio que presta (Aseo, uniformidad y presentación). Lo cual se complementa con algunas limitaciones para el diseño de folletos y material audiovisual sobre los servicios, ilustrativo al alcance del público.

TABLA 13. *Fiabilidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	9	45,0	45,0
BUENA	10	50,0	95,0
MUY BUENA	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	

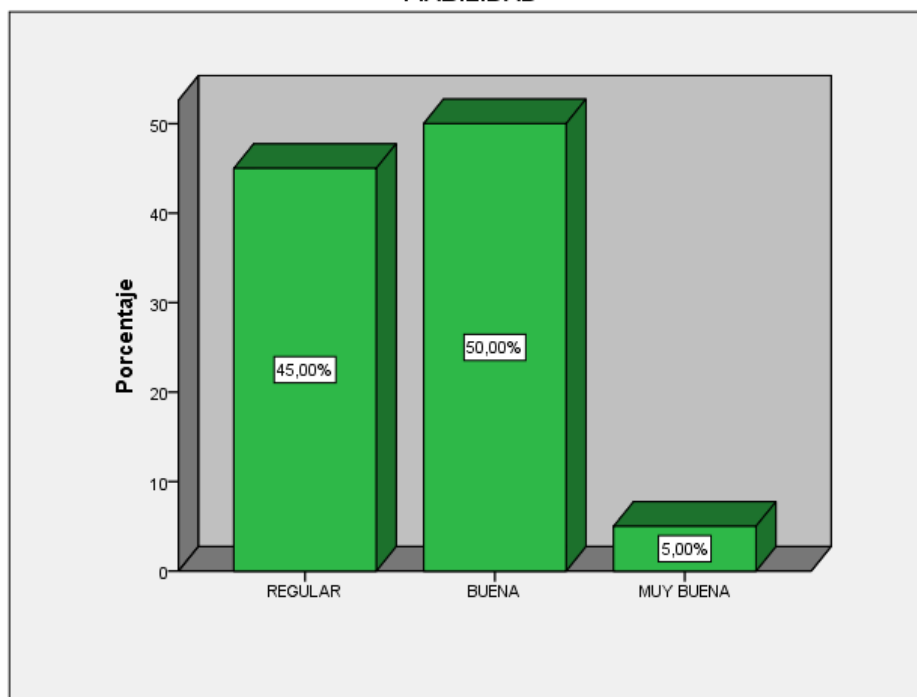
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla anterior, se puede apreciar con respecto a la dimensión fiabilidad que el 50,0% de los usuarios dio una opinión de buena, seguido por el 45,0% que indico regular, solo el 5,0% marco muy buena.

GRAFICO N°9

FIABILIDAD



Fuente: Tabla 13

Análisis.- En cuanto a los resultados hallados en la tabla anterior se observa que un porcentaje apreciativo de los usuarios encuestados aduce que considera la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa y oportuna, ya que la intervención del personal del CEDIF para mediar los problemas es casi buena, este mismo grupo aduce que la participación y el compromiso de los usuarios en las actividades de la entidad y su asistencia al servicio es buena, por otro lado el rol de la entidad en el cumplimiento de las actividades y los plazos comprometidos por parte del personal que atiende es algunas veces buena.

TABLA 14. Capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	6	30,0	30,0
BUENA	13	65,0	95,0
MUY BUENA	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	

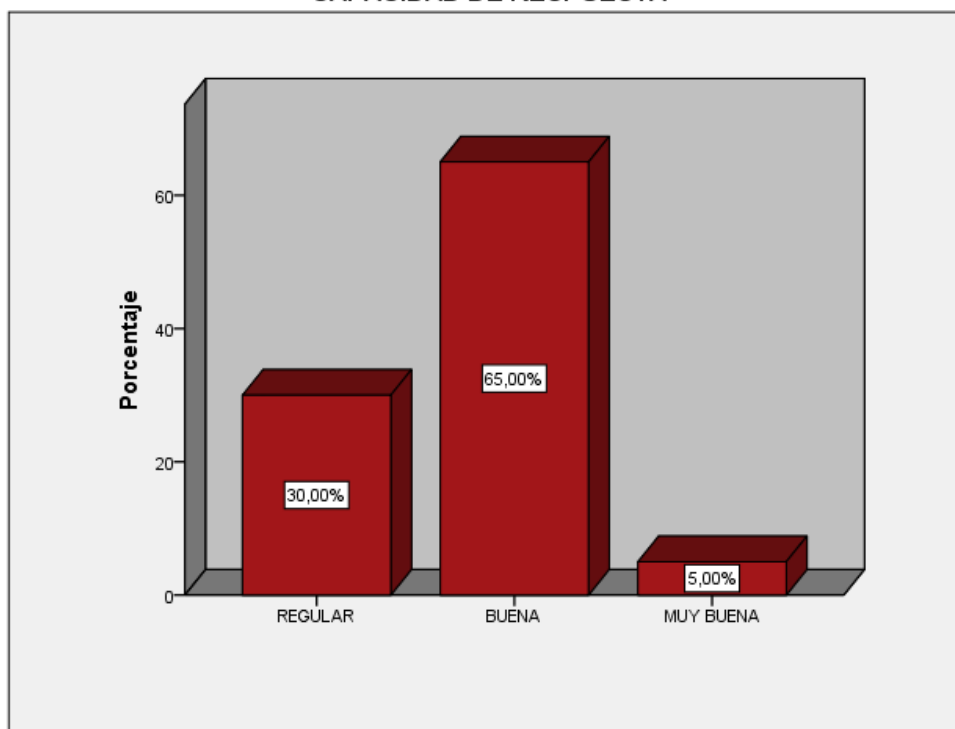
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla N° 14, se puede apreciar con respecto a la dimensión capacidad de respuesta que el 65,0% de los usuarios respondió que es buena, el 30,0% marco regular, sólo el 5,0% respondió muy buena.

GRAFICO N°10

CAPACIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Tabla 14

Análisis.- en cuanto al resultado hallado en esta dimensión se aprecia que un buen porcentaje de los usuarios opinó que es buena la predisposición y voluntad de los trabajadores para ayudar al usuario y proporcionar un adecuado servicio, ya que los trabajadores siempre les dan una información buena, por otro lado los mismos encuestados manifiestan que la capacidad de los trabajadores para brindar pautas y atender dudas de los usuarios es buena, el cual viene

complementado por la buena capacitación de dichos trabajadores para actuar en casos de emergencia y desastres.

TABLA 15. Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	8	40,0	40,0
BUENA	11	55,0	95,0
MUY BUENA	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	

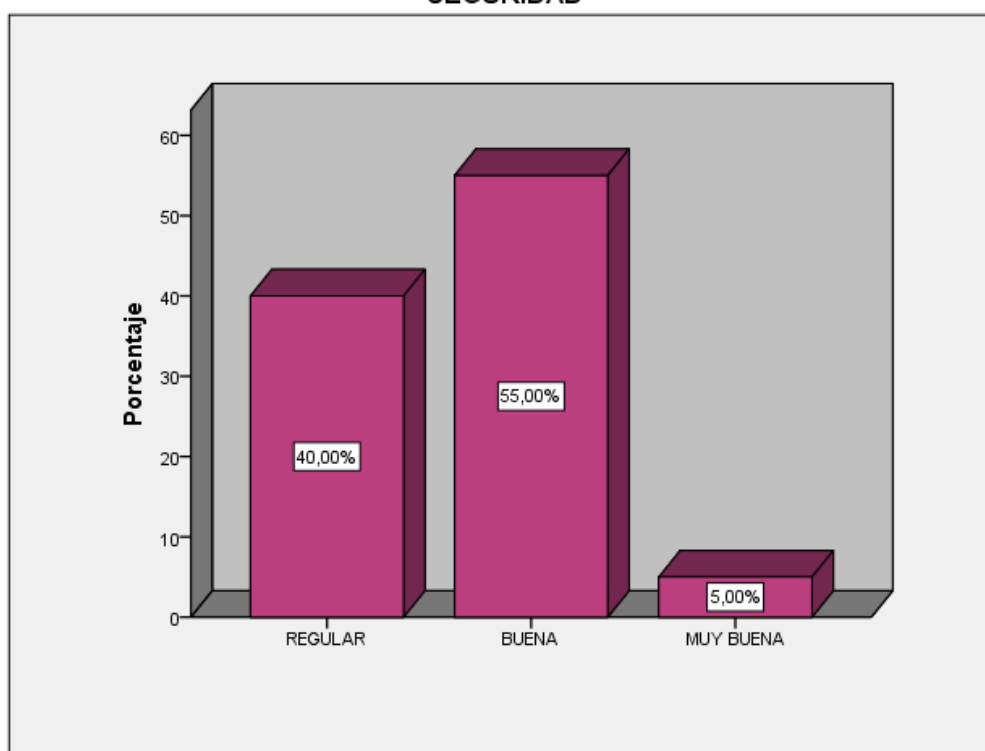
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla N° 14, se puede apreciar en cuanto a la dimensión seguridad que el 55,0% de los usuarios opto por la alternativa buena, el 40,0% marco la alternativa regular, otro 5,0% adujo muy buena.

GRAFICO N°11

SEGURIDAD



Fuente: Tabla 15

Análisis.- la tabla anterior muestra que un porcentaje mayor de los usuarios de este CEDIF Sicuani indico que es buena ya que los trabajadores tienen habilidades para inspirar credibilidad y confianza en el usuario, así mismo que las medidas de seguridad que brinda la entidad a los usuarios durante su permanencia es algunas veces buena, fortalecida con las actitudes que muestran los trabajadores hacia los usuarios(amabilidad, respeto y apoyo), sin embargo hay algunos que aducen que el nivel de capacitación y/o instrucción de dichos trabajadores que atienden este centro asistencial es regular puesto que falta implementar y acondicionar con equipamiento actualizado acorde a las necesidades de la población usuaria.

TABLA 16. Empatía.

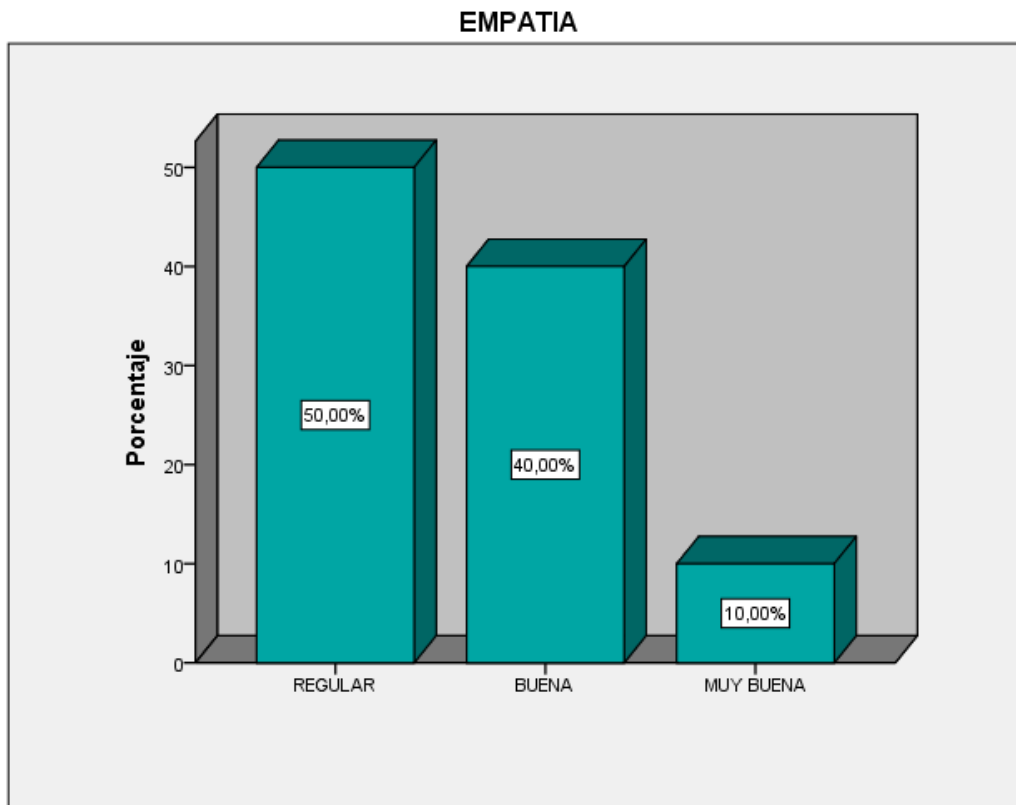
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	10	50,0	50,0
BUENA	8	40,0	90,0
MUY BUENA	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla N° 16, se puede apreciar en cuanto a la dimensión empatía que el 50,0% de los usuarios opto por la alternativa regular, el 40,0% marco la alternativa buena, otro 10,0% marco muy buena.

GRAFICO N°12



Fuente: Tabla 16

Análisis.- En cuanto a esta dimensión se aprecia que una mayoría de los usuarios de esta institución respondieron que es regular el servicio que presta el personal del CEDIF (cálido, amable, confiable oportuno y de respuesta inmediata) a todos los usuarios, así como los horarios en los servicios de atención no son los más adecuados, por otro lado los encuestados manifiestan que la actuación del personal del CEDIF para dar la solución a las necesidades de los que frecuentan a esta institución es algunas veces buena y que la atención personalizada a los usuarios por parte de los trabajadores se da de manera regular, lo que hace que dicha entidad lo disminuye la concurrencia por parte de los usuarios a los servicios. Se podría deber a la ausencia de profesionales del Equipo Técnico como Psicólogo que asista en el tratamiento de casos álgidos de los usuarios.

3.5.- Resumen de la variable calidad de servicios.

TABLA 17. Calidad de servicios.

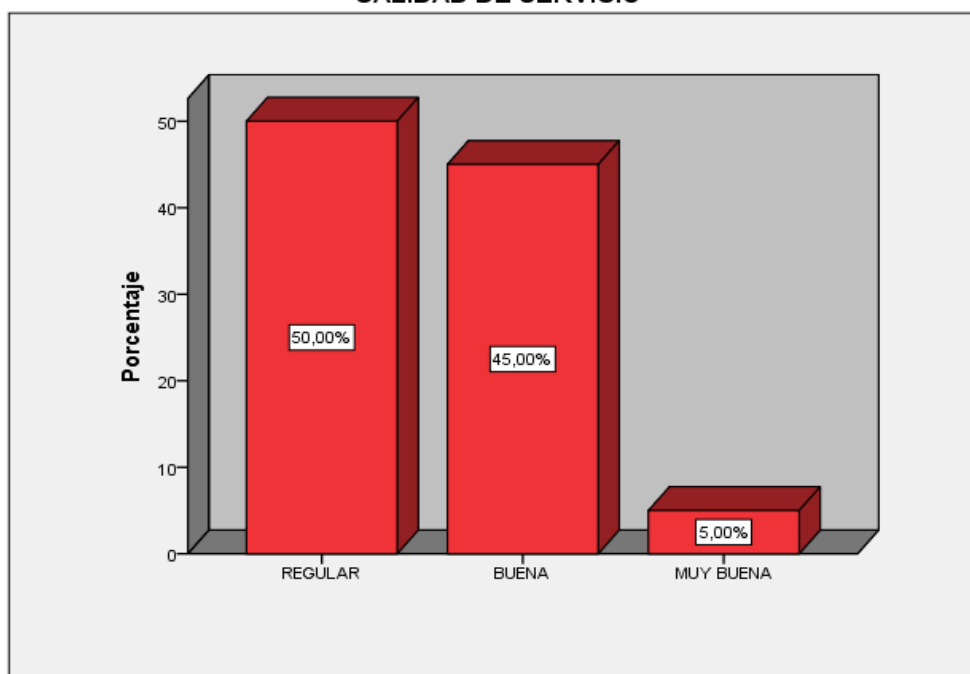
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
REGULAR	10	50,0	50,0
BUENA	9	45,0	95,0
MUY BUENA	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla N°17 se observa en resumen, lo referente a la variable calidad de servicio que el 50,0% de los usuarios encuestados optaron por la alternativa regular, mientras que el 45,0% marco buena, seguido por el 5,0% que respondió muy buena.

GRAFICO N°13
CALIDAD DE SERVICIO



Fuente: Tabla 17

Análisis.- De la tabla anterior se deduce en resumen que la variable en estudio; la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la

Familia Sicuani es regular, esto debido a que una mayoría de los usuarios que recurren a la entidad manifestaron que la comunicación sobre los beneficios y responsabilidades del servicio que se da en esta institución es regular, puesto que dentro de dicha entidad se cuenta con la normatividad acorde a los servicios prestados como que cuentan con el libro de reclamaciones entre otros, pero no son muy difundidos, así como las acciones de promoción y difusión de publicidad del servicio sea regular, esto debido a factores internos en dicha entidad, así mismo los encuestados indican que el compromiso del personal por la atención a los usuarios en dicho centro es recurrentemente bueno, a pesar que se cuenta con personal con capacidad de accionar inmediato ante situaciones emergentes, incluso regularmente se observa que dichos trabajadores muestran amabilidad, brindando una atención personalizada, preocupándose por atender las necesidades más preponderantes de los usuarios. Lo cual puede obedecer a que no cuenta con el equipo técnico profesional completo por la ausencia de algunos profesionales.

3.6.- PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Luego del proceso de descripción de los resultados de las encuestas del presente trabajo de investigación se procedió a la prueba de hipótesis para lo cual se requirió a la estadística inferencial, utilizándose el estadístico Tau b de Kendall, para determinar el nivel de correlación y significatividad de las variables en estudio, por lo que recurrimos a una tabla cuadrada de contingencia de 2x2.

- Objetivo estadístico: correlacionar
- Variables de estudio: nominal ordinal – nominal ordinal

En este caso se buscó determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se brinda en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia - Sicuani, cuyos resultados lo mostramos en las páginas siguientes:

TABLA 18.

Correlación entre Gestión administrativa y calidad de servicio.

			GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Tau_b	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,796**
de	ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.	,008
Kendall		N	20	20
	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,008	.
		N	20	20

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión administrativa y la calidad de servicio no se relacionan estadísticamente. Ha: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,796 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,008$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación alta y significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

PRUEBA DE SUB HIPOTESIS

Se procedió a determinar como la gestión administrativa se relacionan con las dimensiones de la calidad de servicio, cuyos resultados son los siguientes:

1.- Correlación entre Gestión administrativa y Expectativas (Condicionantes).

TABLA 19.

			GESTION ADMINISTRATIVA	ESPECTATIVAS (CONDICIONANTES)
Tau_b de Kendall	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	20	20
	ESPECTATIVAS (CONDICIONANTES)	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	20	20

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión administrativa y las expectativas (condicionantes) no se relacionan estadísticamente. Ha: La gestión administrativa y las expectativas (condicionantes) se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coefficiente de correlación	0,660 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,003$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación alta y significativa entre la Gestión administrativa y las expectativas (condicionantes) que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

2.- Correlación entre Gestión administrativa y Elementos tangibles.

TABLA 20.

			GESTION ADMINISTRATIVA	ELEMENTOS TANGIBLES
Tau_b de Kendall	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	20	20
	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	20	20

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión administrativa y los elementos tangibles no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La gestión administrativa y los elementos tangibles se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coefficiente de correlación	0,673 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,002$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación alta y significativa entre la Gestión administrativa y los elementos tangibles que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

3.- Correlación entre Gestión administrativa y la Fiabilidad.**TABLA 21.**

			GESTION	
			ADMINISTRATIVA	FIABILIDAD
Tau_b de Kendall	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,675**
	ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.	,003
		N	20	20
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	20	20

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión administrativa y la fiabilidad no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La gestión administrativa y la fiabilidad se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coefficiente de correlación	0,675 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,003$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación alta y significativa entre la Gestión

administrativa y la fiabilidad que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

4.- Correlación entre Gestión administrativa y la capacidad de respuesta.

TABLA 22.

			GESTION ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Tau_b	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,570*
de	ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.	,001
Kendall		N	20	20
	CAPACIDAD DE	Coeficiente de correlación	,570*	1,000
	RESPUESTA	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión administrativa y la capacidad de respuesta no se relacionan estadísticamente. Ha: La evasión tributaria y la aplicación de normas se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,570 = Moderada correlación
Valor p calculado	$p = 0,001$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación moderada y significativa entre la Gestión administrativa y la capacidad de respuesta que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

5.- Correlación entre Gestión administrativa y la seguridad.

TABLA 23.

			GESTION ADMINISTRATIVA	SEGURIDAD
Tau_b	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,785
de	ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.	,007
Kendall		N	20	20

SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,785	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	20	20

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión administrativa y la seguridad no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La gestión administrativa y la seguridad se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,785 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,007$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación alta y significativa entre la Gestión administrativa y la seguridad que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

6.- Correlación entre Gestión administrativa y la empatía.

TABLA 24.

		GESTION		
		ADMINISTRATIVA	EMPATIA	
Tau_b de Kendall	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
	ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	.	,008
		N	20	20
EMPATIA	Coeficiente de correlación	,588**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,008	.	
	N	20	20	

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión administrativa y la empatía no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La gestión administrativa y la empatía se relacionan estadísticamente.

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,588 = Moderada correlación
Valor p calculado	$p = 0,008$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación moderada y significativa entre la Gestión administrativa y la empatía que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani.

IV. DISCUSION

Luego de la apreciación de los trabajadores como de los usuarios en las respectivas encuestas se determinó como la gestión administrativa se relaciona con el servicio que presta el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani; llegándose a conclusiones muy relevantes en cuanto al presente estudio, el cual lo detallamos dentro del trabajo de investigación.

Teniendo en cuenta que la gestión administrativa es una actividad inherente en toda institución en general, esta debe llevarse con un liderazgo muy representativo por parte de los directivos, es así que en la tabla N° 5 de la dimensión de manejo de recursos humanos que el 55,0% de los trabajadores aducen que es bueno el desempeño del personal seleccionado para cada cargo asignado, puesto que los documentos normativos para la asignación del personal, es algunas veces buena y que las capacitaciones para dichos servidores se da de manera regular, por otro lado la tabla N° 6 de la dimensión manejo de recursos materiales que el 60,0% de los encuestados manifestaron que es buena la atención en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de las actividades programadas, el cual va acompañado con el equipamiento del mobiliario para la atención de la población usuaria en aula que la entidad realiza, así mismo la tabla N° 7 de la dimensión manejo de recursos económicos el 55,0% de los trabajadores opinaron que es regular la implementación, planificación y programación del presupuesto anual; y que la capacitación del personal para el manejo contable financiero en ocasiones es buena, lo que genera que la distribución del gasto a veces este acorde al presupuesto específico, en cuanto a la tabla N° 8 de la dimensión procesos técnicos el 45,0% de los trabajadores de dicha entidad dieron una respuesta equilibrada entre buena y regular respectivamente, lo que significa que los procedimientos administrativos y de interacción con otras áreas de la Municipalidad es buena, lo que trae consigo que la formulación de requerimientos con especificaciones técnicas sean regulares, de la tabla N° 9 referido a la dimensión control de la información el 50,0% de los trabajadores encuestados adujeron que el registro de información en el expediente del usuario es muy bueno, y que los paneles informativos sobre los servicios se encuentran en lugares visibles hacia el público

usuario, lo que genera que el cumplimiento de funciones del CEDIF esté de acuerdo con las pautas establecidas en el convenio de transferencia de esta Institución, así mismo la tabla N° 10 muestra en resumen a esta variable resultados casi homogéneos entre las respuestas que dieron los trabajadores llegándose a obtener que el 60,0% respondió buena lo que induce a determinar que la gestión administrativa del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani es buena

Siguiendo dicho estudio de investigación de la segunda variable en estudio, la tabla N° 11 de la dimensión expectativas (condicionantes) que el 45,0% de los usuarios de este centro opto por responder entre buena y regular respectivamente, es decir que la información que brindan sobre los servicios que presta esta institución es buena, lo que genera una regular comunicación entre los usuarios y el personal de dicha entidad, así mismo los usuarios manifiestan que el registro de las incidencias más relevantes en el libro de ocurrencias es algunas veces bueno, por la poca accesibilidad al público; además el servicio brindado en atención a sus necesidades expuestas al momento de su ingreso al servicio es bueno por parte de los responsables, por otro lado la tabla N° 12 la dimensión elementos tangibles muestra que el 45,0% de los usuarios respondió que es regular la dotación con equipos de cómputo, de sonido, de audio de esta institución y el mantenimiento de los ambientes y demás servicios son recientemente buenas, así mismo los trabajadores de la institución regularmente muestran uniformidad en su presentación al público acorde a sus posibilidades. En cuanto a la tabla N° 13 de la dimensión fiabilidad se halló que el 50,0% de los usuarios encuestados opinaron que la habilidad del personal para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa y oportuna es buena, pues existe un compromiso por parte de los usuarios en las actividades de la entidad y su asistencia al servicio, respecto a la tabla N° 14 en lo referido a la capacidad de respuesta el 65,0% de los usuarios de este centro manifestó que la información que proporcionan los trabajadores a los usuarios es buena, y que las capacitaciones a dichos trabajadores para actuar en casos de emergencia y desastre es buena, así también de la tabla N° 15 en la dimensión seguridad el 55,0% de los usuarios manifiestan que las medidas de seguridad que brinda la entidad a los usuarios durante su permanencia es buena, y que la actitud que

muestran los trabajadores de dicho centro es buena, mostrando mucha amabilidad, respeto y apoyo, en la tabla N° 16 de la dimensión empatía, el 50,0% de los encuestados adujeron que el servicio que presta el personal del CEDIF es regular, ya que los horarios en los servicios de atención no son los más adecuados, pero que regularmente se tiende a brindar un servicio personalizado a dichos usuarios, en resumen de esta variable, la tabla N° 16 muestra que el 50,0% de los usuarios de esta entidad marcaron la alternativa regular, lo que nos ayudó a determinar La calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani es regular.

Se procedió a la prueba de hipótesis tanto general como específicas de esta investigación para esto se recurrió al estadístico Tau b de Kendall, esto para determinar la correlación entre las variables de estudio, es así que en la tabla N° 18 se obtuvo un coeficiente de 0,796 (alta correlación) cuyo valor de significancia fue de $0,008 < 0,05$ (significativo) lo que nos llevó a la conclusión de que existe relación alta y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani, similar proceso se tuvo para las correlaciones de las sub hipótesis planteadas, en donde se obtuvieron valores semejantes a la anterior esto en las tablas del N° 19 a la tabla N° 24.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO. - Luego del proceso estadístico en el presente trabajo de investigación se concluye que la gestión administrativa del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani es buena, ya que la tabla N° 10 muestra que el 60,0% de los trabajadores encuestados, marcaron la alternativa buena, otro 40,0% marco la alternativa regular.

SEGUNDO. - Se llegó a la conclusión de que la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani es regular, esto demostrado en los resultados hallados en la tabla N° 17 en donde el 50,0% de los usuarios opto por responder regular, otro 45,0% respondió buena y solo el 5,0% adujo muy buena.

TERCERO.- Mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se llegó a la conclusión de que existe una relación alta y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani, esto por los valores encontrados en la tabla N°18, el cual se ve que el coeficiente de correlación (es de 0,796 alta correlación), además que (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,008 < 0.05$ (significativo).

CUARTO. - Con la aplicación del estadístico Tau b de Kendall de las tablas N° 19 a la tabla N° 24, se pudo comprobar que existe una relación alta y significativa entre la Gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani, ya que el valor de correlación hallado es alto y moderado; además se demostró que ($p < \alpha$) es decir $0,000 < 0.05$ (significativo).

QUINTO. - De los resultados hallados en el presente trabajo de investigación y del análisis de correlación entre las variables se concluye que si la gestión administrativa es regular entonces la calidad de servicio será regular en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani.

VI. SUGERENCIAS

1. Al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Instituto Nacional para el Bienestar Familiar; que enfatice en el asesoramiento, acompañamiento y monitoreo permanente de los Programas Sociales transferidos, siempre velando por que su razón de ser sea el cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron implementados, acorde a los convenios de transferencia.
2. Al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Canchis, dado el análisis en el presente trabajo de investigación implementar con capacitaciones al personal que atiende el Centro de Desarrollo Integral de la Familia, lo que traerá consigo la satisfacción del público usuario de dicha entidad.
3. A los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani mantener ese ritmo de atención a los usuarios, lo que traerá como beneficio la mejor apreciación del público hacia dicha institución.
4. A los usuarios del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani, apoyar a los servidores y trabajadores que laboran en dicha institución con aportes positivos al mejoramiento de dicha entidad, el cual beneficiara a todo el público que recurra a esta entidad.
5. A los ciudadanos de la localidad de Sicuani colaborar con las autoridades y trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia, para que dicha institución siga desarrollando más, lo cual beneficiara a todo el público que requiera de los servicios de esta entidad.

VII. REFERENCIAS.

- Adi Sharón. (2003). “Medición de la Calidad de los Servicios”
- Anzola Cévulo. (2002). “Fundamentos Teóricos sobre el Talento Humano”.
- Barranco Expósito. (2000). “La Intervención del Trabajo Social en la Calidad Integral” - Universidad de la Laguna
- Campos Encalada y Loza Chaves. (2011). “Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la Ciudad de Ibarra y la Mejora de la Calidad de Servicio en la Atención de los Usuarios” Propuesta Alternativa - Ibarra Ecuador.
- Cawas Ollerana Javier. (2011). “Estilos de Liderazgo del Director y la Calidad del Servicio Educativo de la Institución Educativa Pública N°21009 de la UGEL N°10 Warari” - Lima Perú.
- Cirado Vega Karen. (2014). “Gestión de Servicio y Gestión Administrativa Calidad al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico”. La Libertad Huamachuco – Perú.
- Gonzales Menorca y Hernández Ortiz. (2003). “Sistemas de Calidad en Programas Sociales - Universidad la Rioja”
- MG. Corihuama Condori Alberto. (2011). “Calidad de los Servicio Educativos y la Satisfacción de los Alumno de los Colegios Adventistas de Lima”
- Ministerio de la Mujer Población Vulnerables. (2014). “Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales y el Desarrollo de la Gestión Descentralizada”
- Organización Naciones Unidas. (1998). “Gestión de Programas Sociales en América Latina Vol. I” - Santiago de Chile
- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales – Mesa de Lucha Contra la Pobreza - España. (1994). “El Concepto de Calidad En la Gestión de Conceptos Sociales”.
- Quichca Torres. (2012). “Relación entre Calidad y Gestión Administrativa y el Desempeño del Docente según de los Estudiantes del I Al IV ciclo 2010 Particular” “La Cuantifica” del Distrito Carmen Alto, Provincia de Huancayo, Ayacucho, Lima – Perú”.

- Sánchez Hernández Rosa. (2008). “Localidad del Servicio desde un Enfoque Psicosocial: Estructura, Diferencia Individuales y Análisis Multinivel Universidad de Valencia” – España.
- Tisnado y Panaque Jorge (2013).” Mejoramiento en los Procesos Administrativos que Contribuya al Desarrollo Educativo de la Subdirección de la UGEL N°201 - El Porvenir”. Trujillo – Perú.
- UNESCO Perú. (2011) - Manual para Directores de Instituciones Educativas - Ministerio de Educación.
- Universidad Cesar Vallejo. (2015). “Diseño y Desarrollo de Proyecto de Investigación –Guía De Aprendizaje” Trujillo - Perú.
- Wiza Huardia Gladis. (2006).” Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre –diciembre 2003” Lima-Perú.

ANEXOS

INSTRUMENTOS

VALIDACION DE EXPERTOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE INSTRUMENTOS

SOLICITUD DE AUTORIZACION

BASE DE DATOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

BASE DE DATOS CALIDAD DE SERVICIO

ALFA DE CROMBACH POR DIMENSIONES

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - SICUANI 2017

ENCUESTA GESTION ADMINISTRATIVA

Estimadas/os compañeros de trabajo del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani. Recurro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: GESTION ADMINISTRATIVA. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. La encuesta es anónima e individual. Asímelo como una calificación, que

e nos permitirá pautas para mejorar nuestro servicio. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

Muy Buena	Buena	Regular	Mala
3	2	1	0

Nº	PREGUNTAS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
01	¿Cómo es el desempeño del personal seleccionado para cada cargo asignado?				
02	¿Cómo considera la utilización de los documentos normativos para la asignación de funciones a los trabajadores?				
03	¿Las actividades de capacitación para mejorar la prestación del servicio son?				
04	¿Cómo consideras las actividades de monitoreo y evaluación que implementa el CEDIF durante el desempeño del personal?				
05	¿Cómo es la atención en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de las actividades programadas?				
06	¿La dotación de insumos necesarios para la atención alimentaria que la entidad asigna es?				
07	¿Cómo es el equipamiento del mobiliario para la atención de la población usuaria en aula que la entidad realiza?				
08	¿La Implementación de materiales para los talleres socio formativos es?				
09	¿Cómo considera la dotación de insumos necesarios para el aseo, limpieza y mantenimiento de la infraestructura?				

10	¿Cómo es la implementación, planificación y programación del presupuesto anual?				
11	¿Cómo califica el nivel de capacitación del personal para manejo contable-financiero?				
12	¿Cómo considera la distribución del gasto acorde al presupuesto específico y desagregado?				
13	¿Cómo son los procedimientos administrativos y de interacción con otras áreas de la Municipalidad?				
14	¿Cómo es el trámite documentario de gestión y coordinación?				
15	¿Cómo es la formulación de requerimientos con especificaciones técnicas?				
16	¿Cómo es el cumplimiento de los plazos para la atención de lo coordinado, gestionado y solicitado mediante el trámite previsto?				
17	¿Cómo considera el registro de información en el expediente del usuario?				
18	¿Cómo es el trámite de los expedientes sociales que realiza el equipo técnico?				
19	¿Cómo aprecia los paneles informativos sobre los servicios? (ilustrativo y colocados en lugares visibles)				
20	¿Cómo es el acceso de la información contable y administrativa que proporciona la entidad?				
21	¿Cómo es el portal de transparencia en el cual la entidad publica el trabajo realizado?				
22	¿Cómo es la difusión que la Municipalidad realiza sobre las pautas establecidas en el convenio de transferencia?				
23	¿Cómo es el cumplimiento de funciones del CEDIF de acuerdo con las pautas establecidas en el convenio de transferencia?				
24	¿Cómo es la elaboración de informes periódicos que realiza la Municipalidad sobre las actividades ejecutadas de en el CEDIF?				
25	¿Cómo considera los instrumentos y mecanismos de registro de información con los que cuenta el CEDIF?				

GRACIAS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA -
SICUANI 2017**

ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO

Estimadas/os madres y padres de familia usuarios del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani. Recurro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: CALIDAD DE SERVICIO. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. La encuesta es anónima e individual. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

Muy Buena	Buena	Regular	Mala
3	2	1	0

Nº	PREGUNTAS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
01	¿Cómo considera la información que le brindaron sobre los servicios que presta la institución?				
02	¿Cómo califica las recomendaciones sobre las responsabilidades que tiene con la institución?				
03	¿Cómo es la comunicación entre los usuarios y el personal de la entidad?				
04	¿Cómo consideran los usuarios el servicio recibido en el CEDIF?				
05	¿Cómo califica la utilización del buzón de sugerencias de la entidad?				
06	¿El acceso y la utilización del libro de reclamaciones son?				
07	¿Cómo considera el registro de las incidencias más relevantes en el libro de ocurrencias?				
08	¿Cómo considera que el servicio brindado en atención a sus necesidades expuestas al momento de su ingreso al servicio?				
09	¿Cómo califica el servicio del CEDIF en la gestión municipal respecto a la gestión nacional o cuando era INABIF?				
10	¿Cómo califica el trabajo de difusión y promoción de los servicios que realiza la entidad?				
11	¿Cómo considera la dotación con equipos de cómputo, de sonido, de audio de la institución?				
12	¿El servicio de mantenimiento de los ambientes y demás servicios de la institución es?				
13	¿Cómo considera la apariencia de los trabajadores de la entidad, acorde al servicio que presta? (Aseo, uniformidad y presentación)				
14	¿Cómo es el diseño de folletos, revistas y material audiovisual sobre los servicios, ilustrativo y al alcance del público?				

15	¿De qué modo considera la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa y oportuna?				
16	¿Cómo califica la intervención del personal del CEDIF para mediar los problemas de los usuarios?				
17	¿Cómo es la participación y el compromiso de los usuarios en las actividades de la entidad y su asistencia al servicio?				
18	¿Cómo considera el rol del CEDIF en el cumplimiento de las actividades y los plazos comprometidos?				
19	¿Cómo califica la predisposición y voluntad de los trabajadores para ayudar al usuario y proporcionar un buen servicio?				
20	¿Cómo es la información que proporcionan los trabajadores a los usuarios?				
21	¿Cómo califica la capacidad de los trabajadores para brindar pautas y atender dudas de los usuarios?				
22	¿Cómo considera la capacitación de los trabajadores para actuar en casos de emergencia y desastres?				
23	¿Cómo califica las habilidades de los trabajadores para inspirar credibilidad y confianza en el usuario?				
24	¿Cómo considera las medidas de seguridad que brinda la entidad a los usuarios durante su permanencia?				
25	¿Cómo considera las actitudes que muestran Los trabajadores hacia los usuarios (amabilidad, respeto y apoyo)?				
26	¿De qué manera califica el nivel de capacitación y/o instrucción de los trabajadores para la atención a los usuarios?				
27	¿Cómo califica el servicio que presta el personal del CEDIF (cálido, amable y confiable) a todos los usuarios?				
28	¿Cómo considera los horarios en los servicios de atención a los usuarios?				
29	¿Cómo actúa el personal del CEDIF para dar la solución a las necesidades más emergentes de los usuarios?				
30	¿Ha observado de qué manera la entidad a sus trabajadores para ofrecer una atención personalizada a los usuarios?				

GRACIAS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
 CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - SICUANI 2017"

MENTIÓN : MGT. EN GESTIÓN PÚBLICA

FECHA : MARZO 2017

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... *Acceptable*

2. CONTENIDO:

..... *Acceptable*

3. ESTILO Y FORMA:

..... *Acceptable*

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sanchez

 Mg. o Dr. *Flavio Ricardo Sanchez*
 DNI : *23803533*
 N° de Celular *984 814563*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - SICUANI 2017

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

1.2 INVESTIGADOR : BR. ANA CECILIA AMANQUI CACHICATARI

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					✓
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					✓
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

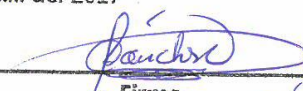
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

29 de marzo del 2017


 Firma
 Mg. o Dr. Flavio Ricardo Sanchez
 DNI : 23803533

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - SICUANI 2017"

MENCIÓN : MGT. EN GESTION PÚBLICA

FECHA : MARZO 2017

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... *Aceptable*

2. CONTENIDO:

..... *Aceptable*

3. ESTRUCTURA:

..... *Aceptable*

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

[Handwritten Signature]
Firma
Mg. o Dr. *Edg. Enriquez R.*
DNI : *27977242*
N° de Celular *984005901*
Mg. Edgar Enriquez Romero

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - SICUANI 2017**

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

1.2 INVESTIGADOR : BR. ANA CECILIA AMANQUI CACHICATARI

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					✓
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					✓
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	✓
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

..... 22, abril del 2017

Firma

Mg. o Dr. *Felipe Enrique*

DNI : *73977292*

Mg. Edgar Enrique Romero

Dna Cecilia

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - SICUANI 2017"

MENTIÓN : MGT. EN GESTION PÚBLICA

FECHA : MARZO 2017

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... *Acceptable*

2. CONTENIDO:

..... *Acceptable*

3. ESTRUCTURA:

..... *Acceptable*

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

[Handwritten Signature]

.....
Firma
Mg. o Dr. *Edwards Alvarez E*
DNI : *238254868*
N° de Celular *984623542*

Dr. Eduardo José Álvarez Álvarez

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - SICUANI 2017

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

1.2 INVESTIGADOR : BR. ANA CECILIA AMANQUI CACHICATARI

COMPO NENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

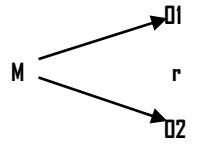
Procede su aplicación
 Debe corregirse

Cusco 29, marzo del 2017

Firma
 Mg. o Dr. *F. delgado Aguirre E.*
 DNI : 22854868

D. Delgado Aguirre E.

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN
TÍTULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - SICUANI 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA								
<p>GENERAL ¿En qué medida la Gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017?</p>	<p>GENERAL Determinar y analizar en qué medida la Gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017</p>	<p>GENERAL Existe relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani el periodo 2017</p>	<p>Variable de estudio 1: Gestión administrativa.</p> <p>Variable de estudio 2: Calidad de Servicio</p>	<p>NIVEL: BÁSICA SUSTANTIVA Tipo: Descriptivo. Diseño: No experimental - Correlacional.</p>  <p>Donde: M. Muestra de estudio O1: Gestión Administrativa O2: Calidad de Servicio r : Relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA Población: 40 trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani; según al cuadro.</p> <table border="1" data-bbox="1592 914 1935 975"> <thead> <tr> <th>VARONES</th> <th>MEJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">04</td> <td align="center">36</td> </tr> </tbody> </table> <p>TOTAL: 40 Muestra: 40 trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani. Por el tamaño de la población</p> <table border="1" data-bbox="1592 1106 1935 1166"> <thead> <tr> <th>VARONES</th> <th>MUJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">04</td> <td align="center">36</td> </tr> </tbody> </table> <p>TOTAL: 30 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS Técnica. Instrumento Análisis documental - Ficha documentario. Encuestas - cuestionario Observación - Ficha de observación</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS. Para el procesamiento de datos se utilizará dos paquetes SPS-22 y MINITAB.</p>	VARONES	MEJERES	04	36	VARONES	MUJERES	04	36
VARONES	MEJERES											
04	36											
VARONES	MUJERES											
04	36											
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera se implementa la gestión administrativa del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017?</p> <p>¿Cómo se percibe la calidad de servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017?</p> <p>¿En qué medida se relacionan las dimensiones de la gestión administrativa y la Calidad de servicio que se brinda a los usuarios del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017?</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) Identificar y analizar la Gestión administrativa implementada en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017.</p> <p>b) Determinar y analizar la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017.</p> <p>c) Establecer y analizar en qué medida se relacionan las dimensiones de la gestión administrativa y la Calidad de servicio que se brinda a los usuarios del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani a percepción de los trabajadores en el periodo 2017.</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>La implementación de la gestión administrativa es regular en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani en el periodo 2017.</p> <p>La calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani es eficiente en el periodo 2017.</p> <p>Existe una la relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani a percepción de los trabajadores en el periodo 2017</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>Gestión Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de recursos humanos. • Manejo de recursos materiales. • Manejo de recursos Económicos. • Procesos técnicos. • Control de la información. <p>UNESCO – PERÚ (2011).</p> <p>Calidad de Servicio. Expectativas (condicionantes) Los Elementos Tangibles La Fiabilidad La Capacidad de Respuesta La Seguridad, La Empatía PARUSARAMAN, ZEITHAML Y BERRY (1985,1988)</p>									

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE
GESTION ADMINISTRATIVA**

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ITEMS	ITEMS/REACTIVOS	VALORACION
Manejo de Recursos Humanos.	La selección de personal obedece al perfil profesional adecuado para el servicio.	16%	4	¿Cómo es el desempeño del personal seleccionado para cada cargo asignado?	a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala
	Se Aplica el MDF y el RDF para la asignación de funciones a los trabajadores.			¿Cómo considera la utilización de los documentos normativos para la asignación de funciones a los trabajadores?	
	Procesos de capacitación al personal para mejorar la prestación del servicio.			¿Las actividades de capacitación para mejorar la prestación del servicio son?	
	Procesos y periodos de monitoreo y evaluación al desempeño del personal.			¿Cómo consideras las actividades de monitoreo y evaluación que implementa el CEDIF durante el desempeño del personal?	
Manejo de Recursos Materiales.	Priorización de la atención en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de las actividades programadas.	20%	5	¿Cómo es La atención en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de las actividades programadas?	
	Dotación de los insumos necesarios para la atención alimentaria.			¿La dotación de insumos necesarios para la atención alimentaria que la entidad asigna es?	
	Equipamiento del mobiliario adecuado para la atención de la población usuaria en aula.			¿Cómo es el equipamiento del mobiliario para la atención de la población usuaria en aula que la entidad realiza?	
	Implementación de materiales para los talleres socio formativos.			¿La Implementación de materiales para los talleres socio formativo es?	
Dotación de los insumos necesarios para el aseo, limpieza y mantenimiento de la infraestructura.	¿Cómo considera la dotación de insumos necesarios para el aseo, limpieza y mantenimiento de la infraestructura?				
Manejo de Recursos Económicos.	Elaboración y programación del presupuesto anual.	12%	3	¿Cómo es la implementación, planificación y programación del presupuesto anual?	
	Capacidad del manejo contable-financiero.			¿Cómo califica el nivel de capacitación del personal para manejo contable-financiero?	
	Distribución acorde al presupuesto por gastos específicos y desagregados.			¿Cómo considera la distribución del gasto acorde al presupuesto específico y desagregado?	

Procesos Técnicos.	Viabilidad de Procedimiento administrativo de interacción con otras áreas	16%	4	¿Cómo son los procedimientos administrativos y de interacción con las otras áreas de la Municipalidad?	
	Tramite documentario de gestión y coordinaciones atendidas			¿Cómo es el trámite documentario de gestión y coordinación?	
	Nivel de capacidad para formulación de requerimientos con especificaciones técnicas. (términos de referencia)			¿Cómo es la formulación de requerimientos con especificaciones técnicas?	
	- Tramite técnico profesional para la admisión de usuarios al servicio acorde a la normativa institucional			¿Cómo es el cumplimiento con los plazos para la atención de lo coordinado, gestionado y solicitado mediante el trámite previsto?	
Control de la información	- Registro de información en los expediente sociales exento de errores	36%	9	¿Cómo considera el registro de información en el expediente del usuario?	
	Acceso a la información acorde a la ley de transparencia.			¿Cómo es el trámite de los expedientes sociales que realiza el equipo técnico?	
				¿Cómo aprecia los paneles informativos sobre los servicios?(ilustrativo y colocados en lugares visibles)	
				¿Cómo es el acceso de la información contable y administrativa que proporciona la entidad?	
				¿Cómo es el portal de transparencia en el cual la entidad publica el trabajo realizado?	
	Cumplimiento del convenio de transferencia de los programas sociales a los gobiernos locales.			¿Cómo es la difusión que la Municipalidad realiza de las pautas establecidas en el convenio de transferencia?	
	Registro de información de actividades implementadas acorde a los objetivos institucionales			¿Cómo es el cumplimiento de funciones del CEDIF de acuerdo con las pautas establecidas en el convenio de transferencia?	
	¿Cómo es la elaboración de informes periódicos que realiza la Municipalidad sobre las actividades ejecutadas de en el CEDIF?				
	¿Cómo considera los instrumentos y mecanismos de registro de información con los que cuenta el CEDIF?				
TOTALES		100%	25		

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE
CALIDAD DE SERVICIO**

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	ESCALA DE MEDICION
Expectativas (condicionantes)	Comunicación adecuada sobre los beneficios y responsabilidades del servicio.	33.3%	10	¿Cómo considera la información que le brindaron sobre los servicios que presta la institución?	
	- Utilización de instrumentos para medir el nivel de satisfacción del usuario (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y libro de ocurrencias)			¿Cómo califica las recomendaciones sobre las responsabilidades que tiene con la institución?	
				¿Cómo es la comunicación entre los usuarios y el personal de la entidad?	
				¿Cómo consideran los usuarios el servicio recibido en el CEDIF?	
				¿Cómo califica la utilización del buzón de sugerencias de la entidad?	
				¿El acceso y la utilización del libro de reclamaciones son?	
				¿Cómo considera el registro de las incidencias más relevantes en el libro de ocurrencias?	
				¿Cómo considera que el servicio brindado en atención a sus necesidades expuestas al momento de su ingreso al servicio?	
Nivel de cumplimiento del servicio ofrecido.	¿Cómo califica el servicio del CEDIF en la gestión municipal respecto a la gestión nacional o cuando era INABIF?				
- Acciones de promoción y difusión de publicidad del servicio	¿Cómo califica el trabajo de difusión y promoción de los servicios que realiza la entidad?				
Elementos Tangibles	La entidad tiene equipos de apariencia moderna.	13.33%	4	¿Cómo considera la dotación con equipos de cómputo, de sonido, de audio de la institución?	
	Las instalaciones físicas de la entidad son visualmente atractivas.			¿El servicio de mantenimiento de los ambientes y demás servicios de la institución es?	
	Los trabajadores de la entidad tienen apariencia pulcra y presentable.			¿Cómo considera la apariencia de los trabajadores de la entidad, acorde al servicio que presta? (Aseo, uniformidad y presentación)	

	Diseño ilustrativo de folletos, revistas y material audiovisual sobre los servicios.			¿Cómo es el diseño de folletos, revistas y material audiovisual sobre los servicios, ilustrativo y al alcance del público?	
Fiabilidad	Prestación del servicio ofertado de forma oportuna.	13.33%	4	¿De qué modo considera la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa y oportuna?	
	Compromiso del personal por la atención de la problemática del usuario.			¿Cómo califica la intervención del personal del CEDIF para mediar los problemas de los usuarios?	
	Permanencia e interés del usuario al participar del servicio.			¿Cómo es la participación y el compromiso de los usuarios en las actividades de la entidad y su asistencia al servicio?	
	Cumplimiento de actividades dentro de los plazos establecidos.			¿Cómo considera el rol del CEDIF en el cumplimiento de las actividades y los plazos comprometidos?	
Capacidad de Respuesta.	Disposición y voluntad de los trabajadores para proporcionar el Servicio.	13.33%	4	¿Cómo califica la predisposición y voluntad de los trabajadores para ayudar al usuario y proporcionar un buen servicio?	
	Disponibilidad para orientar al usuario respecto las pautas y parámetros del servicio;			¿Cómo es la información que proporcionan los trabajadores a los usuarios?	
	Personal con capacidad de accionar inmediato ante situaciones emergentes.			¿Cómo califica la capacidad de los trabajadores para brindar pautas y atender dudas de los usuarios? ¿Cómo considera la capacitación de los trabajadores para actuar en casos de emergencia y desastres?	
Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	13.33%	4	¿Cómo califica las habilidades de los trabajadores para inspirar credibilidad y confianza en el usuario?	
	El comportamiento de los trabajadores de la entidad transmite confianza a los usuarios.			¿Cómo considera las medidas de seguridad que brinda la entidad a los usuarios durante su permanencia?	
	Los usuarios se sienten seguros durante su permanencia en la entidad.			¿Cómo considera las actitudes que muestran Los trabajadores hacia los usuarios (amabilidad, respeto y apoyo)?	
	Los trabajadores son siempre amables con los usuarios.			¿De qué manera califica el nivel de capacitación y/o instrucción de los trabajadores para la atención a los usuarios?	
	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes de los usuarios.				

Empatía.	La entidad tiene trabajadores capacitados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	13.33%	4	¿Cómo califica el servicio que presta el personal del CEDIF (cálido, amable y confiable) a todos los usuarios?	
	La entidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.			¿Cómo considera los horarios en los servicios de atención a los usuarios?	
	La entidad se preocupa por las necesidades más emergentes de sus usuarios.			¿Cómo actúa el personal del CEDIF para dar la solución a las necesidades más emergentes de los usuarios?	
	La entidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios.			¿Ha observado de qué manera la entidad a sus trabajadores para ofrecer una atención personalizada a los usuarios?	
TOTALES		100%	30		

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICAR
ENCUESTAS**

**LIC. MANUEL J. ZVIETCOVICH ALVAREZ.
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS.**



Yo, ANA CECILIA AMANQUI CACHICATARI identificada con DNI N° 41588082, de profesión Trabajadora Social; con colegiatura **CTSP N°10170**. Domiciliado en la Calle Manuel Pardo N° 324 del distrito de Marangani, en mi condición de Trabajadora de la Municipalidad Provincial de Canchis que usted muy dignamente dirige. Con el respeto debido me presento y expongo:

Que voy desarrollando estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo sede Sicuani, estando en proceso de elaboración de Tesis; cuyo Título es "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA SICUANI". Estudio de investigación cuantitativa, que deberá ser realizado en el CEDIF SICUANI; entidad en la cual tengo el grato honor y satisfacción profesional de prestar servicio, con su beneplácito. Y con el propósito de generar conocimientos para contribuir a la mejora del servicio que se presta a la población vulnerable de nuestra comuna canchina.

Concedida de su identificación con la superación profesional de su personal trabajador, así como de su compromiso con el desarrollo social de la población de nuestra provincia; es que recurro a su digno despacho para solicitarle de manera muy especial, tenga a bien autorizarme, **la aplicación de 30 encuestas a todo el personal** que labora en la entidad; tanto en el **CEDIF Sicuani**, como en el **CCF Marangani**; por ser mi población estudio de investigación.

POR EL SUPUESTO:

Ruego a usted, acceder a mi petición por ser de justa y legal.

Adjunto al presente:

1. Copia de constancia de estudios.
2. Encuestas a aplicar.

Sicuani, 27 de Junio del 2017



BASE DE DATOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TRABAJADOR RES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																													
	MANEJO DE RECURSOS HUMANOS					MANEJO DE RECURSOS MATERIALES						MANEJO DE RECURSOS ECONOMICOS				PROCESOS TECNICOS					CONTROL DE LA INFORMACION									
	1	2	3	4	TOTAL	5	6	7	8	9	TOTAL	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	TOTAL	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL
A1	2	1	0	1	4	0	1	0	1	1	3	1	1	1	3	0	1	1	1	3	2	1	0	0	0	0	1	1	1	6
A2	2	1	1	1	5	0	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	2	1	0	0	0	0	1	1	1	6
A3	1	0	0	1	2	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	1	1	6
A4	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	1	1	3	1	1	2	1	5	2	3	2	1	1	0	0	1	2	12
A5	2	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	3	1	1	1	1	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	14
A6	3	2	2	2	9	3	3	1	2	3	12	2	2	1	5	2	3	2	2	9	2	2	2	3	2	2	3	2	2	20
A7	2	1	3	3	9	3	3	3	2	2	13	3	3	2	8	2	3	2	3	10	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25
A8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
A9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
A10	2	2	2	2	8	3	3	2	2	3	13	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
A11	2	1	0	1	4	1	2	1	2	1	7	1	1	1	3	1	1	1	0	3	2	2	1	1	0	0	0	1	1	8
A12	2	2	2	2	8	2	2	1	0	2	7	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12
A13	2	2	1	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	1	0	0	0	8
A14	3	2	2	3	10	3	2	1	1	2	9	1	1	1	3	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21
A15	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	3	2	3	8	2	3	2	2	9	3	2	2	3	2	2	3	2	3	22
A16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	11
A17	2	1	0	2	5	2	1	1	1	1	6	1	0	0	1	0	1	0	1	2	2	2	1	0	1	0	1	1	1	9
A18	2	1	2	2	7	1	3	1	1	0	6	1	2	2	5	2	2	2	2	8	2	3	2	2	0	1	1	2	2	15
A19	2	1	2	2	7	1	3	2	2	0	8	1	2	2	5	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	2	2	2	2	19
A20	1	2	1	1	5	2	2	1	2	2	9	2	2	1	5	1	2	2	2	7	2	2	1	2	1	0	0	0	2	10

BASE DE DATOS CALIDAD DE SERVICIO

PPFF	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																																			
	ESPECTATIVAS (CONDICIONANTES)											ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	TOTAL	15	16	17	18	TOTAL	19	20	21	22	TOTAL	23	24	25	26	TOTAL	27	28	29	30	TOTAL
A1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
A2	2	2	1	2	2	1	7	7	7	7	38	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
A3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	17	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9
A4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	19	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
A5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	1	3	3	3	10
A6	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	26	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	1	2	3	2	8	2	2	2	1	7
A7	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	0	2	6	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7
A8	3	3	2	2	2	1	0	3	1	1	18	1	1	1	1	4	2	3	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7
A9	3	2	2	2	0	0	1	2	1	2	15	2	1	2	0	5	2	2	1	1	6	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5
A10	3	2	2	2	0	1	1	2	3	2	18	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11
A11	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	17	2	2	1	0	5	2	2	1	2	7	2	2	1	1	6	2	1	2	3	8	2	3	3	1	9
A12	2	2	1	1	0	0	1	1	1	1	10	0	1	1	0	2	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5
A13	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	14	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
A14	1	1	1	2	0	0	0	1	1	1	8	1	1	1	1	4	2	0	1	2	5	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	2	0	6
A15	1	1	1	2	0	0	0	1	1	1	8	1	1	1	1	4	2	0	2	2	6	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	2	0	6
A16	2	2	2	2	0	0	1	2	1	1	13	1	1	1	0	3	1	2	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	2	2	1	0	5
A17	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	16	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7
A18	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	16	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7
A19	1	1	1	2	0	0	0	1	1	1	8	1	1	1	1	4	2	0	1	2	5	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	2	0	6
A20	1	1	1	2	0	0	0	1	1	1	8	1	1	1	1	4	2	0	2	2	6	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	2	0	6

ALFA DE CROMBAC POR DIMENSIONES

VARIABLE 1:

MANEJO DE RECURSOS HUMANOS

Variable	Media total	Desv.Est. total	total ajustada	Correlación por múltiple	Alfa de Cronbach
omitida	ajustada	ajustada	elemento	cuadrada	
Item1	11.150	2.961	0.4890	1.0000	0.7107
Item2	11.700	2.867	0.5889	1.0000	0.6732
Item3	11.750	2.881	0.2233	1.0000	0.8008
Item4	11.250	2.954	0.3644	1.0000	0.7546
TOTAL1	6.550	1.638	0.9913	1.0000	0.5011

Alfa de Cronbach = 0.7471

MANEJO DE RECURSOS MATERIALES

Variable	Media total	Desv.Est. total	total ajustada	Correlación por múltiple	Alfa de Cronbach
omitida	ajustada	ajustada	elemento	cuadrada	
Item5	14.050	3.940	0.7526	1.0000	0.6114
Item6	13.700	4.669	-0.0562	1.0000	0.8314
Item7	14.450	4.236	0.5396	1.0000	0.6781
Item8	14.250	4.610	0.0813	1.0000	0.8001
Item9	14.200	4.034	0.7487	1.0000	0.6127
TOTAL2	7.850	2.368	0.9960	1.0000	0.5267

Alfa de Cronbach = 0.7354

MANEJO DE RECURSOS ECONOMICOS

Variable	Media total	Desv.Est. total	total ajustada	Correlación por múltiple	Alfa de Cronbach
omitida	ajustada	ajustada	elemento	cuadrada	
Item10	7.300	2.296	0.7186	1.0000	0.6403
Item11	7.300	2.677	0.0527	1.0000	0.9526
Item12	7.400	2.303	0.7172	1.0000	0.6411
TOTAL3	4.400	1.429	1.0000	1.0000	0.4657

Alfa de Cronbach = 0.7733

PROCESOS TECNICOS

Variable	Media total	Desv.Est. total	total ajustada	Correlación por múltiple	Alfa de Cronbach
omitida	ajustada	ajustada	elemento	cuadrada	
Item13	10.750	3.177	0.3096	1.0000	0.7322
Item14	10.450	3.137	0.2876	1.0000	0.7402
Item15	10.650	3.167	0.3707	1.0000	0.7094
Item16	10.500	3.069	0.5085	1.0000	0.6551
TOTAL4	6.050	1.761	0.9993	1.0000	0.4251

Alfa de Cronbach = 0.7165

CONTROL DE LA INFORMACION

Variable	Media total	Desv.Est. total	total ajustada	Correlación por múltiple	Alfa de Cronbach
omitida	ajustada	ajustada	elemento	cuadrada	
Item17	25.750	7.966	0.4182	1.0000	0.7798
Item18	25.700	8.001	0.1802	1.0000	0.8068
Item19	26.300	7.941	0.1308	1.0000	0.8122

Item20	26.350	7.562	0.5134	1.0000	0.7683
Item21	26.550	7.626	0.4586	1.0000	0.7750
Item22	26.750	7.656	0.4818	1.0000	0.7722
Item23	26.450	7.437	0.5579	1.0000	0.7629
Item24	26.350	7.680	0.4957	1.0000	0.7705
Item25	26.100	7.698	0.4799	1.0000	0.7724
TOTAL5	13.900	4.077	0.9939	1.0000	0.7049

Alfa de Cronbach = 0.7924

VARIABLE 2

ESPECTATIVAS (CONDICIONANTES)

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item1	31.100	13.514	0.5915	1.0000	0.9023
Item2	31.250	13.525	0.6751	1.0000	0.8978
Item3	31.500	13.461	0.7311	1.0000	0.8947
Item4	31.250	13.715	0.3478	1.0000	0.9148
Item5	32.150	13.003	0.8897	1.0000	0.8859
Item6	32.350	13.359	0.6598	1.0000	0.8986
Item7	32.000	12.921	0.5190	1.0000	0.9061
Item8	31.100	12.973	0.6243	1.0000	0.9005
Item9	31.400	12.816	0.6414	1.0000	0.8996
Item10	31.300	13.043	0.5360	1.0000	0.9052
TOTAL1	16.600	6.954	0.9833	1.0000	0.8805

Alfa de Cronbach = 0.9074

ELEMENTOS TANGIBLES

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item11	9.500	3.967	0.7661	1.0000	0.8833
Item12	9.450	4.032	0.5814	1.0000	0.9213
Item13	9.450	4.136	0.6948	1.0000	0.8984
Item14	9.750	3.754	0.7939	1.0000	0.8774
TOTAL2	5.450	2.259	0.9970	1.0000	0.8315

Alfa de Cronbach = 0.9052

FIABILIDAD

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item15	11.900	3.275	0.6368	1.0000	0.7650
Item16	12.050	2.911	0.3272	1.0000	0.8531
Item17	12.350	3.048	0.6275	1.0000	0.7678
Item18	12.000	3.340	0.5153	1.0000	0.8012
TOTAL3	6.900	1.774	0.9549	1.0000	0.6594

Alfa de Cronbach = 0.8125

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item19	12.750	2.049	0.3436	1.0000	0.7002
Item20	12.850	2.084	0.4129	1.0000	0.6726
Item21	12.750	2.149	0.3872	1.0000	0.6829
Item22	13.100	2.150	0.2563	1.0000	0.7333
TOTAL4	7.350	1.182	0.9973	1.0000	0.3925

Alfa de Cronbach = 0.7026

SEGURIDAD

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item23	12.700	2.618	0.2634	1.0000	0.8611
Item24	12.900	2.490	0.6471	1.0000	0.7504
Item25	12.400	2.563	0.5768	1.0000	0.7723
Item26	12.400	2.501	0.5449	1.0000	0.7820
TOTAL5	7.200	1.436	0.9988	1.0000	0.6286

Alfa de Cronbach = 0.8056

EMPATIA

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item27	12.200	3.397	0.5934	1.0000	0.7996
Item28	12.100	3.478	0.2225	1.0000	0.8958
Item29	12.100	3.210	0.6684	1.0000	0.7779
Item30	12.950	2.964	0.7175	1.0000	0.7632
TOTAL6	7.050	1.849	0.9932	1.0000	0.6743

Alfa de Cronbach = 0.8261

FOTOGRAFIAS

Reunión con los padres de familia para exponer; desarrollo de la Tesis



Aplicación del cuestionario a familia usuaria de los servicios del CEDIF



Población beneficiaria corroborando datos para la Tesis



Exposición de la Tesis al personal trabajador del CEDIF para que colabore con la información

