



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Procedimientos Administrativos de la Marina y su
influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de
Puerto de Salaverry, 2016**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. LOZADA ALCALDE Katheri Yanet

ASESOR:

Dr. RECALDE GRACEY ANDRÉS ENRIQUE

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por ser mi guía por el buen camino, aquel que ante toda adversidad siempre está dándome fuerza para seguir adelante y no desmayar ante los problemas, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, quienes sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de sus vidas para formarme y educarme; a mis hermanos por toda la comprensión de compartir el tiempo familiar con lo académico, a ellos deseo expresarles que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos.

A todas las personas cercanas que me apoyaron durante el desarrollo de mi maestría de una u otra manera, muchas gracias por toda su ayuda.

Katheri Yanet.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento eterno a Dios, por haber guiado mi camino hasta la culminación de la Maestría.

A mi asesor, el Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey, por su orientación científica y apoyo en la elaboración y desarrollo de la presente tesis.

También alcanzo mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, por albergarme en sus aulas y continuar mis estudios de posgrado, permitiéndome alcanzar mis objetivos y obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Katheri Yanet.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Katheri Yanet Lozada Alcalde, identificado con DNI N° 46763092, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Procedimientos Administrativos de la Marina y su influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016” presentada para la obtención del grado académico de maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto declaro bajo juramento:

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

Trujillo, Junio 2017



Br. Katheri Yanet Lozada Alcalde

DNI N° 46763092

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo para la presentación, aprobación y sustentación de Tesis, tengo el honor de presentar ante ustedes el presente trabajo de investigación titulado: “Procedimientos Administrativos de la Marina y su influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016”. Por tanto, dejo a su acertado criterio la correspondiente evaluación de este trabajo de investigación, esperando que reúna los méritos suficientes para su oportuna aprobación.

Agradezco, de antemano la atención que se le brinde al presente trabajo, aprovechando la oportunidad para expresar a ustedes las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

Katheri Yanet.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4 Formulación del Problema	34
1.5. Justificación del estudio.....	34
1.6 Hipótesis:.....	36
1.7 Objetivos:	37
II. METODO	38
2.1. Diseño de Investigación.....	38
2.2 Variables, Operacionalización	39
2.3 Población y muestra	42
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5 Método de Análisis de Datos	44
2.6 Aspectos Éticos	45
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS.....	63
ANEXO N° 01: Instrumentos.....	63
ANEXO N° 02: Fiabilidad del Instrumento.....	66
ANEXO N° 03: Matriz de Consistencia	73
ANEXO N° 04: Validez del Instrumento	77
ANEXO N° 05 Constancia de aplicación de instrumentos.....	79
ANEXO N° 06: Otras Evidencias	80

RESUMEN

El presente estudio de investigación ha sido realizado con el objetivo de determinar la relación de los procedimientos administrativos de la Marina con la calidad del servicio a los usuarios en la Capitanía del Puerto Salaverry y validar la hipótesis que existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016. El tipo de estudio que se aplicó fue el no experimental, siendo el diseño descriptivo y explicativo correlacional de corte transversal y los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo e inductivo. Se trabajó con una muestra de 16 trabajadores de la Capitanía del Puerto Salaverry, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios confiables y debidamente validados para la recolección de datos de las variables en estudio, el cual fue validado por un experto y con el coeficiente de alfa de Cronbach que estableció una confiabilidad de 0.810 para el cuestionario de procedimientos administrativos de la Marina y 0,936 para la calidad del servicio a los usuarios en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016. Se procesó la información y aplicó las pruebas estadísticas correspondientes, siendo presentados en tablas y gráficos, obteniendo como resultado que existe influencia significativa del procedimiento administrativo en la calidad del servicio de la Capitanía de Puerto Salaverry, 2016, debido a que el Sig. (Bilateral) es de ,012 con un coeficiente de correlación de ,618. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

El nivel de los procedimientos administrativos de la Marina en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016 es predominantemente medio con un 68.8% determinado por 11 de los 16 encuestados seguido del nivel alto con 25% determinado por 4 encuestados y del nivel muy alto con 6.3% determinado por 1 encuestado.

El nivel de la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016. Es predominantemente muy alto con un 50% determinado por 8 de los 16 encuestados seguido del nivel alto con un 43.8% determinado por 7 encuestados y en nivel medio con un 6.3% determinado por 1 encuestado.

PALABRAS CLAVE: Procedimientos Administrativos de la Marina, calidad del servicio, actividades, recursos, tecnología.

ABSTRACT

The present research study was carried out with the objective of determining the relationship between the administrative procedures of the Navy and the quality of service to users in the Port of Salaverry. And to validate the hypothesis that there is a significant influence between the Administrative Procedures of the Navy and the quality of service in the Port Authority of Salaverry, 2016. The type of study that was applied was the non-experimental, being the descriptive and explanatory correlational design and the applied research methods were deductive and inductive. A sample of 16 workers from the Puerto Salaverry Port Authority was used, the survey technique was applied and two reliable and validated questionnaires were used as data for the variables in the study, which was validated by an expert and With Cronbach's alpha coefficient that established a reliability of 0.810 for the administrative procedures questionnaire of the Navy and 0.936 for the quality of service to the users in the Port Authority of Salaverry, 2016. The information was processed and the tests were applied Corresponding statistics, being presented in tables and graphs, obtaining as a result that there is significant influence of the administrative procedure on the quality of the service of the Port Authority of Puerto Salaverry, 2016, because the Sig (Bilateral) is of 012 with a coefficient Of correlation of, 618. Therefore, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

The level of administrative procedures of the Navy at the Port of Salaverry Captaincy in 2016 is predominantly medium with 68.8% determined by 11 of the 16 respondents followed by the high level with 25% determined by 4 respondents and the very high level with 6.3% determined by 1 respondent.

The level of quality of service at the Port of Salaverry in 2016. Is predominantly very high with 50% determined by 8 of the 16 respondents followed by the high level with 43.8% determined by 7 respondents and at medium level with 6.3% determined by 1 respondent.

KEY WORDS: Administrative Procedures of the Navy, quality of service, activities, resources, technology.

I. INTRODUCCIÓN:

La presente investigación tiene por título “Procedimientos Administrativos de la Marina y su influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016”, el cual se centra en el problema de analizar el nivel de influencia que tiene la aplicación de los Procedimientos Administrativos de la Marina en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el periodo 2016. Para esto se describe el proceso de aplicación de los Procedimientos Administrativos realizados en la Capitanía de Puerto de Salaverry, en busca de obtener resultados que ayuden a determinar la influencia de la calidad del servicio, lo cual repercute en beneficio de la sociedad.

El informe final de la investigación se presenta en siete partes: I. “Introducción ” (Realidad problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación del problema; justificación del estudio, Hipótesis y Objetivos); II. “Método” (Diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos); III. Resultados; IV. Discusión; V. Conclusiones; VI. Recomendaciones; VII. Referencias y Anexos.

Las conclusiones han sido la base de los resultados obtenidos, la cual espero que contribuya a mejorar la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry con respecto a la aplicación de los Procedimientos Administrativos de la Marina, y a la vez motive a la realización de futuras investigaciones en busca de la mejora continua, eficacia y eficiencia para el beneficio de los usuarios marcando una buena imagen institucional pública.

1.1. Realidad Problemática:

A través de los siglos y los años las naciones han vivido diferentes tiempos históricos que van desde los inicios hasta la gesta de la independencia, momento en que se convirtieron las naciones libres por sus recursos naturales

y humanos. Luego los pueblos se trazaron planes y proyectos para llegar a convertirse en líderes y ejemplo para otras naciones; sin embargo, esta situación se vio en cierta forma frustrada por el funcionamiento y nivel de presencia de las organizaciones públicas representantes del Estado en la población de los países en vías de desarrollo y más por los malos procedimientos en los sistemas administrativos en las Organizaciones Públicas.

Sin embargo en los últimos tiempos está cobrando vital importancia las temáticas relacionadas a la globalización, el poder local, la participación ciudadana en un sistema de gobierno abierto dentro de un proceso de modernización del Estado, todos enfocados hacia la comprensión de los elementos y actores que participen en la reforma de la administración del Estado. Esta situación cumple un papel importante en el marco de la denominada modernización del Estado y la vigencia del régimen democrático como el idóneo para el relacionamiento entre el Estado y la Sociedad, de cara a la problemática social, económica y política por la que atraviesan los Estados en vías de desarrollo de la presente época, que en algunos casos está ligada al proceso de simplificación administrativa.

Por tanto estamos asistiendo a una coyuntura de cambios en la administración tradicional del Estado, caracterizada por ser centralizada, burocrática, autoritaria y excluyente, hacia una administración pública más democrática y participativa, esta nueva forma de administración pública, conduce a una nueva concepción de sus funciones, en donde la participación ciudadana juega un papel importante en aspectos claves, tales como el control, auditoria social en términos de exigencia en la celeridad de los actos administrativos que persiguen como pretensiones los usuarios.

Es así, que los procedimientos administrativos constituyen procesos y operaciones ordenados racionalmente cuyo objeto consiste en obtener y procesar información. La administración pública es la responsable de su desarrollo y gestión.

Los sistemas de gestión de calidad se inician en la industria de EEUU a comienzos del siglo XX, en los años cincuenta consiguen un gran desarrollo en la industria japonesa produciendo una gran transformación en las empresas que lideraban los mercados mundiales, hasta ahora, prevalecían las cuestiones internas y los principios por los que se regía la organización, tenían valor por sí mismos, en ese momento, el único valor de referencia paso a ser el cliente, que estaba fuera de la organización. Esto hizo que las empresas empezaran a ver la organización desde la óptica de brindar un buen servicio al usuario. La aplicación de los sistemas de gestión de la calidad pasó primero del sector industrial a las empresas del sector de los servicios, y posteriormente a las distintas Administraciones Públicas.

Se considera al que fue Vicepresidente norteamericano Al Gore, como el primero en señalar la necesidad de mejorar la Administración Pública, al publicar en 1985, un informe titulado “Crear una Administración Pública que funcione mejor y cueste menos”. El impacto de este informe en el continente europeo llevó a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a publicar en 1987, un documento de recomendaciones titulado “La administración al servicio del público”. Así, los conceptos de calidad de vida, la calidad de los servicios públicos y de Administración al servicio de los ciudadanos empiezan a aparecer en la legislación y en los discursos políticos de los dirigentes de la mayoría de los países, en la segunda mitad de los años ochenta. La calidad y la modernización de la Administración se convierten en objetivos institucionales.

El funcionamiento de la administración pública se enmarca de diferentes factores, una de ellas es que los funcionarios públicos sólo pueden actuar de acuerdo a los senderos establecidos en la Constitución de la República y leyes secundarias, hacer lo contrario vicia los actos de nulidad absoluta o provoca las llamadas vías de hecho de la administración, que es el obrar de la administración sin ningún fundamento legal. Estos enmarcados en documentos de gestión denominados MAPRO (Manual de Procedimientos Administrativos)

y TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), a fin de enmarcar tales competencias y funciones en funciones incompatibles, siendo estos documentos de gestión pública que compila los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que regula y brinda una institución pública, todo esto establecido en el TUPA.

A pesar de que los plazos están establecidos, la población percibe una realización lenta de estos procedimientos, en el cual muchas veces no se cumplen los plazos, pero porque la población percibe esto, si los plazos ya están establecidos, será porque muchas veces el presupuesto asignado a las instituciones públicas es deficiente, así como los recursos materiales y tecnológicos, muchas veces se observa que las instituciones cuentan con tecnología obsoleta y antigua, con falta de personal, entre otras cosas, lo cual los limita a brindar un eficiente servicio.

Por todo esto, es necesario mejorar los procedimientos administrativos para dar un mejor servicio a los ciudadanos y las empresas, a fin de tener trámites simples y rápidos. Así, se trata de ordenar, actualizar y hacer más simples los procedimientos administrativos, en especial aquellos trámites que son muy largos y engorrosos. Esta actualización y ordenamiento de procedimientos incide en la reducción de requisitos ilegales e innecesarios, la reducción de los costos de los mismos y el pago de las tasas, así como la eliminación de pasos que internamente se dan. Así la ciudadanía percibirá que se realiza un procedimiento con mayor rapidez, menor gasto y tiempo para la aplicación y expedición de un derecho que solicite la persona.

La calidad del servicio dada por las instituciones públicas es percibida por los usuarios como deficiente, debido a que bajo su percepción, estas organizaciones son burocráticas e ineficientes, con excesivo papeleo y mucha demora en la atención al usuario. Esta realidad en muchos casos se convierte en críticas extremas y son calificadas como organizaciones donde existen corrupción y mucho burocratismo.

En un Estado moderno los resultados definen eficiencia por parte de las Entidades Públicas en la medida en que quienes la dirigen, hayan potenciado e impulsado sus propias capacidades de gestión, especialmente en el cumplimiento de las metas, mejorando los resultados a través de la puesta en práctica, de mecanismos de intervención no solo en la ciudadanía, sino también de los funcionarios y servidores públicos, en el mejoramiento de los sistemas de trabajo y en la prestación de servicios. A pesar de los cambios normados, se tiene la misma imagen de las instituciones públicas, pero a pesar de la imagen aun percibida por parte de los usuarios, las entidades públicas trabajan en la mejora de sus procesos y atención a la ciudadanía.

Estos trámites son recibidos por la oficinas de trámite documentario, los cuales son el filtro de recepción de los procedimientos administrativos, entonces con la finalidad de brindar un buen servicio al usuario, estas oficinas deben contar con un perfil de servidores capacitados para la orientación y evaluación de expedientes y no solo una mesa de recepción de los mismos. En el caso de documentos faltantes, los usuarios tendrán un plazo de 48 horas para la subsanación y así poder continuar con el trámite correspondiente. El funcionario público está obligado a recibir el expediente y evaluarlo, una vez recibido el documento por mesa de partes, es obligación de este funcionario derivar el trámite lo más pronto posible al área responsable del procedimiento.

En nuestro país la modernización de la gestión pública como política de estado, se viene impulsando desde enero del 2002, cuando se aprueba la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado que estipula que el objetivo de la modernización es alcanzar un Estado al servicio del público con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado, transparente; administración descentralizada con personal cualificado, adecuadamente remunerado y financieramente equilibrado. En este marco, establecido en 2013 mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con la visión de construir un Estado moderno al servicio de las personas”, orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto.

Muchas organizaciones y gobiernos actuales están cambiando la forma en que producen sus servicios, buscando ser más eficientes, efectivos, transparentes y orientados al cliente. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta el Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

La Capitanía de Puerto de Salaverry (CAPISALA), es una de las 19 dependencias pertenecientes a la Dirección General de Capitanías y Guardacostas de la Marina de Guerra del Perú, creada con Disposición del Ministerio de Guerra y Marina el 16 de julio de 1871, entre sus principales funciones, está el realizar dentro del plazo dispuesto los diversos trámites establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina (TUPAM 15001), Edición 2012, que consta doscientos setenta y ocho (278) procedimientos administrativos, cuatro (4) servicios prestados en exclusividad y tres (3) formatos únicos de trámite, siendo la Parte “C”, la perteneciente a la DICAPI, los procedimientos administrativos son los tramites efectuados a solicitud de los usuarios, entre las cuales se encuentran los tramites referidos al personal acuático, material acuático, medio ambiente e instalaciones acuáticas, dichos trámites son presentados por los interesados en la Oficina de Atención al Usuario, el funcionario público recepciona dicho trámite y lo deriva inmediatamente al área responsable. Esta institución orienta sus esfuerzos de gestión a través de sus unidades de control, con la finalidad de brindar un servicio integral y eficaz con estándares de calidad que satisfagan los requerimientos de los usuarios, asegurando la mejora de la eficacia.

La jurisdicción de la Capitanía de Puerto de Salaverry comprende el medio acuático y la franja ribereña, desde el límite Departamental entre Lambayeque y La Libertad por el norte, hasta el límite Departamental entre La Libertad y Ancash por el sur, por ser la única institución en la jurisdicción para dichos trámites, ésta atiende la demanda de la población de la región La Libertad, la

cual es la tercera más poblada del país, asimismo también presta servicios a aquellas personas que por diversos motivos se encuentran en tránsito por la jurisdicción. Los usuarios perciben una calidad del servicio deficiente, debido a que manifiestan que no se cumple con entregar dichos procedimientos en el plazo establecido en el TUPAM.

Por todo lo manifestado, se ha observado que existen ciertas deficiencias en la aplicación de los procedimientos administrativos de la Marina en las áreas técnicas de esta institución, evidenciando problemas relacionados a la limitación de recursos, tecnología, entre otros; los cuales generan demora administrativa e incumplimiento de los plazos, esta situación se observa cada año.

Según Chiavenato (2001), Administrar es conseguir que las tareas se ejecuten de la mejor manera posible, utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos, asimismo, Díaz, A. (2008), indica que ello constituye un nuevo reto para los Estados, quienes se han visto obligados a realizar procesos de reforma y modernización de sus administraciones públicas con la necesidad no sólo de ser eficaces en la gestión sino también prestar servicios con eficiencia y sobre todo con calidad.

McBride, en su artículo publicado el 23 de Junio del 2011, manifiesta que: “Es necesaria una estrategia diferente en el cual el cambio se deba a que las autoridades y los funcionarios crean en él. En esta estrategia, la reforma se asienta en la innovación de los sistemas y la cultura que rigen el comportamiento de los trabajadores sector público; en la innovación de las instituciones públicas en organizaciones flexibles, innovadoras, transparentes y orientadas a resultados. Muchos gobiernos y organizaciones están cambiando la forma en que dan y producen sus servicios, los cuales buscan ser más eficaz, eficiente, transparente y centrada en el cliente”.

Al respecto, la Marina de Guerra del Perú, dentro de su Plan de Sensibilización para la implementación del sistema de control interno de la Marina, dispone que todas sus dependencias incluida en ella la Capitanía de Puerto de Salaverry se identifiquen con este plan, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente, lo cual recaerá en el beneficio de reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos, promover el desarrollo organizacional, mejorar la imagen institucional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en sus procedimientos, utilizar adecuadamente los recursos y bienes del Estado, contar con información confiable y oportuna y fomentar la práctica de valores.

Sin embargo, hay una percepción negativa por parte de los usuarios con respecto a la aplicación de los procedimientos administrativos, es por ello que nuestro propósito es describir y analizar desde el punto de vista de los trabajadores si los procedimientos administrativos de la Marina influyen en la calidad de los servicios de la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016, confrontando los datos obtenidos con un marco referencial relativo a las variables y dimensiones de estudio.

1.2. Trabajos Previos:

1.2.1. A nivel internacional

Pérez, V. (2010), en su tesis titulada “*Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL C.A.*”, Universidad Nueva Esparta, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, Caracas, Venezuela, plantea el problema: ¿Cuáles son los procesos administrativos actuales de la Empresa KANNIBAL?, y formula como objetivo general determinar los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad en la empresa KANNIBAL. Es una investigación de tipo no experimental. Se realizó una entrevista, cuestionario de catorce preguntas a una población de doce personas, los cuales son empleados de la presente empresa, como

conclusión de la entrevista se determinó que los procesos administrativos son deficientes, ya que no se cuenta con los recursos necesarios para determinar el cumplimiento de las actividades, uno de los datos arrojados es que no existe un buen control interno generando las diferentes fallas. Dentro de sus fortalezas y debilidades se encuentra la disminución de todos los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, si estos se ejecutan debidamente permitirá ser una fortaleza dentro de la organización.

1.2.2. A nivel nacional

García, J. (2012), *“Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros-2011”*, Universidad Nacional de Ingeniería, Escuela de Posgrado, Lima, Perú, plantea el problema: ¿De qué manera el análisis de los sistemas de gestión de calidad tiene implicancia en la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011?, y formula como objetivo general determinar si, el análisis de los sistemas de gestión de calidad tiene implicancia en la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011. Es una investigación de tipo aplicada, se realizará un sondeo de opinión a diez profesionales especializados en materia de gestión pública, como conclusión se ha determinado que el análisis de los sistemas de gestión de calidad si tiene implicancia positiva en la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011, debido a que la gestión de calidad se encargara que todos los procesos dentro de una organización se desarrollen adecuadamente en este caso de la administración pública.

Quincho, R. (2014), *“La gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, Perú”*, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima, Perú, plantea el problema: ¿Existe alguna relación entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas

públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, 2013?, y formula como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la UGEL Angaraes, 2013. Tiene como hipótesis general: La gestión institucional se relaciona directamente con la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, lo que permite su acreditación social, 2013. Es una investigación de tipo aplicada, en la cual se realizó un muestreo probabilístico en el cual se determinó la muestra de 51 docentes de diversas especialidades y de las diversas instituciones educativas, asimismo 284 alumnos de los diversos grados de estudio y para considerar la muestra de CONEI, se decidió considerar 15 integrantes, se realizó una encuesta para determinar los resultados. Como conclusión se determinó que la gestión institucional que vienen ejerciendo los directivos no optimiza la calidad de los servicios educativos, no ejercen control institucional, con respecto a la calidad de servicios educativos, se concluyó que los docentes no demuestran buen desempeño durante el desarrollo del proceso pedagógico de las aulas, el servicio de bienestar estudiantil esta desentendido, no brinda atención médica y psicológica a los adolescentes, el servicio de infraestructura es mala, inadecuada para los momentos actuales y pertinentes.

1.2.3. A nivel local

Tisnado, J. (2013), en su tesis titulada "*Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*", Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración, Trujillo, Perú, plantea el problema: ¿En qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 1 El Porvenir contribuirá al desarrollo educativo, elevando el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el año 2013?, y formula como objetivo general determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos

de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción. Plantea la hipótesis: El mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción. Se realizó una entrevista a los especialistas que laboran en la sede, en la cual se concluyó que dentro de los procesos administrativos más comunes identificados en la UGEL N°01, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo; asimismo la evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas. También hay un déficit de recursos materiales en la UGEL que impide que las áreas cumplan a cabalidad sus funciones. Ello se revela en los avances parciales de sus planes de trabajo y el incumplimiento de actividades programadas. Así mismo el número de personal de la UGEL no alcanza para atender la magnitud de las necesidades de las instituciones educativas, particularmente en lo que se refiere a la asesoría y la supervisión pedagógica.

Vela, R. y Zavaleta, L. (2014), en su tesis titulada "*Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*", Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración, Trujillo, Perú, plantea el problema: ¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo 2014?, y formula como objetivo general: establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo. Plantea como hipótesis: existe una influencia entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo. Se realizó una encuesta a la muestra de 340 clientes

de una población de 600, en la cual se concluyó que la calidad del servicio brindada influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe buena calidad del servicio, esto repercute en el incremento del nivel de ventas. La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta, tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Teorías de la Administración:

Podemos mencionar entre otras, la teoría neoclásica la cual se enfoca en los procesos administrativos, dando énfasis en los objetivos y los resultados de la organización. Así mismo se enfatiza en las funciones del administrador como lo es la planeación, organización, dirección y control. Esta teoría tuvo dos precursores importantes: Henri Fayol y Frederick Taylor, esta teoría tiene dos ramas, en la cual daremos énfasis a la descentralización, que estipula la acción de delegar las decisiones y acciones que afectan directamente al proceso productivo y administrativo de la organización a entidades gubernamentales más cercanos a la comunidad, procurando así un aumento considerable en la eficiencia.

Entre las ventajas que trae consigo esta teoría tenemos que los jefes están más cerca del punto donde deben tomarse las decisiones. La descentralización administrativa disminuye los atrasos, permite aumentar la eficiencia aprovechando mejor el tiempo y la aptitud de los funcionarios, evitando que rehúyan la responsabilidad, dado que es más fácil llegar al jefe y permite mejorar la calidad de decisiones a medida que su volumen y complejidad se reducen, aliviando a los jefes principales del exceso de trabajo. Sin embargo, la teoría y la experiencia internacional con la descentralización también plantea riesgos que deben ser controlados,

tales como la pérdida de la eficiencia del gasto público, en las economías de escala en la gestión centralizada; el deterioro de la calidad y cantidad de los servicios públicos en las partes del país donde las autoridades no cumplen bien su cometido, insuficiente aprovechamiento de los especialistas, falta de funcionarios en el campo operacional.

Otra teoría es la relacionada con la teoría de la administración pública, la cual nos indica que desde hace varias décadas se ha insistido mucho en la modernización de esta administración, queriendo decir con ello que se debe hacer un esfuerzo razonado para dotar a la administración pública de todos los elementos indispensables para que esta pueda realizarse de la manera más efectiva, como la acción del Estado en beneficio de su población, es decir de los administradores. Por lo tanto, el Estado tratará de actuar como un conjunto coherente y articulado con el fin de mejorar los servicios a los ciudadanos. Un Estado moderno puede garantizar a todos los ciudadanos un mayor acceso a los bienes y servicios de calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente; reducir las brechas sociales y económicas existentes y el ejercicio responsable de su papel en la promoción del desarrollo. La política de modernización de la gestión pública establece la visión, los objetivos, los principios y directrices para mejorar la gestión institucional y unas entidades coherentes del sector público, para que los ciudadanos tengan la oportunidad de acceder a los bienes y los servicios públicos que satisfagan sus necesidades y mejoren su bienestar con el menor coste posible.

Asimismo, considerada dentro de las teorías modernas de la administración, encontramos la relacionada a la calidad total, llamada así por que tiene que ver con la empresa como un todo, con el hecho de que los ciudadanos queden satisfechos con el servicio recibido, por ser de calidad. La característica de la calidad, en el caso de los servicios, tiene que ver con la eficiencia de estos: como la rapidez, la oportunidad en el cumplimiento de la fecha establecida, la simplicidad de los trámites y la buena atención.

Como última teoría encontramos el enfoque orientado a los resultados al servicio de la gestión pública. Se trata de una gestión en la que los funcionarios calificados y motivados se preocupen por atender las necesidades de los ciudadanos y organicen todos los procesos de producción o actividades como apoyo. Con el fin de transformar los insumos en productos y resultados que otorguen una mayor satisfacción a los ciudadanos, garanticen sus derechos y con el menor coste posible. (Márquez y Távora, 2010).

1.3.2. Conceptos Básicos:

1.3.2.1. Procedimientos Administrativos de la Marina:

Son el cauce formal de una serie de actos en el que se concreta la actuación administrativa, tiene como finalidad la emisión de un acto administrativo al servicio del usuario, los cuales se encuentran contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina (TUPAM 15001).

Estos procedimientos administrativos se configuran como una garantía al ciudadano, los cuales saben que la institución no va actuar de un modo arbitrario, por lo contrario este seguirá el debido procedimiento para concluir dicho trámite dentro del plazo establecido.

Para entender esta variable, se tendrá en cuenta tres dimensiones como: actividades, recursos y tecnología.

Se entiende como dimensión actividades, a las características y desarrollo de las mismas. Hoy en día hablamos de la modernización de la gestión pública en la cual uno de sus principios es servir al ciudadano, la política nacional de modernización de la

gestión pública al 2021, indica que en el desarrollo de la gestión por procesos es importante continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa, ya que ésta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

La simplificación administrativa tiene por objeto la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública, siendo esto muy importante para el usuario.

Con respecto a la dimensión recursos y tecnología, según Chiavenato, los recursos son medios que las empresas poseen para lograr sus objetivos y realizar sus tareas, son bienes o servicios consumidos en la realización de las actividades y prestación del servicio.

De modo genérico, los recursos se clasifican en: a) físicos o materiales: recursos necesarios para ejecutar las operaciones básicas de la organización, b) financieros: garantizan el suministro de los medios para adquirir los demás recursos necesarios para la organización, c) humanos: personas que integran y participan en las actividades de la empresa, cualquiera que sea su nivel jerárquico o la tarea que desempeñen y d) tecnológicos: equipos electrónicos y redes que facilitan la realización de las tareas.

1.3.2.2. Calidad del servicio:

La calidad del servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio suministrado coincide con las expectativas del cliente. Entregar calidad de servicio significa alcanzar las expectativas del

cliente sobre una base consistente (Lewis y Booms, 1983; citado por Berry, Zeithami y Parasuraman, 1985, p. 42).

En consecuencia, la calidad del servicio se puede definir como la comparación entre lo que el cliente espera recibir (sus expectativas) y lo que realmente recibe o él percibe que recibe (desempeño o percepción del resultado del servicio).

En el entorno político actual, la calidad de servicio se convierte en una de las variables consideradas claves para la gestión de las instituciones gubernamentales. Los consumidores o usuarios de los servicios son dolientes de los productos que otorga el gobierno. Esto debe motivar a las instituciones gubernamentales a ofrecer productos o servicios que satisfagan las características que los clientes requieran para cumplir con las expectativas y en la medida de lo posible, superarlas.

Así pues, Buttle (1996) citado por Martínez, L. y Mosquera, G. (2005) expresó que “la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos de la misma”.

Se puede observar que cuando un cliente entra a un negocio, su percepción dependerá de una serie de aspectos, tales como la atención que recibe, la calidad del servicio, la limpieza del local, la organización del lugar, etc., que luego se agrupará en un todo en el pensamiento del usuario, construyendo así una definición de la institución. Por esto, es importante que los recursos humanos de una institución, tengan contacto directo con el cliente, tengan claro lo que se quiere transmitir, además de la capacidad para identificar las necesidades del cliente y poder realizarlas tal cual.

Según Johnston (1995) es necesario identificar las determinantes o dimensiones para ser capaz de especificar, medir, controlar y mejorar la calidad de servicio percibida por el usuario.

Para esta metodología, según Parasuraman, Zeitham y Berry *al.* (1988), los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo, identifica cinco dimensiones que evalúan la calidad en el desarrollo del servicio: a) elementos tangibles, entendida como las facilidades físicas, equipamiento y apariencia del personal; es decir de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el usuario está en contacto al recibir el servicio; b) fiabilidad, que es la habilidad de desempeñar el servicio prometido exactamente y con formalidad; c) capacidad de respuesta, la cual definen como la buena voluntad para ayudar a los usuarios y proveer un servicio oportuno; d) seguridad, que comprende el conocimiento y cortesía de los empleados y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad; e) empatía, que abarca la atención y cuidado individualizado que la compañía provee a los usuarios.

En relación con la dimensión de fiabilidad, Boulding *et al.* (1993) argumenta que mientras la calidad de servicio es multidimensional, la fiabilidad es la dimensión clave en la determinación general de la calidad percibida de servicio. En su modelo dinámico de calidad de servicio, ellos encuentran a la fiabilidad como la principal manejadora de la percepción general de la calidad de servicio de los clientes. Esto parece ser verdad en otros estudios, donde también las diferentes dimensiones pueden surgir y suplantar una o más de las cinco originales, o colapsar el número general de dimensiones en un número menor.

A la comprensión de la dimensión de fiabilidad y empatía, Parasuraman *et al.* (1988) la identifican como la habilidad de

desempeñar el servicio prometido exactamente y con formalidad, incluyendo la puntualidad en la ejecución, así como la atención y cuidado individualizado que la institución provee a los usuarios como por ejemplo atender a los clientes rápidamente o responder oportunamente a sus solicitudes o reclamos.

En este trabajo, la dimensión de seguridad (Parasuraman *et al.*, 1988) es básica por las características del servicio, la cual inicialmente fue basada en los atributos de comunicación: credibilidad, seguridad, competencia y cortesía (Parasuraman *et al.*, 1985). Ham *et al.* (2003), resume varios componentes asociados con el aseguramiento como la comunicación concerniente a mantener a los clientes informados; la credibilidad que envuelve confianza, creencia, y honestidad; la competencia que significa tener las habilidades requeridas y el conocimiento para desarrollar el servicio; la cortesía que es el respeto y consideración; y la seguridad, que es entendida como estar fuera de peligro o riesgo.

Asimismo, a la dimensión elementos tangibles (Parasuraman *et al.*, 1988), la reconoce como las facilidades físicas, equipamiento y apariencia del personal, que están presente en una adecuada área de atención al usuario, debidamente señalizada y con los equipos tecnológicos necesarios.

1.3.2.3. Administración Pública:

Gadea, A. (2000), en su estudio de la gestión de la calidad en servicios públicos, indica que para una administración pública, lo que es realmente importante es conseguir que la calidad finalmente percibida por los ciudadanos coincida con lo que ellos esperaban, a esto se le llama satisfacción.

Camarasa, J. (2004), señala que las administraciones públicas constituyen los instrumentos que tienen los Estados y que ejecutan los gobiernos para el desarrollo de políticas públicas con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones cívicas y facilitar la prestación de los servicios básicos.

Díaz, A. (2008), indica que ello constituye un nuevo reto para los Estados, quienes se han visto obligados a realizar procesos de reforma y modernización de sus administraciones públicas con la necesidad no sólo de ser eficaces en la gestión sino también prestar servicios con eficiencia y sobre todo con calidad.

Por último, Céspedes, A. (2010), las Administraciones Públicas, como la nuestra, deben tener en cuenta aspectos tan fundamentales como:

- a) Simplicidad y sencillez en los trámites de la gestión.
- b) Claridad y calidad total de la información recibida.
- c) Preparación y competencia de las personas que atienden al público.
- d) Tiempo que tarda la administración en responder, o en resolver la gestión planteada por el ciudadano.
- e) Amabilidad y buen trato personal.
- f) Facilidad para formular quejas y reclamaciones.
- g) Flexibilidad en los horarios de atención al público.

McBride, D. (2011), señala que la gestión por resultados es una combinación de sistemas, valores y procedimientos para obtener más y mejores resultados con los mismos o menos recursos. A diferencia del sistema burocrático donde los procedimientos rígidos, la centralización de decisiones y la conformidad con la norma determinan el éxito, la gestión basada en los resultados se

centra en la organización en el logro de los objetivos deseados, dándoles mayor flexibilidad para gestionar sus recursos a cambio de una total transparencia en las operaciones y decisiones, y un estrecho seguimiento de los resultados. La finalidad de la gestión por resultados es contar con gobiernos y organizaciones públicas que actúen de manera ética y transparente, y busquen constantemente diferentes maneras de mejorar su desempeño laboral. Muchas organizaciones y gobiernos actuales están cambiando la forma en que producen sus servicios, buscando ser más eficientes, efectivos, transparentes y orientados al cliente.

1.3.3. Disposiciones Legales y Operativos:

1.3.3.1. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado:

La Ley N° 27658, de fecha 29 de enero del 2002, Tiene como finalidad la obtención de mejores y mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, con el objetivo de lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

El enfoque que debe orientar y marcar el paso de la modernización del Estado es institucionalizar la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, como la planificación estratégica y concertada, la incorporación de sistemas de monitoreo y evaluación.

Siendo el Decreto Supremo Nro. 004-2013-PCM “Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública”, su principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los

ciudadanos y el desarrollo del país. Su aplicación corresponde a todas las Entidades de la Administración Pública.

Entre los principios orientados al ciudadano en la política de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú al 2021, tenemos las siguientes:

- a) Orientación al ciudadano: la razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos.
- b) Articulación intergubernamental e intersectorial: las entidades públicas deben planificar y ejecutar sus acciones de manera articulada en todos los niveles del gobierno, fomentando la comunicación y la coordinación continua, asociando sus recursos y capacidades o cooperando entre sí de otras muchas formas, para poder responder a las necesidades de la ciudadanía con eficiencia y de manera oportuna.
- c) Balance entre la flexibilidad y el control de la gestión: las entidades públicas deben desarrollar una gestión ágil, oportuna, eficaz y eficiente.
- d) Transparencia, rendición de cuentas y ética pública: los funcionarios deben servir a los intereses de la Nación, aumentar la eficiencia del Estado para brindar una mejor atención a la ciudadanía, actuando con probidad, idoneidad, veracidad, justicia, equidad, lealtad y respeto al Estado de Derecho y a la dignidad de las personas.
- e) Innovación y aprovechamiento de las tecnologías: se requiere que las entidades públicas avancen en un proceso constante de revisión y renovación de los procesos y procedimientos mediante los cuales implementan sus acciones, para alcanzar los resultados que la ciudadanía espera.

- f) Principio de sostenibilidad: la gestión pública se sostiene en la integración ecuánime de las políticas sociales, ambientales y económicas del desarrollo nacional, así como en la satisfacción de las necesidades de las actuales y futuras generaciones de ciudadanos.

1.3.3.2. Ley de Procedimiento Administrativo General:

Muchos de los aspectos reconocidos como parte del contenido del derecho a una buena administración se encuentran regulados en nuestro ordenamiento jurídico interno, principalmente en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, norma que regula, entre otros temas, los principios, las reglas y los deberes que guían la actuación de las entidades administrativas, así como los derechos y deberes de los ciudadanos administrados.

En cuanto a los principios que orientan al procedimiento administrativo general, inclinados al servicio de la ciudadanía, se encuentran los siguientes:

- a) Principio del debido procedimiento: El cual indica que los administrados o ciudadanos, gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, el cual comprende el tener derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho”.
- b) Principio de Imparcialidad: El cual menciona que las autoridades administrativas deberán actuar sin ninguna clase de discriminación entre los administrados o ciudadanos.
- c) Principio de Informalismo: Manifiesta que las normas de procedimiento deben ser explicadas en forma favorable a la

admisión y decisión final de las pretensiones de los ciudadanos o administrados, de tal forma que sus derechos e intereses no se vean dañados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

- d) Principios de presunción de veracidad: Manifiesta que se presume que los documentos o declaraciones presentadas por el ciudadano o administrado, responden a la verdad de los hechos que afirman.

- e) Principio de celeridad: Indica que los involucrados en la realización del mencionado trámite, deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible.

- f) Principio de eficacia: indica que deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez.

Asimismo, es importante recordar que son derechos de los administrados los siguientes:

- a) Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.

- b) La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.

- c) Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.

- d) A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

1.3.3.3. Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina 15001:

El texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina, establece los trámites de responsabilidad de las Capitanías de Puerto, plasmando los requisitos solicitados al administrado para la realización del debido procedimiento, el órgano responsable que lo ejecuta, el costo del trámite y el plazo establecido para la culminación del trámite.

Con Decreto Supremo Nro. 002-2012-DE de fecha 10 de julio del 2009, se decreta aprobar la actualización integral del “Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina de Guerra del Perú”, TUPAM-15001, Edición 2012, que consta doscientos setenta y ocho (278) procedimientos administrativos, cuatro (4) servicios prestados en exclusividad y tres (3) formatos únicos de trámite, siendo las Parte “C”, la correspondiente a la DICAPI:

- a) Parte “C”, Dirección General de Capitanías y Guardacostas, ciento cuarenta y tres (143) procedimientos y dos (2) servicios prestados en exclusividad.

En tal sentido, la presente investigación, abarca el estudio en la aplicación de los Procedimientos Administrativos de la Marina y su influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry, dependencia subordinada a la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, estos procedimientos se encuentran divididos de la siguiente manera:

- a) Procedimientos A, referidos a trámites de secretaria, asesoría legal y comunicaciones de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas.
- b) Procedimientos B y C, referidos a la Dirección de Control de Actividades Acuáticas de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas.
- c) Procedimientos D, E y F, referidos a la Dirección de Medio Ambiente de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas.
- d) Procedimientos G, referidos a la Comandancia de Operaciones Guardacostas.
- e) Dos servicios prestados en exclusividad.

1.4. Formulación del Problema:

¿De qué manera influyen los Procedimientos Administrativos de la Marina en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016?

1.5. Justificación del estudio:

El presente trabajo se justifica porque va establecer una relación entre dos variables en estudio: los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, un problema que es de interés para la institución y los usuarios.

Interesa a la Capitanía de Puerto de Salaverry en la medida en que los resultados serán premisas para recomendar a los jefes las acciones para mejorar el debido proceso para realizar los procedimientos administrativos en la Marina, los cuales se verán reflejados en la calidad del servicio brindado al usuario.

- 1.5.1. Desde el punto de vista metodológico, esta investigación aplicó conocimientos debidamente validados y confiables para el sector público, lo cual permitirá continuar con otras investigaciones en el mencionado rubro. La presente investigación, identificará la problemática, para contribuir a la solución de los diversos problemas que se puedan presentar año tras año en la institución.
- 1.5.2. Desde el punto de vista teórico, la presente investigación servirá como base para futuros estudios relacionados al tema, ya que hasta la fecha no existe investigación referida al tema de tesis. Asimismo, los resultados podrán ser aplicables y realizar las comparaciones respectivas con otros estudios, esta investigación se complementará con un trabajo realizado en campo, mediante una encuesta a sus colaboradores.
- 1.5.3. Desde el punto de vista social, la presente investigación se justifica por ser relevante para la ciudadanía del distrito de Salaverry, debido a que identificará el nivel de la calidad del servicio brindado en la aplicación de los procedimientos administrativos de la Marina y sus posibles deficiencias, con la finalidad de mejorarlos y hacerlos más eficientes. El impacto social se verá reflejado en la mejora de la calidad del servicio, ya que pretende contribuir a mejorar y fortalecer la cultura del buen servicio en el sector público.
- 1.5.4. Desde el punto de vista práctico, la presente investigación se justifica, ya que al identificar el nivel de la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry con respecto a los Procedimientos Administrativos de la Marina, servirá para aplicarlos en la mejora de la gestión administrativa, además de tener adecuados procedimientos a fin de cumplir con los trámites solicitados.

1.6. Hipótesis:

1.6.1. Hipótesis de Investigación

H1: Existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016.

1.6.2. Hipótesis nula

Ho: No existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016.

1.6.3. Hipótesis Especificas

H_{E1}: Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión actividades influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.

H_{E2}: Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión recursos influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.

H_{E3}: Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión tecnología influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016, con el propósito de tener una base para proponer el uso de teorías y conocimientos científicos, que contribuyan a desarrollar una nueva filosofía conceptual de mejoramiento continuo en la calidad del servicio al usuario.

1.7.2. Objetivos Específicos

OE1: Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en cuanto su dimensión actividades en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016.

OE2: Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en cuanto su dimensión recursos en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016.

OE3: Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en cuanto su dimensión tecnología en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016.

OE4: Determinar el nivel de los procedimientos administrativos de la Marina en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016.

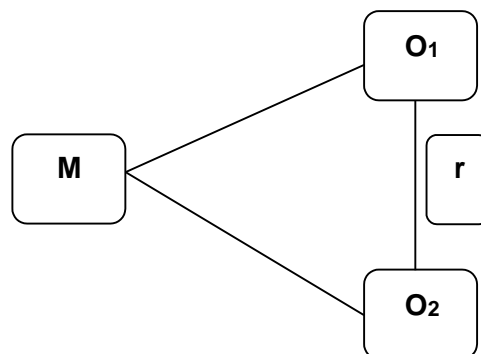
OE5: Determinar el nivel de la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016.

II. MÉTODO:

2.1. Diseño de investigación:

La presente investigación, según su clasificación es un diseño de investigación de tipo Descriptiva, correlacional de corte transversal, no experimental, porque su objetivo es describir y analizar aspectos de una realidad ya existente dentro de la Capitanía de Puerto de Salaverry, la relación entre dos o más variables en un determinado momento: Los Procedimientos Administrativos de la Marina y la Calidad del servicio, en la cual se podrá concluir si estas tienen relación o no. Según el alcance temporal es de corte transversal porque se ha recolectado los datos en un solo momento dado, en el periodo 2016. La investigación es de naturaleza cuantitativa porque las variables de estudio, son observables y medidos en un único momento del tiempo, se ha empleado el método estadístico como herramienta para tabular los datos encontrados en la recolección de datos e interpretar y analizar los resultados.

La esquematización del diseño de investigación utilizado es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra (Trabajadores de la Capitanía de Puerto de Salaverry)

O1 :Observación de la variable 1 (Procedimientos Administrativos de la Marina).

O₂ : Observación de la variable 2 (Calidad del servicio).

r : Relación de causalidad de las variables.

2.2. Variables, operacionalización:

2.2.1. Variables:

2.2.1.1. Variable 1:

Procedimientos Administrativos de la Marina: Son el cauce formal de una serie de actos en el que se concreta la actuación administrativa por parte de los trabajadores de la Capitanía de Puerto de Salaverry para la realización de un fin. Tiene como finalidad la emisión de un acto administrativo al servicio del usuario, los cuales se encuentran contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina, el cual ha desarrollado un proceso de simplificación administrativa en sus procedimientos, situación que conllevará al uso racional de los recursos públicos de trámites exigidos por el texto vigente (TUPAM – 15001).

2.2.1.2. Variable 2:

Calidad del servicio: Se denomina calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que puedan afectar al comportamiento futuro de los usuarios (Parasuraman et al., 1985). Asimismo, argumenta que dicha calidad está en función de la diferencia entre expectativa y desempeño a lo largo de un sistema establecido de dimensiones de calidad.

2.2.2. Operacionalización:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Procedimientos Administrativos de la Marina	<p>Los procedimientos administrativos de la Marina, son el cauce formal de una serie de actos en el que se concreta la actuación administrativa por parte de los trabajadores de la Capitanía de Puerto de Salaverry para la realización de un fin.</p> <p>Tiene como finalidad la emisión de un acto administrativo al servicio del usuario, los cuales se encuentran contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina.</p> <p>Estos procedimientos administrativos se configuran como una garantía al usuario, los cuales saben que la institución no va actuar de un modo arbitrario, por lo contrario este seguirá el debido procedimiento para concluir dicho trámite dentro del plazo establecido.</p> <p>TUPAM 15001.</p>	<p>Esta variable se operacionalizará mediante una encuesta a la población objeto del estudio, la misma que permitirá medir las bondades de los Procedimientos Administrativos realizado por los trabajadores de la Capitanía de Puerto de Salaverry.</p> <p>Para lo cual se aplicará el cuestionario con preguntas respecto a cada una de las dimensiones e indicadores. Las opciones de respuesta están hechos en base a una escala de Likert.</p> <p>Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>	<p>Actividades</p>	<p>Desarrolla las actividades conforme lo regulado por los dispositivos legales.</p> <p>Las actividades respecto del proceso son descentralizados.</p> <p>Las actividades respecto del proceso son simplificados.</p> <p>Las actividades respecto del proceso están sistematizados.</p> <p>Existen deficiencias en el desarrollo de las actividades.</p> <p>Las actividades se desarrollan oportunamente.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Muy alto</p> <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p> <p>Muy bajo</p>
	<p>Recursos</p>	<p>Cuentan con suficiente personal para efectuar las labores.</p> <p>Se cuenta con recursos para realizar capacitaciones.</p> <p>Se cuenta con un ambiente adecuado de trabajo.</p> <p>Se cuenta con material de escritorio de acuerdo a la necesidad.</p> <p>Se cuenta con equipos electrónicos de acuerdo a la necesidad.</p>			
	<p>Tecnología</p>	<p>La tecnología en su centro laboral es apropiada para realizar su trabajo.</p> <p>Considera insuficiente la capacidad instalada de tecnología en su trabajo.</p> <p>Los equipos electrónicos van de acorde con el trabajo que realiza.</p> <p>Considera desfasada la tecnología usada en su trabajo.</p> <p>Cuentan con red intranet constante.</p> <p>Cree que no capacitan al personal en el uso adecuado de nueva tecnología.</p>			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Calidad del Servicio	<p>La Calidad del Servicio es aquel que deriva de la propia definición de Calidad, la cual es entendida como la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, esta es producto de haber recibido un buen servicio.</p> <p>Con respecto a la Capitanía de Puerto de Salaverry, hablamos de calidad del servicio con respecto al desarrollo de los procedimientos administrativos de la Marina por parte de los trabajadores de esta institución, los cuales son solicitados por los usuarios con la finalidad de cumplir con lo establecido en las disposiciones vigentes.</p>	<p>Esta variable se operacionalizará mediante una encuesta a la población objeto del estudio, la misma que permitirá medir la calidad de servicio brindado por los trabajadores de la Capitanía de Puerto de Salaverry, teniendo en cuenta sus dimensiones.</p> <p>Para lo cual se aplicará el cuestionario con preguntas respecto a cada una de las dimensiones e indicadores.</p> <p>Las opciones de respuesta están hechas en base a una escala de Likert.</p> <p>Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>	<p>Confianza y Seguridad</p>	<p>Brinda información clara y confiable.</p> <p>Comprenden las necesidades de los usuarios.</p> <p>Desempeña sus funciones con veracidad y honestidad.</p> <p>Responde claramente a las preguntas planteadas por los usuarios.</p> <p>Resguardan los derechos de los usuarios.</p> <p>Están dispuestos para agilizar los trámites.</p> <p>El personal está bien capacitado para atender a los usuarios.</p> <p>El personal brinda atención personalizada</p> <p>Promueven la atención correcta.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Muy alto</p> <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p> <p>Muy bajo</p>
			<p>Fiabilidad y empatía</p>	<p>Existe amabilidad en el trato al usuario.</p> <p>Existe disposición del personal para mantener informado al usuario.</p> <p>Existe nivel de dialogo con los usuarios.</p> <p>Existe acceso a la información.</p> <p>Existe una buena capacidad de respuesta.</p> <p>Existe una rápida atención a los usuarios.</p> <p>Existe cultura por los principios y valores en beneficio de los usuarios.</p> <p>Existe un horario de atención establecido.</p>	
			<p>Elementos tangibles</p>	<p>Existe una adecuada área de atención al usuario.</p> <p>Existe zona de parqueo.</p> <p>Existe un buzón de sugerencias.</p> <p>Existe un mural de publicaciones de interés para el público.</p> <p>La institución cuenta con una adecuada ventilación y luminosidad.</p> <p>Posee nuevas tecnologías e informática moderna.</p> <p>Cuenta con rótulos y señalización suficiente.</p> <p>Cuenta con equipos informáticos suficientes.</p>	

2.3. Población y muestra:

2.3.1. Población:

La población es de 16 trabajadores en las áreas técnicas de la Capitanía de Puerto de Salaverry.

2.3.2. Muestra:

Se utilizó el muestreo no probabilístico, debido a que la población es muy pequeña y accesible, por lo que se tomará el total de 16 trabajadores a cargo de las áreas técnicas de la Capitanía de Puerto de Salaverry.

Criterios de selección de los trabajadores:

a) Criterio de inclusión:

Trabajadores en las áreas técnicas de la Capitanía de Puerto de Salaverry, durante la aplicación del cuestionario.

b) Criterio de exclusión:

Trabajadores en las áreas técnicas de la Capitanía de Puerto de Salaverry, que se encuentran de licencia, destacados o en goce de vacaciones durante el tiempo en que se aplica el cuestionario.

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos:

La encuesta permitió que los trabajadores proporcionen información acerca de los Procedimientos Administrativos de la Marina y su influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de

Salaverry, 2016, con la finalidad de describir y explicar de la mejor forma el problema.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento a utilizar en esta investigación es el cuestionario, el cual permite recabar información de la unidad de análisis, el cual es objeto de estudio y centro del problema de la presente investigación, realizando un conjunto de preguntas diseñadas para recolectar los datos necesarios y poder alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Todo esto mediante la escala de Likert, el cual permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado (trabajador de la Capitanía de Puerto de Salaverry) con la afirmación propuesta. En la presente investigación se le presenta al encuestado una afirmación en la cual se le pide que extreme su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala, a cada punto se le asigna un valor numérico. La escala de Likert cuenta con cinco alternativas de forma ascendente, a saber:

- Nunca= 1
- Casi nunca= 2
- A veces= 3
- Casi siempre= 4
- Siempre= 5

2.4.3. Validez:

La validez del presente instrumento se realizó a juicio del experto de investigación del área de gestión pública, el Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey, docente del curso de diseño del proyecto de investigación.

2.4.4. Confiabilidad:

Se determinó la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, para el cuestionario relacionado a 16 trabajadores de la Capitanía de Puerto de Salaverry, se obtuvo el valor del Alfa de Cronbach de 0.935 que corresponde a un nivel excelente.

Para el cuestionario relacionado con la variable de Procedimientos Administrativos de la Marina, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.810 y para la variable calidad del servicio, el valor de Alfa de Cronbach es de 0.936, que corresponden a niveles muy buenos, ambos cuestionarios se pueden observar en el anexo N° 02.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Los datos obtenidos en la presente investigación fueron analizados e interpretados de acuerdo al problema de investigación e hipótesis planteadas. Para procesar la información y analizar los datos, se hizo uso de un programa estadístico, programa EXCEL.

Los métodos que se utilizaron para el análisis de datos en la presente investigación, son los siguientes:

Estadística descriptiva:

- a) Se empleará tablas estadísticas.
- b) Gráficos estadísticos.
- c) Tabla de frecuencias.
- d) Matriz de puntuaciones de las dimensiones de las variables.

Estadística inferencial:

- a) Para el procesamiento y obtención de los resultados y la contrastación de la hipótesis, se utilizó el software de estadística (SPSS).

2.6. Aspectos éticos:

En la presente investigación se protegió la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se tomó en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como:

- a) La confiabilidad: La información obtenida no será revelada, ni divulgada para cualquier otro fin, para la realización del estudio y lograr su participación de manera voluntaria.
- b) La libre participación de los involucrados: se refiere a la participación de los entrevistados sin presión alguna, motivándolos sobre la importancia de la investigación.
- c) Consentimiento informado: solicitar la autorización al Capitán de Puerto de la Capitanía de Salaverry para la realización del estudio.

III. RESULTADOS

Los resultados que se encontraron han sido analizados acordes a los objetivos e hipótesis que se propusieron al inicio de la investigación; razón por la cual se usó metodología cuantitativa, que permitió tabular de modo preciso los datos que se obtuvieron como resultado de la aplicación de cuestionarios, utilizamos para tal finalidad el coeficiente de contingencia del estadístico de Tau-b de Kendall. El propósito ha sido determinar la relación de los procedimientos administrativos de la Marina con la calidad del servicio a los usuarios en la Capitanía del Puerto Salaverry. Para recoger de forma eficiente la información, se aplicaron dos cuestionarios, los mismos que permitieron recoger los datos de las variables y sus dimensiones, estos se presentan a continuación a través de tablas y figuras estadísticas de forma ordenada y secuencial.

3.1. Resultados ligados a las hipótesis

Tabla: 1

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre procedimientos administrativos de La Marina y la calidad del servicio a los usuarios en la Capitanía del Puerto Salaverry.

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		PROCEDIMI ENTOS ADMINISTRA TIVOS	CALID AD DEL SERVI CIO	ACTIVID ADES	RECUR SOS	TECNOL OGÍA	CONFIA NZA Y SEGURI DAD	FIABILI DAD Y EMPAT ÍA	ELEMEN TOS TANGIB LES
N		16	16	16	16	16	16	16	16
Parám etros normal es ^{a,b}	Media	57,69	105,81	21,50	16,69	19,50	38,50	33,63	33,69
	Desvia ción estánd ar	7,922	13,080	1,932	3,683	3,615	5,441	5,439	4,393
Máxim as diferen cias	Absolu ta Positiv o	,320	,134	,165	,262	,180	,171	,170	,159
		,320	,115	,156	,262	,180	,116	,121	,159

extremas	Negativo	-,166	-,134	-,165	-,175	-,166	-,171	-,170	-,125
Estadístico de prueba		,320	,134	,165	,262	,180	,171	,170	,159
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,005 ^c	,175 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

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

Descripción: En la Tabla 1 se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable Procedimiento Administrativo y sus respectivas dimensiones y Calidad del Servicio, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de kolmogorov-smirnov hay dos valores menores al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), en la variable Procedimientos Administrativo y en la dimensión Recursos; demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables, en este caso usaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall

3.2. Descripción de resultados de correlaciones de las variables y sus dimensiones en Procedimientos Administrativos y sus respectivas dimensiones y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016.

3.2.1. Prueba de hipótesis

Hi: Existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016.

Ho: No existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016.

Correlaciones no paramétricas

Tabla: 2

Correlaciones			PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	CALIDAD DEL SERVICIO
tau_b de Kendall	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Coefficiente de correlación	1,000	,618*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	16	16
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,618*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	16	16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: resultados del SPSS v 22

Interpretación: En la Tabla que contiene los datos obtenidos del SPSS v22, se puede apreciar que existe influencia significativa del procedimiento administrativo en la calidad del servicio de la Capitanía de Puerto Salaverry, 2016, debido a que el Sig. (Bilateral) es de ,012 con un coeficiente de correlación de ,618. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específicas

Tabla: 3

HE1 Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión actividades influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.

Correlaciones			ACTIVIDADES	CALIDAD DEL SERVICIO
tau_b de Kendall	ACTIVIDADES	Coefficiente de correlación	1,000	,404
		Sig. (bilateral)	.	,109
		N	16	16
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,404	1,000

Sig. (bilateral)	,109	.
N	16	16

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

Interpretación: En la Tabla 3 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que entre la dimensión actividades de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016 no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,404 y un sig (bilateral) de ,109. En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE1.

HE2 Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión recursos influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.

Tabla: 4

Correlaciones			RECURSOS	CALIDAD DEL SERVICIO
tau_b de Kendall	RECURSOS	Coeficiente de correlación	1,000	,318
		Sig. (bilateral)	.	,175
		N	16	16
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,318	1,000
		Sig. (bilateral)	,175	.
		N	16	16

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

Interpretación: En la Tabla 4 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que entre la dimensión recursos de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016 no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,318 y un sig (bilateral) de ,175. En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE2.

HE3 Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión tecnología influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.

Tabla 5

Correlaciones			TECNOLOGÍA	CALIDAD DEL SERVICIO
tau_b de Kendall	TECNOLOGÍA	Coeficiente de correlación	1,000	,403
		Sig. (bilateral)	.	,089
		N	16	16
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,403	1,000
		Sig. (bilateral)	,089	.
		N	16	16

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

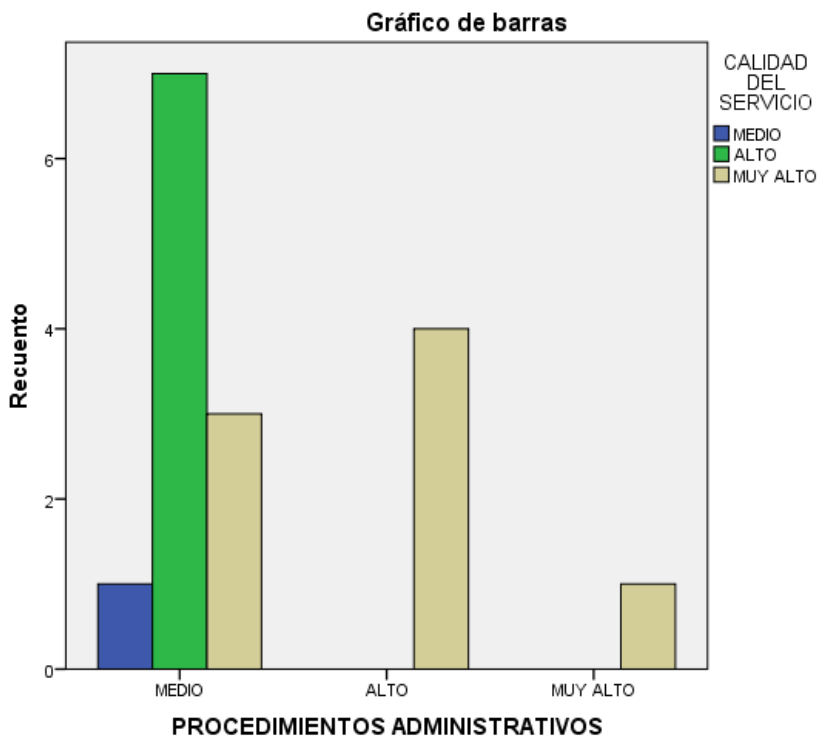
Interpretación: En la Tabla 5 que contienen datos obtenidos de SPSS v23 se observa que entre la dimensión tecnología de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016 no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,403 y un sig (bilateral) de ,089. En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE3.

Nivel de los procedimientos administrativos de la Marina en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS*CALIDAD DEL SERVICIO tabulación cruzada						
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	MEDIO	Recuento	CALIDAD DEL SERVICIO			Total
			MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
		Recuento	1	7	3	11
		Recuento esperado	,7	4,8	5,5	11,0
		% del total	6,3%	43,8%	18,8%	68,8%
	ALTO	Recuento	0	0	4	4
		Recuento esperado	,3	1,8	2,0	4,0

		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	MUY	Recuento	0	0	1	1
	ALTO	Recuento	,1	,4	,5	1,0
		esperado				
		% del total	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%
Total		Recuento	1	7	8	16
		Recuento	1,0	7,0	8,0	16,0
		esperado				
		% del total	6,3%	43,8%	50,0%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23



Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

Interpretación:

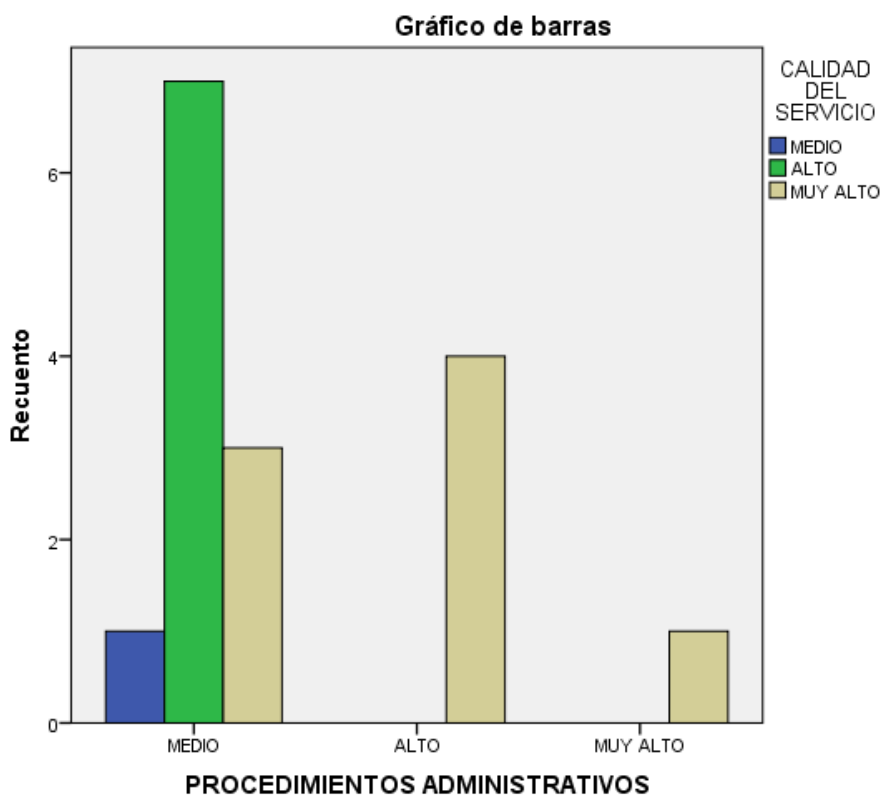
El nivel de los procedimientos administrativos de la Marina en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016 es predominantemente medio con un 68.8% determinado por 11 de los 16 encuestados seguido del nivel alto con 25% determinado por 4 encuestados y del nivel muy alto con 6.3% determinado por 1 encuestado.

Nivel de la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS*CALIDAD DEL SERVICIO tabulación cruzada

			CALIDAD DEL SERVICIO			
			MEDIO	ALTO	MUY ALTO	Total
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	MEDIO	Recuento	1	7	3	11
		Recuento esperado	,7	4,8	5,5	11,0
		% del total	6,3%	43,8%	18,8%	68,8%
	ALTO	Recuento	0	0	4	4
		Recuento esperado	,3	1,8	2,0	4,0
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	MUY ALTO	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,4	,5	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%
Total	Recuento	1	7	8	16	
	Recuento esperado	1,0	7,0	8,0	16,0	
	% del total	6,3%	43,8%	50,0%	100,0%	

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23



Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V 23

Interpretación:

El nivel de la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016. Es predominantemente muy alto con un 50% determinado por 8 de los 16 encuestados seguido del nivel alto con un 43.8% determinado por 7 encuestados y en nivel medio con un 6.3% determinado por 1 encuestado.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación, pasamos a realizar la discusión de los mismos:

El primer resultado que se obtiene es que hay influencia significativa del procedimiento administrativo en la calidad del servicio de la Capitanía de Puerto Salaverry, 2016 analizada. El resultado mencionado anteriormente, en general, nos permite dar respuesta a nuestro problema indicado, confirmar nuestra hipótesis de investigación y asumir el logro de nuestro objetivo general. Ya que al empezar este trabajo nos preguntamos “¿De qué manera influyen los Procedimientos Administrativos de la Marina en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016?” ante este problema se planteó como hipótesis de investigación que “Existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016” y como hipótesis nula que “No existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016 “. Por lo tanto, en concordancia con los resultados en discusión se debe rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis de investigación. Como resultado, el estudio permite lograr nuestro objetivo general “Determinar la relación que existe entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016 “, habiendo sido establecido en nuestra investigación, que hay una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016, analizada.

Se observó plenamente los procedimientos científicos, a lo largo de nuestra investigación en consecuencia nuestro informe esta concatenado, es consecuente, consistente y objetivo cuya validez está basada en la contrastación de la realidad observada, es decir el cómo es, con un marco referencial que constituye él debe ser, es decir cómo debe cambiar la gestión para adecuarse al adelanto de la ciencia y tecnología de nuestro tiempo para ser eficiente y eficaz en el servicio al ciudadano concordando con Chiavenato, en el sentido de que administrar es conseguir que las tareas se ejecuten de la mejor manera posible, utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos, asimismo, Diaz, A. (2008), indica que ello

constituye un nuevo reto para los Estados, quienes se han visto obligados a realizar procesos de reforma y modernización de sus administraciones públicas con la necesidad no sólo de ser eficaces en la gestión sino también prestar servicios con eficiencia y sobre todo con calidad.

McBride, en su artículo publicado el 23 de Junio del 2011, manifiesta que: “Es necesaria una estrategia diferente en el cual el cambio se deba a que las autoridades y los funcionarios crean en él. En esta estrategia, la reforma se asienta en la innovación de los sistemas y la cultura que rigen el comportamiento de los trabajadores sector público; en la innovación de las instituciones públicas en organizaciones flexibles, innovadoras, transparentes y orientadas a resultados. Muchos gobiernos y organizaciones están cambiando la forma en que dan y producen sus servicios, los cuales buscan ser más eficaz, eficiente, transparente y centrada en el cliente”.

El segundo resultado es que entre la dimensión actividades de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016 no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,404 y un sig (bilateral) de ,109. En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE1. Este resultado nos permite rechazar nuestra hipótesis específica de investigación, a través de la cual se postuló en forma tentativa que “Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión actividades influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.”, asimismo nos permite dar por logrado el primero de nuestros objetivos específicos a través del cual nos propusimos “Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en cuanto su dimensión actividades en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016”.

El tercer resultado es que entre entre la dimensión recursos de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016, no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,318 y un sig

(bilateral) de ,175. Este resultado nos permite rechazar nuestra hipótesis específica HE2 de investigación, a través de la cual se postuló en forma tentativa que “Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión recursos influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016”, asimismo nos permite dar por logrado nuestro objetivo específico a través del cual nos propusimos “Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en cuanto su dimensión recursos en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016”.

Otro resultado es que entre la dimensión tecnología de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016 no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,403 y un sig (bilateral) de ,089. En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE3 de investigación, a través de la cual se postuló en forma tentativa que “Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión tecnología influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016”, asimismo nos permite dar por logrado nuestro objetivo específico a través del cual nos propusimos “Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en cuanto su dimensión tecnología en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016”.

En relación a estos resultados traemos a colación el estudio de Pérez, V. (2010), que realizó una entrevista, cuestionario de catorce preguntas a una población de doce personas, los cuales son empleados de empresa, como conclusión de la entrevista se determinó que los procesos administrativos son deficientes, ya que no se cuenta con los recursos necesarios para determinar el cumplimiento de las actividades, uno de los datos arrojados es que no existe un buen control interno generando las diferentes fallas. Dentro de sus fortalezas y debilidades se encuentra la disminución de todos los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, si estos se ejecutan debidamente permitirá ser una fortaleza dentro de la organización.

Conforme a lo ya descrito líneas arriba, en líneas generales nuestros resultados nos han permitido confirmar nuestra hipótesis de investigación y ninguna de nuestras hipótesis específicas, pues estas, luego de haber procesado la información obtenida durante la investigación han sido rechazadas. Pese a ello sí nos ha sido posible lograr todos nuestros objetivos, pues, los resultados obtenidos nos permiten igualmente darlos por logrados, ya que su logro o no logro es independiente de que se acepten o rechacen las hipótesis de investigación formuladas. Así, por ejemplo, tal como ya lo hemos mencionado, nuestro objetivo general fue “Determinar la relación que existe entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016” y al haber obtenido como resultado que “existe influencia significativa del procedimiento administrativo en la calidad del servicio de la Capitanía de Puerto Salaverry, 2016”, analizada, el mencionado objetivo ha sido logrado a cabalidad.

Para dar fin a la presente discusión de resultados es de enfatizar que los procedimientos administrativos de la Marina en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016 se comporta en un nivel predominantemente medio con un 68.8% determinado por 11 de los 16 encuestados seguido del nivel alto con 25% determinado por 4 encuestados y del nivel muy alto con 6.3% determinado por 1 encuestado. Ningún encuestado percibe un nivel bajo o muy bajo.

El nivel de la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016. Es predominantemente muy alto con un 50% determinado por 8 de los 16 encuestados seguido del nivel alto con un 43.8% determinado por 7 encuestados y en nivel medio con un 6.3% determinado por 1 encuestado.

Esto se explica por la disciplina y responsabilidad que se observada en los servidores de esta entidad dada nuestra formación militar.

V. CONCLUSIONES

1. Existe influencia significativa del procedimiento administrativo en la calidad del servicio de la Capitanía de Puerto Salaverry, 2016, debido a que el Sig. (Bilateral) es de ,012 con un coeficiente de correlación de ,618. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
2. Entre la dimensión actividades de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016 no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,404 y un sig (bilateral) de ,109. En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE1.
3. Entre la dimensión recursos de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016 no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,318 y un sig (bilateral) de ,175. En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE2.
4. Entre la dimensión tecnología de la variable Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016 no existe una correlación directa o positiva significativa debido a que el coeficiente de Tau b de Kendall es ,403 y un sig (bilateral) de ,089. En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE3.
5. El nivel de los procedimientos administrativos de la Marina en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016 es predominantemente medio con un 68.8% determinado por 11 de los 16 encuestados seguido del nivel alto con 25% determinado por 4 encuestados y del nivel muy alto con 6.3% determinado por 1 encuestado.
6. El nivel de la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016. Es predominantemente muy alto con un 50% determinado por 8 de los 16 encuestados seguido del nivel alto con un 43.8% determinado por 7 encuestados y en nivel medio con un 6.3% determinado por 1 encuestado.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Capitanía del Puerto Salaverry se le recomienda tomar la presente investigación como base para que a través de talleres y programas de sensibilización desarrollar habilidades sociales de su personal teniendo en cuenta que por la naturaleza de las funciones se da una alta rotación situación que puede menoscabar los niveles de eficiencia y eficacia del trabajo de sus miembros.
2. A la Capitanía del Puerto Salaverry se le recomienda innovación y aprovechamiento de las tecnologías: para mantener en un nivel óptimo los procesos y procedimientos.
3. A la Capitanía del Puerto Salaverry se le recomienda llevar a cabo una evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta.
4. A la Capitanía del Puerto Salaverry se le recomienda solicitar mayores recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, para fortalecer la organización.

VII. REFERENCIAS:

7.1. Libros:

Aliaga, C. (2010) Fundamentos de Gestión Pública. Procedimientos para lograr una eficaz gestión pública.

Briones, G. (1995) Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales 2° reimp., edición Trillas, México.

Caballero, A. (2013) Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis. La Metodología del Cómo Formularlos. México: Cengage Learning de National Geographic.

Cela, J. (2000) Calidad, definición, ediciones gestión 2000, 1996.

Chiavenato, I. (2001) Proceso Administrativo. Teoría, proceso y práctica. El control administrativo en una organización. III Edición.

Chiavenato, I (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones

Colmenarez, O. y Saavedra, J. (2007) Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Técnica administrativa, volumen 6.

Cuba, A (2010) Docente del curso Monitoreo de Programas y Proyectos y Desarrollo. Tema II. Gestión por resultados, Programas estratégicos, institucionales y sistemas de seguimiento en el país.

DICAPI (2014), Reglamento del Decreto Legislativo N° 1147, que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección de Capitanías y Guardacostas.

7.2. Leyes y Normas:

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo.

Decreto Supremo Nro. 002-2012-DE, TUPAM-15001, Edición 2012.

7.3. Linkografías:

CORREA, S. (2002) Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social, capítulo seis, investigación evaluativa, instituto colombiano para el fomento de la Educación Superior. ICFES. Recuperado el 16 de abril de 2017 de http://200.26.134.109:8080/endeporte/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_1_355.pdf

DICAPI, Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Política de Gestión Integrada de <http://www.dicapi.mil.pe>

García, J. (2012) Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros-2011. Recuperado el 8 de mayo del 2017 de http://cybertesis.uni.edu.pe_uni_garcia_lj

Hidalgo, R. (2007) La percepción en la calidad de servicio. Recuperado el 8 de mayo de 2017 de http://www.wikilearning.com/curso_gratis/calidad_en_el_servicio/24378-1.

Instituto Centroamericano de Administración Pública. Área de Gerencia Social (2010). "Gestión de la calidad" en la Administración Pública. Recuperado el 16 de abril de 2017 de http://www.icap.ac.cr/Portals/5/pasantia_UNAH/antologia.pdf.

Mcbride, D. (2011) La gestión por resultados, un cambio cultural necesario en el sector público. Recuperado el 23 de abril del 2017 de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/06/23/la-gestion-por-resultados-un-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico/>

Perez, V. (2010) Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL C.A. Recuperado el 19 de marzo del 2017 de <http://www.miunespace.une.edu.ve>

Quincho, R. (2015) La gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, Perú. Recuperado el 17 de febrero del 2017 de http://issuu.com_docs_tesis_raul_quincho

Tisnado, J. (2013) Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013. Recuperado el 17 marzo de 2017 de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/208>

ANEXO Nº 01: Instrumentos

CUESTIONARIO 01: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA MARINA EN LA CAPITANÍA DE PUERTO DE SALAVERRY, 2016.

Instrucciones

Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 04 alternativas de respuesta.

DATOS GENERALES:

SEXO:	M	F		CARGO :		EDAD:	
--------------	---	---	--	----------------	--	--------------	--

ÍTEM	RESPUESTAS: NUNCA=1 CASI NUNCA=2 A VECES=3 CASI SIEMPRE = 4 SIEMPRE=5	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ACTIVIDADES						
1	¿Desarrolla las actividades conforme lo regulado por los dispositivos legales?					
2	¿Las actividades respecto al proceso son descentralizados?					
3	¿Las actividades respecto al proceso son simplificados?					
4	¿Las actividades respecto al proceso están sistematizados?					
5	¿Existen deficiencias en el desarrollo de las actividades?					
6	¿Las actividades se desarrollan oportunamente?					
RECURSOS						
1	¿Cuentan con suficiente personal para efectuar las labores administrativas?					
2	¿Se cuenta con recursos para realizar capacitaciones a los trabajadores?					
3	¿Se cuenta con un ambiente adecuado de trabajo?					

4	¿Se cuenta con material de escritorio de acuerdo a la necesidad?					
5	¿Se cuenta con equipos electrónicos de acuerdo a la necesidad?					
TECNOLOGÍA						
1	¿La tecnología en su centro laboral es apropiada para realizar su trabajo?					
2	¿Considera insuficiente la capacidad instalada de tecnología en su trabajo?					
3	¿Los equipos electrónicos van de acorde con el trabajo que realiza?					
4	¿Considera desfasada la tecnología usada en su trabajo?					
5	¿Cuentan con red intranet constante?					
6	¿Capacitan al personal en el uso adecuado de nueva tecnología?					

CUESTIONARIO 02: CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CAPITANÍA DE PUERTO DE SALAVERRY, 2016.

ÍTEM	RESPUESTAS: NUNCA=1 CASI NUNCA=2 A VECES=3 CASI SIEMPRE = 4 SIEMPRE=5	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CONFIANZA Y SEGURIDAD						
1	¿Brindan información clara y confiable?					
2	¿Comprenden las necesidades del usuario?					
3	¿Desempeña sus funciones con veracidad y honestidad?					
4	¿Responde claramente a las preguntas planteadas por los usuarios?					
5	¿Resguardan los derechos de los usuarios?					
6	¿Están dispuestos para agilizar los trámites?					
7	¿El personal está bien capacitado para atender a los usuarios?					

8	¿El personal brinda atención personalizada?					
9	¿Promueven la atención correcta?					
FIABILIDAD Y EMPATÍA						
1	¿Existe amabilidad en el trato al usuario?					
2	¿Existe disposición del personal para mantener informado al usuario?					
3	¿Existe nivel de dialogo con los usuarios?					
4	¿Existe acceso a la información?					
5	¿Existe una buena capacidad de respuesta?					
6	¿Existe una rápida atención al usuario?					
7	¿Existe cultura por los principios y valores en beneficio de los usuarios?					
8	¿Existe un horario de atención establecido?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Existe una adecuada área de atención al usuario?					
2	¿Existe zona de parqueo?					
3	¿Existe buzón de sugerencias?					
4	¿Existe un mural de publicaciones de interés para el público?					
5	¿La institución cuenta con una adecuada ventilación y luminosidad?					
6	¿Posee nuevas tecnologías e informática moderna?					
7	¿Cuenta con rótulos y señalizaciones suficientes?					
8	¿Se cuenta con equipos informáticos suficientes?					

ANEXO Nº 02: Confiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	42

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
VAR00001	4,5625	,62915	16
VAR00002	3,5625	1,09354	16
VAR00003	3,3750	,88506	16
VAR00004	3,6250	,88506	16
VAR00005	2,8125	,54391	16
VAR00006	3,5625	1,15289	16
VAR00007	3,5000	,81650	16
VAR00008	2,8125	1,04682	16
VAR00009	3,5000	,89443	16
VAR00010	3,6250	,80623	16
VAR00011	3,2500	1,00000	16
VAR00012	3,2500	1,00000	16
VAR00013	3,0625	1,06262	16
VAR00014	3,4375	,96393	16
VAR00015	3,1250	1,14746	16
VAR00016	3,8125	,75000	16
VAR00017	2,8125	,98107	16
VAR00018	4,1875	1,10868	16

VAR00019	4,2500	,93095	16
VAR00020	4,5625	,72744	16
VAR00021	4,5625	,72744	16
VAR00022	4,4375	,81394	16
VAR00023	4,3125	,79320	16
VAR00024	3,7500	,85635	16
VAR00025	4,0625	,68007	16
VAR00026	4,3750	,71880	16
VAR00027	4,6250	,61914	16
VAR00028	3,9375	1,06262	16
VAR00029	4,1250	,80623	16
VAR00030	4,0000	1,09545	16
VAR00031	4,1875	,65511	16
VAR00032	4,0625	,68007	16
VAR00033	4,0000	1,31656	16
VAR00034	4,6875	,70415	16
VAR00035	4,3125	,70415	16
VAR00036	4,7500	,57735	16
VAR00037	4,7500	,57735	16
VAR00038	4,7500	,57735	16
VAR00039	3,9375	,99791	16
VAR00040	3,3125	,94648	16
VAR00041	4,2500	,77460	16
VAR00042	3,6250	,88506	16

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	158,9375	359,663	,433	,934
VAR00002	159,9375	354,196	,365	,935
VAR00003	160,1250	361,983	,227	,936
VAR00004	159,8750	352,117	,527	,933
VAR00005	160,6875	384,096	-,656	,940
VAR00006	159,9375	376,463	-,165	,941
VAR00007	160,0000	365,067	,150	,936
VAR00008	160,6875	335,429	,883	,930
VAR00009	160,0000	344,400	,759	,931
VAR00010	159,8750	352,250	,578	,933
VAR00011	160,2500	347,667	,583	,933

VAR00012	160,2500	345,133	,653	,932
VAR00013	160,4375	361,196	,200	,937
VAR00014	160,0625	349,663	,549	,933
VAR00015	160,3750	357,450	,268	,936
VAR00016	159,6875	355,429	,510	,933
VAR00017	160,6875	347,429	,602	,933
VAR00018	159,3125	349,963	,463	,934
VAR00019	159,2500	350,467	,547	,933
VAR00020	158,9375	352,729	,627	,933
VAR00021	158,9375	354,196	,572	,933
VAR00022	159,0625	349,396	,669	,932
VAR00023	159,1875	359,896	,328	,935
VAR00024	159,7500	355,400	,442	,934
VAR00025	159,4375	356,263	,533	,933
VAR00026	159,1250	348,783	,786	,932
VAR00027	158,8750	353,850	,694	,933
VAR00028	159,5625	341,863	,698	,932
VAR00029	159,3750	347,317	,747	,932
VAR00030	159,5000	344,267	,613	,932
VAR00031	159,3125	352,896	,694	,932
VAR00032	159,4375	351,729	,714	,932
VAR00033	159,5000	340,533	,579	,933
VAR00034	158,8125	355,096	,558	,933
VAR00035	159,1875	354,963	,563	,933
VAR00036	158,7500	362,600	,340	,935
VAR00037	158,7500	357,133	,593	,933
VAR00038	158,7500	357,133	,593	,933
VAR00039	159,5625	350,796	,498	,934
VAR00040	160,1875	350,829	,527	,933
VAR00041	159,2500	350,867	,652	,932
VAR00042	159,8750	349,717	,601	,933

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
163,5000	370,400	19,24578	42

Escala: VARIABLE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA MARINA

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	17

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
VAR00001	4,5625	,62915	16
VAR00002	3,5625	1,09354	16
VAR00003	3,3750	,88506	16
VAR00004	3,6250	,88506	16
VAR00005	2,8125	,54391	16
VAR00006	3,5625	1,15289	16
VAR00007	3,5000	,81650	16
VAR00008	2,8125	1,04682	16
VAR00009	3,5000	,89443	16
VAR00010	3,6250	,80623	16
VAR00011	3,2500	1,00000	16
VAR00012	3,2500	1,00000	16
VAR00013	3,0625	1,06262	16
VAR00014	3,4375	,96393	16
VAR00015	3,1250	1,14746	16
VAR00016	3,8125	,75000	16
VAR00017	2,8125	,98107	16

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	53,1250	61,050	,134	,813
VAR00002	54,1250	56,517	,307	,808
VAR00003	54,3125	58,629	,247	,810
VAR00004	54,0625	53,929	,619	,788
VAR00005	54,8750	67,317	-,543	,835
VAR00006	54,1250	63,983	-,138	,840
VAR00007	54,1875	57,363	,383	,802
VAR00008	54,8750	50,650	,739	,776
VAR00009	54,1875	51,896	,781	,777
VAR00010	54,0625	52,596	,814	,778
VAR00011	54,4375	51,463	,718	,779
VAR00012	54,4375	51,196	,738	,777
VAR00013	54,6250	58,650	,183	,816
VAR00014	54,2500	53,000	,629	,786
VAR00015	54,5625	61,196	,014	,830
VAR00016	53,8750	54,783	,668	,788
VAR00017	54,8750	52,117	,684	,781

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
57,6875	62,763	7,92228	17

Escala: VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	25

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
VAR00001	4,1875	1,10868	16
VAR00002	4,2500	,93095	16
VAR00003	4,5625	,72744	16
VAR00004	4,5625	,72744	16
VAR00005	4,4375	,81394	16
VAR00006	4,3125	,79320	16
VAR00007	3,7500	,85635	16
VAR00008	4,0625	,68007	16
VAR00009	4,3750	,71880	16
VAR00010	4,6250	,61914	16
VAR00011	3,9375	1,06262	16
VAR00012	4,1250	,80623	16
VAR00013	4,0000	1,09545	16
VAR00014	4,1875	,65511	16
VAR00015	4,0625	,68007	16
VAR00016	4,0000	1,31656	16
VAR00017	4,6875	,70415	16
VAR00018	4,3125	,70415	16
VAR00019	4,7500	,57735	16
VAR00020	4,7500	,57735	16
VAR00021	4,7500	,57735	16
VAR00022	3,9375	,99791	16
VAR00023	3,3125	,94648	16
VAR00024	4,2500	,77460	16
VAR00025	3,6250	,88506	16

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	101,6250	155,450	,521	,935
VAR00002	101,5625	155,729	,624	,933
VAR00003	101,2500	157,800	,699	,932
VAR00004	101,2500	158,867	,638	,933
VAR00005	101,3750	155,850	,718	,931
VAR00006	101,5000	162,667	,386	,936
VAR00007	102,0625	164,996	,244	,938
VAR00008	101,7500	161,533	,526	,934
VAR00009	101,4375	156,263	,797	,931
VAR00010	101,1875	158,429	,788	,931
VAR00011	101,8750	150,650	,741	,931
VAR00012	101,6875	154,363	,803	,930
VAR00013	101,8125	152,829	,630	,933
VAR00014	101,6250	158,650	,728	,932
VAR00015	101,7500	158,600	,703	,932
VAR00016	101,8125	152,563	,517	,936
VAR00017	101,1250	158,383	,689	,932
VAR00018	101,5000	160,133	,587	,933
VAR00019	101,0625	165,929	,325	,936
VAR00020	101,0625	160,063	,732	,932
VAR00021	101,0625	160,063	,732	,932
VAR00022	101,8750	157,850	,489	,935
VAR00023	102,5000	159,600	,443	,935
VAR00024	101,5625	156,396	,728	,931
VAR00025	102,1875	158,963	,509	,934

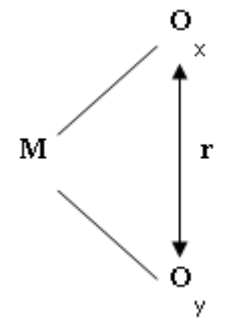
Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
105,8125	171,096	13,08036	25

ANEXO N° 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Procedimientos Administrativos de la Marina y su influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016

Problema	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis y Variable	Metodología
¿De qué manera influyen los Procedimientos Administrativos de la Marina en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en cuanto su dimensión actividades en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016.</p> <p>OE2: Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en cuanto su dimensión recursos en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016.</p> <p>OE3: Determinar la influencia de los procedimientos administrativos en</p>	<p>Podemos mencionar entre otras, la teoría neoclásica la cual se enfoca en los procesos administrativos, dando énfasis en los objetivos y los resultados de la organización. Así mismo se enfatiza en las funciones del administrador como lo es la planeación, organización, dirección y control. Esta teoría tuvo dos precursores importantes: Henri Fayol y Federick Taylor, esta teoría tiene dos ramas, en la cual daremos énfasis a la descentralización, que estipula la acción de delegar las decisiones y acciones que afectan directamente al proceso productivo y administrativo de la organización a entidades gubernamentales más cercanos a la comunidad, procurando así un aumento considerable en la eficiencia. Entre las ventajas que trae consigo esta</p>	<p>Hipótesis de investigación:</p> <p>Hipótesis de Investigación:</p> <p>Hi: Existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016.</p> <p>Ho: Hipótesis Nula</p> <p>Ho: No existe una influencia significativa entre los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio en la Capitanía</p>	<p>Método general: Científico</p> <p>Método específico: Diseño correlacional transversal</p>  <p>Población muestral: 20 trabajadores del SEGAT Trujillo y 20 Usuarios.</p>

	<p>cuanto su dimensión tecnología en la calidad del servicio en la Capitanía de Salaverry en el año 2016.</p> <p>OE4: Determinar el nivel de los procedimientos administrativos de la Marina en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016.</p> <p>OE5: Determinar el nivel de la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry en el año 2016.</p>	<p>teoría tenemos que los jefes están más cerca del punto donde deben tomarse las decisiones. La descentralización administrativa disminuye los atrasos, permite aumentar la eficiencia aprovechando mejor el tiempo y la aptitud de los funcionarios, evitando que rehúyan la responsabilidad, dado que es más fácil llegar al jefe y permite mejorar la calidad de decisiones a medida que su volumen y complejidad se reducen, aliviando a los jefes principales del exceso de trabajo. Sin embargo, la teoría y la experiencia internacional con la descentralización también plantea riesgos que deben ser controlados, tales como la pérdida de la eficiencia del gasto público, en las economías de escala en la gestión centralizada; el deterioro de la calidad y cantidad de los servicios públicos en las partes del país donde las autoridades no cumplen bien su cometido, insuficiente aprovechamiento de los</p>	<p>de Puerto de Salaverry, 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE1: Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión actividades influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.</p> <p>HE2: Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión recursos influye de manera significativa en la calidad del servicio de la Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.</p> <p>HE3: Los Procedimientos Administrativos de la Marina en cuanto su dimensión tecnología influye de manera significativa en la calidad del servicio de la</p>	<p>Técnicas de procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.</p> <p>Técnicas: Encuestas y Análisis documental.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario y Guía de análisis documental.</p> <p>En la presente investigación, los métodos utilizados fueron: el deductivo y el inductivo. La metodología está basada en el enfoque cuantitativo, de corte transversal correlacional en virtud que las preguntas de investigación versan sobre cuestiones</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>especialistas, falta de funcionarios en el campo operacional.</p> <p>Otra teoría es la relacionada con la teoría de la administración pública, la cual nos indica que desde hace varias décadas se ha insistido mucho en la modernización de esta administración, queriendo decir con ello que se debe hacer un esfuerzo razonado para dotar a la administración pública de todos los elementos indispensables para que esta pueda realizarse de la manera más efectiva, como la acción del Estado en beneficio de su población, es decir de los administradores. Por lo tanto, el Estado tratará de actuar como un conjunto coherente y articulado con el fin de mejorar los servicios a los ciudadanos. Un Estado moderno puede garantizar a todos los ciudadanos un mayor acceso a los bienes y servicios de calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente; reducir las brechas sociales y económicas existentes y el ejercicio responsable de su papel en la promoción del</p>	<p>Capitanía del Puerto Salaverry, 2016.</p>	<p>específicas. Según Hernández y otros (2007) manifiestan una serie de características a las cuales se ajustan el presente cuerpo metodológico. Por ejemplo, la recolección de datos se fundamenta en la medición, en este caso de los indicadores de cada una de las dimensiones seleccionadas.</p> <p>Asimismo, los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema.</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>desarrollo. La política de modernización. La calidad del servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio suministrado coincide con las expectativas del cliente. Entregar calidad de servicio significa alcanzar las expectativas del cliente sobre una base consistente (Lewis y Booms, 1983; citado por Berry, Zeithami y Parasuraman, 1985, p. 42).</p> <p>En consecuencia, la calidad del servicio se puede definir como la comparación entre lo que el cliente espera recibir (sus expectativas) y lo que realmente recibe o él percibe que recibe (desempeño o percepción del resultado del servicio).</p>		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ANEXO Nº 4

VALIDEZ DE INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. LOZADA ALCALDE Katheri Yanet	Procedimientos Administrativos de la Marina y su influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigación	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación	S	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
RECALDE GRACEY ANDRES ENRIQUE	
DNI: 17933665	
OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

ANEXO N° 5



PERÚ

Ministerio
de Defensa

Marina de Guerra
del Perú

Capitanía de Puerto de Salaverry

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

CONSTANCIA:

EL CAPITÁN DE FRAGATA, CAPITÁN DE PUERTO DE SALAVERRY

HACE CONSTAR QUE:

El Maestrando KATHERI LOZADA ALCALDE, identificada con Documento Nacional de Identidad Nro. 46763092, alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, ha aplicado en esta institución, el instrumento de investigación del cuestionario, tomando como referencia dos variables: los Procedimientos Administrativos de la Marina y la calidad del servicio, que atañen a la tesis "Procedimientos Administrativos de la Marina y su influencia en la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Salaverry, 2016".

Se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines académicos que estime conveniente.

Salaverry, 11 ABR 2017



Capitán de Fragata
Capitán de Puerto de Salaverry
Luis CALIZAYA Portal
00208447

ANEXO N° 6

TABLAS Y GRAFICOS

VARIABLE 1: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA MARINA

DIMENSION ACTIVIDADES

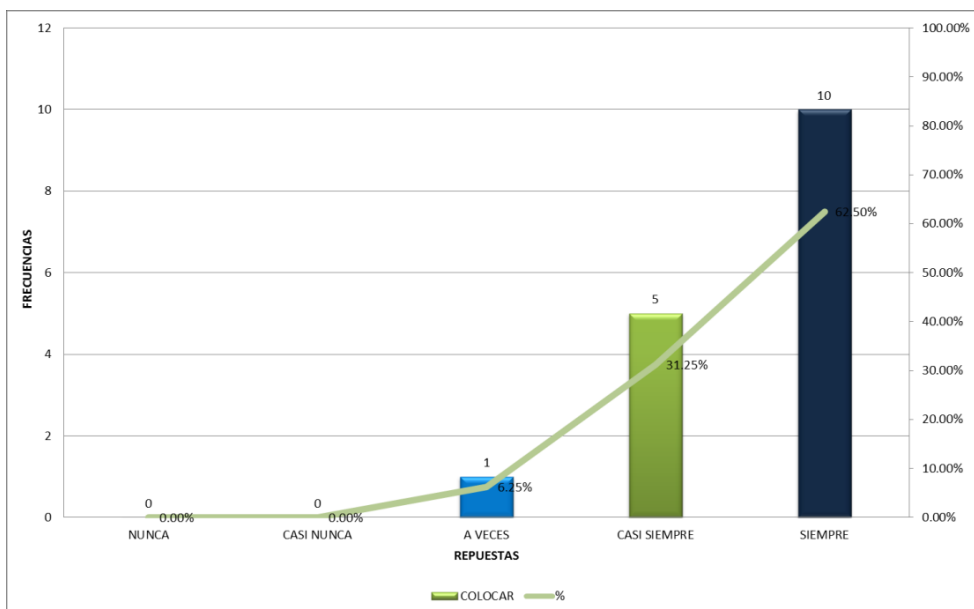
P.1 Desarrolla las actividades conforme lo regulado por los dispositivos legales

TABLA 1

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	1	6.25%	1	6.25%
CASI SIEMPRE	5	31.25%	6	37.50%
SIEMPRE	10	62.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 1 Desarrolla las actividades conforme lo regulado por los dispositivos legales



Fuente: Tabla 1 Desarrolla las actividades conforme lo regulado por los dispositivos legales

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si Desarrolla las actividades conforme lo regulado por los dispositivos legales, respondieron siempre en un

62.50% (10 trabajadores); casi siempre en un 31.25% (5 trabajadores); y a veces en un 6.25% (1 trabajadores).

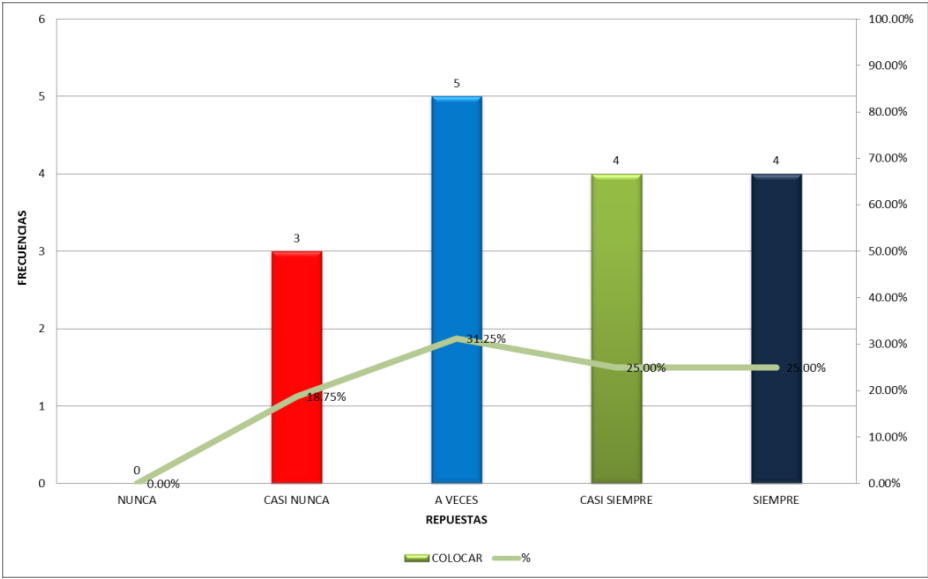
P.2 Las actividades respecto al proceso son descentralizados

TABLA 2

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	3	18.75%	3	18.75%
A VECES	5	31.25%	8	50.00%
CASI SIEMPRE	4	25.00%	12	75.00%
SIEMPRE	4	25.00%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 2 Las actividades respecto al proceso son descentralizados



Fuente: Tabla 2 Las actividades respecto al proceso son descentralizados

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si las actividades respecto al proceso son descentralizados, respondieron a veces en un 31.25% (5 trabajadores); casi siempre y siempre en un 25.00% (4 trabajadores); y casi nunca en un 18.75% (3 trabajadores).

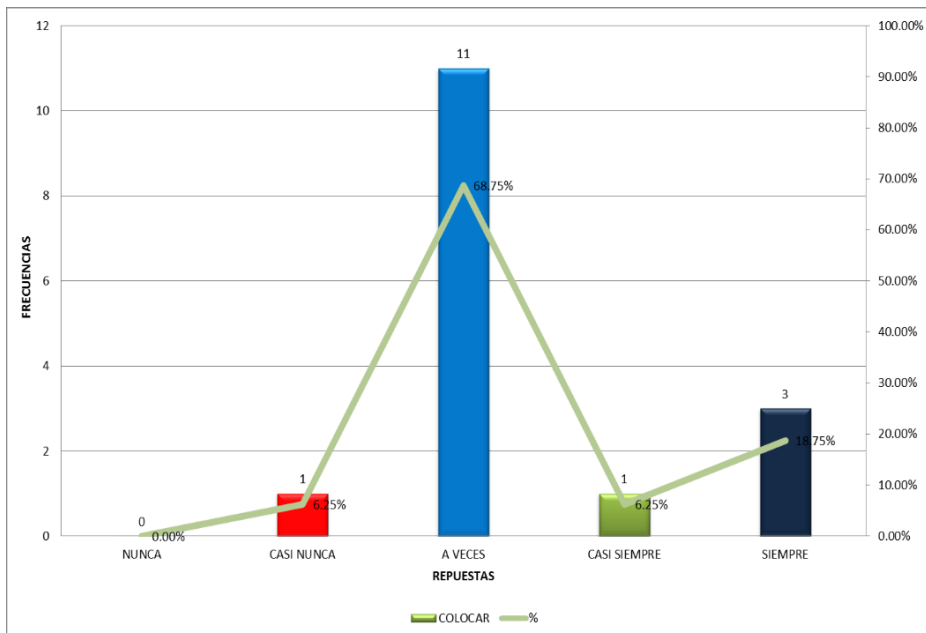
P.3 Las actividades respecto al proceso son simplificados

TABLA 3

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
A VECES	11	68.75%	12	75.00%
CASI SIEMPRE	1	6.25%	13	81.25%
SIEMPRE	3	18.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 3 Las actividades respecto al proceso son simplificados



Fuente: Tabla 3 Las actividades respecto al proceso son simplificados

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si las actividades respecto al proceso son simplificados, respondieron a veces en un 68.75% (11 trabajadores); siempre en un 18.75% (3 trabajadores); y casi nunca y casi siempre en un 6.25% (1 trabajadores).

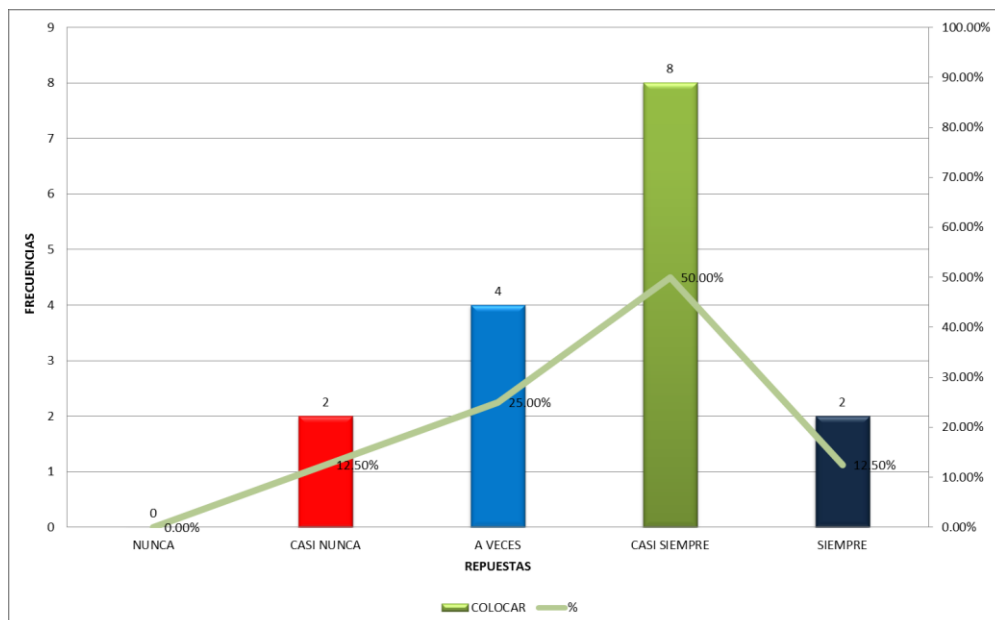
P.4 Las actividades respecto al proceso están sistematizados

TABLA 4

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	2	12.50%	2	12.50%
A VECES	4	25.00%	6	37.50%
CASI SIEMPRE	8	50.00%	14	87.50%
SIEMPRE	2	12.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 4 Las actividades respecto al proceso están sistematizados



Fuente: Tabla 4 Las actividades respecto al proceso están sistematizados

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si las actividades respecto al proceso están sistematizados, respondieron casi siempre en un 50.00% (8 trabajadores); a veces en un 25.00% (4 trabajadores); y casi nunca y siempre en un 12.50% (2 trabajadores).

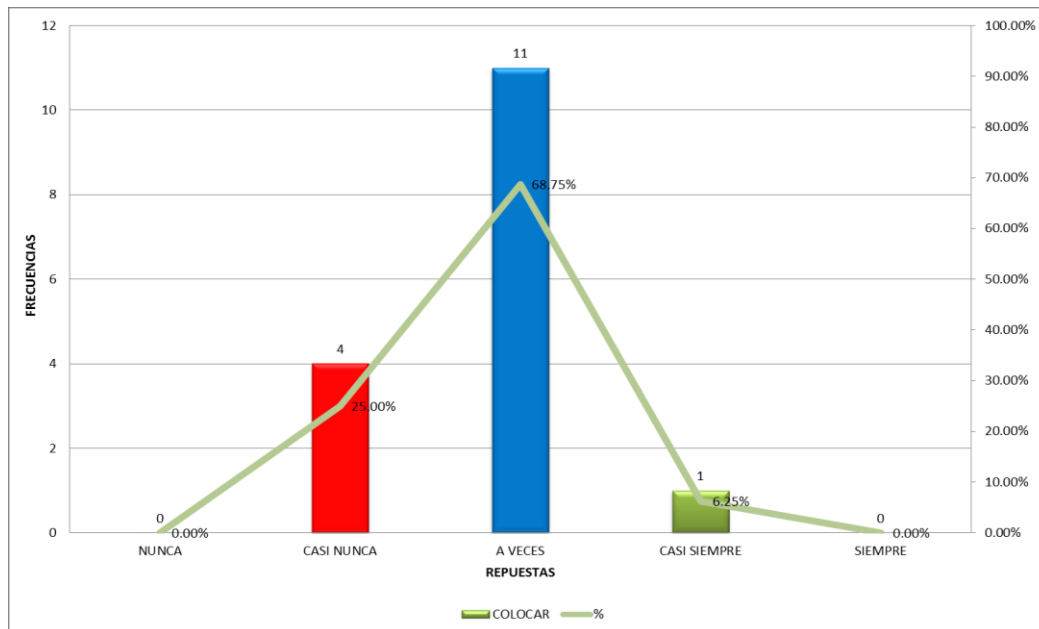
P.5 Existen deficiencias en el desarrollo de las actividades

TABLA 5

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	4	25.00%	4	25.00%
A VECES	11	68.75%	15	93.75%
CASI SIEMPRE	1	6.25%	16	100.00%
SIEMPRE	0	0.00%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 5 Existen deficiencias en el desarrollo de las actividades



Fuente: Tabla 5 Existen deficiencias en el desarrollo de las actividades.

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existen deficiencias en el desarrollo de las actividades, respondieron a veces en un 68.75% (11 trabajadores); casi nunca en un 25.00% (4 trabajadores); y casi siempre en un 6.25% (1 trabajadores).

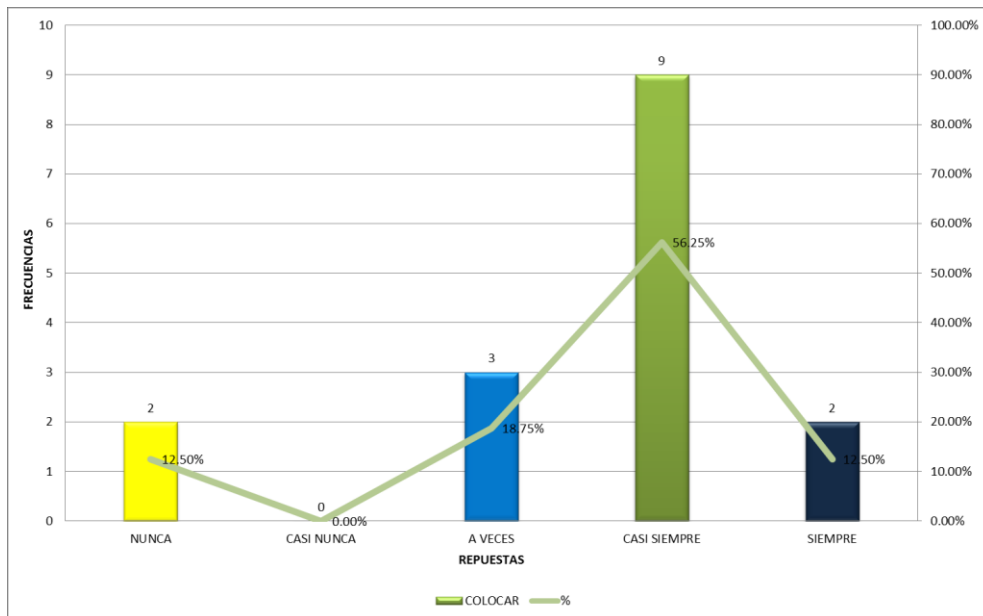
P.6 Las actividades se desarrollan oportunamente

TABLA 6

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	2	12.50%	2	12.50%
CASI NUNCA	0	0.00%	2	12.50%
A VECES	3	18.75%	5	31.25%
CASI SIEMPRE	9	56.25%	14	87.50%
SIEMPRE	2	12.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 6 Las actividades se desarrollan oportunamente



Fuente: Tabla 6 Las actividades se desarrollan oportunamente

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si las actividades se desarrollan oportunamente, respondieron casi siempre en un 56.25% (9 trabajadores); a veces en un 18.75% (3 trabajadores); y siempre y nunca en un 12.50% (2 trabajadores).

DIMENSION RECURSOS

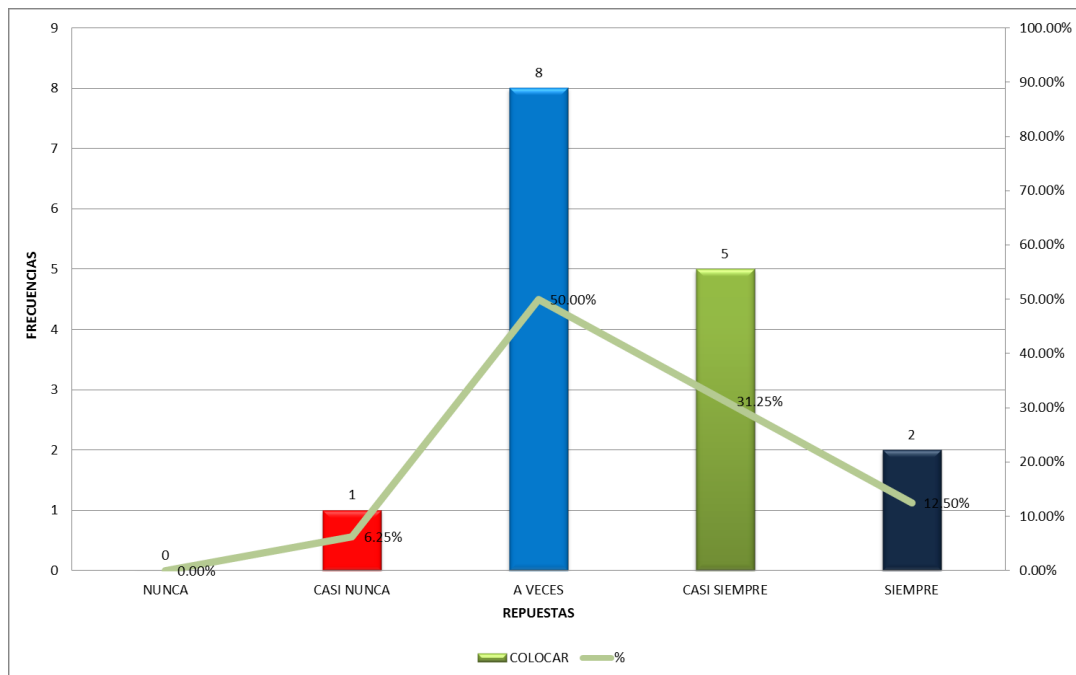
P.7 Cuentan con suficiente personal para efectuar las labores administrativas

TABLA 7

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
A VECES	8	50.00%	9	56.25%
CASI SIEMPRE	5	31.25%	14	87.50%
SIEMPRE	2	12.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 7 Cuentan con suficiente personal para efectuar las labores administrativas



Fuente: Tabla 7 Cuentan con suficiente personal para efectuar las labores administrativas

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si cuentan con suficiente personal para efectuar las labores administrativas, respondieron a veces en un 50.00% (8 trabajadores); casi siempre en un 31.25% (5 trabajadores); siempre con un 12.50% (2 trabajadores); y casi nunca en un 6.25% (1trabajador).

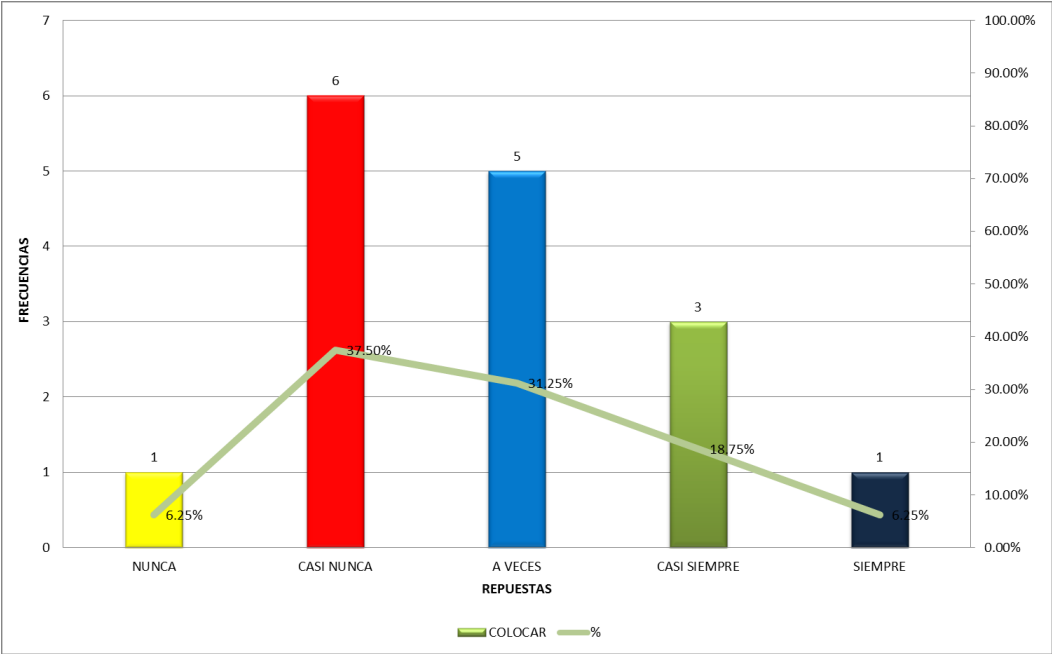
P.8 Se cuenta con recursos para realizar capacitaciones a los trabajadores

TABLA 8

TITULO					
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	
NUNCA	1	6.25%	1	6.25%	
CASI NUNCA	6	37.50%	7	43.75%	
A VECES	5	31.25%	12	75.00%	
CASI SIEMPRE	3	18.75%	15	93.75%	
SIEMPRE	1	6.25%	16	100.00%	
TOTAL	16	100.00%			

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 8 Se cuenta con recursos para realizar capacitaciones a los trabajadores



Fuente: Tabla 8 Se cuenta con recursos para realizar capacitaciones a los trabajadores

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si se cuenta con recursos para realizar capacitaciones a los trabajadores, respondieron casi nunca en un 37.50% (6 trabajadores); a veces en un 31.25% (5 trabajadores); casi siempre con un 18.75% (3 trabajadores); y nunca y siempre en un 6.25% (1trabajador).

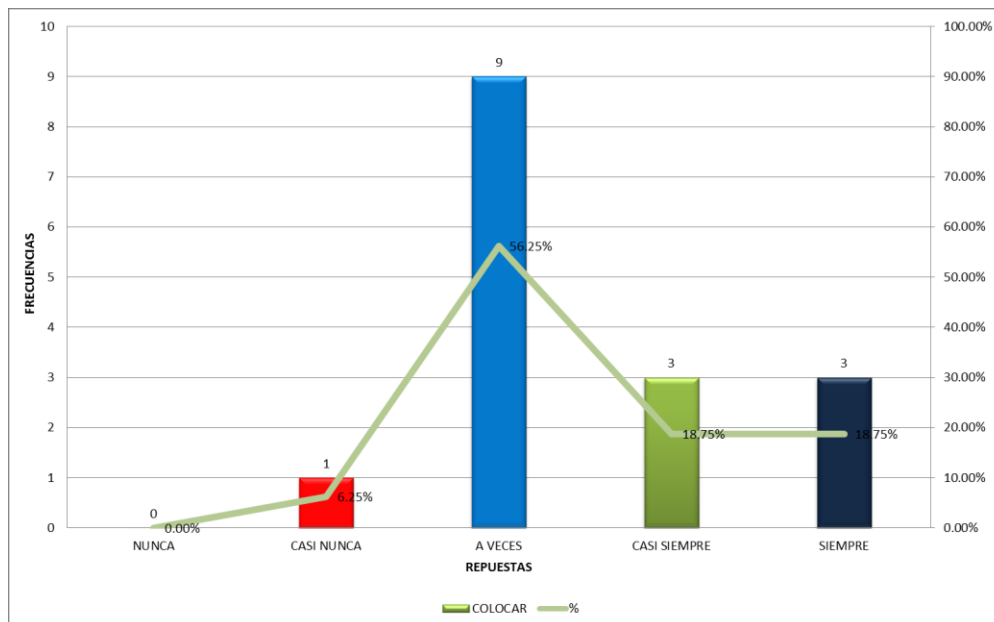
P.9 Se cuenta con un ambiente adecuado de trabajo

TABLA 9

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
A VECES	9	56.25%	10	62.50%
CASI SIEMPRE	3	18.75%	13	81.25%
SIEMPRE	3	18.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 9 Se cuenta con un ambiente adecuado de trabajo



Fuente: Tabla 9 Se cuenta con un ambiente adecuado de trabajo

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si se cuenta con un ambiente adecuado de trabajo, respondieron a veces en un 56.25% (9 trabajadores); casi siempre y siempre con un 18.75% (3 trabajadores); y casi nunca en un 6.25% (1trabajador).

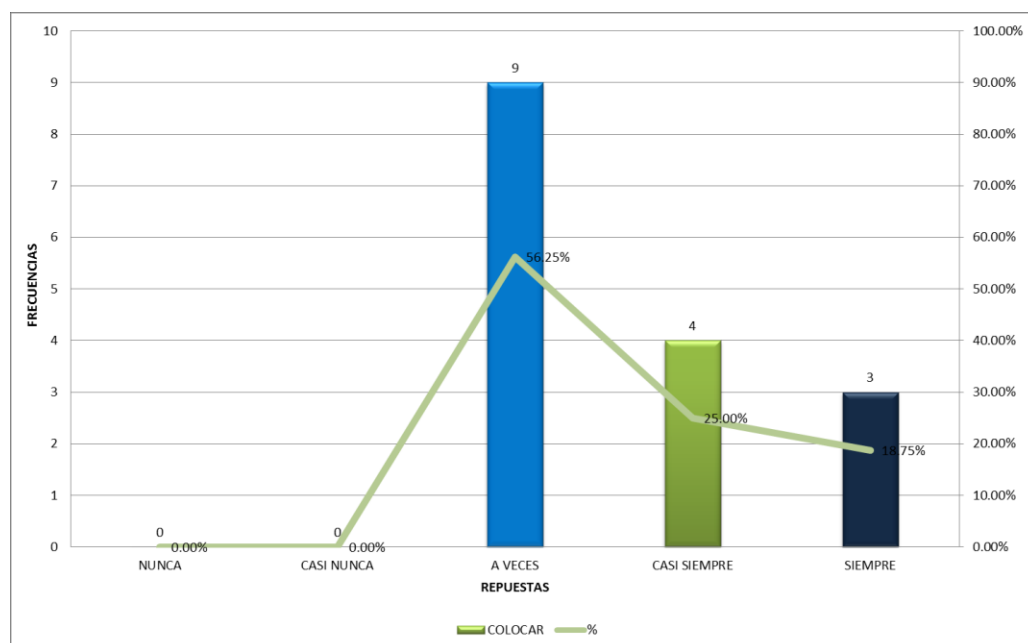
P.10 Se cuenta con material de escritorio de acuerdo a la necesidad

TABLA 10

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	9	56.25%	9	56.25%
CASI SIEMPRE	4	25.00%	13	81.25%
SIEMPRE	3	18.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 10 Se cuenta con material de escritorio de acuerdo a la necesidad



Fuente: Tabla 10 Se cuenta con material de escritorio de acuerdo a la necesidad

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si se cuenta con material de escritorio de acuerdo a la necesidad, respondieron a veces en un 56.25% (9 trabajadores); casi siempre en un 25.00% (4 trabajadores); y siempre en un 18.75% (3 trabajadores).

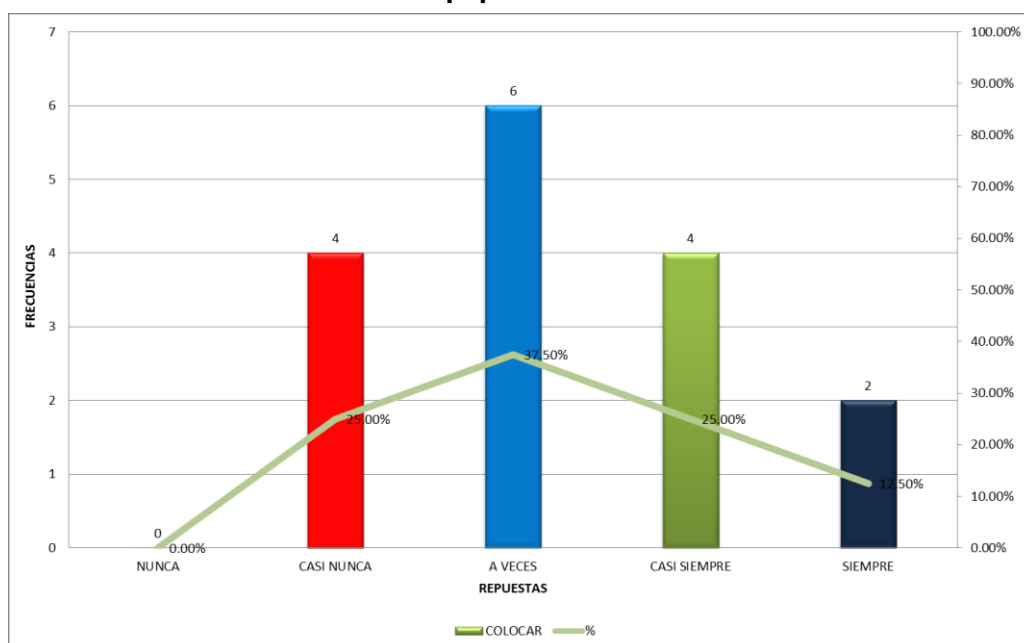
P.11 Se cuenta con equipos electrónicos de acuerdo a la necesidad

TABLA 11

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	4	25.00%	4	25.00%
A VECES	6	37.50%	10	62.50%
CASI SIEMPRE	4	25.00%	14	87.50%
SIEMPRE	2	12.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 11 Se cuenta con equipos electrónicos de acuerdo a la necesidad



Fuente: Tabla 11 Se cuenta con equipos electrónicos de acuerdo a la necesidad

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si se cuenta con equipos electrónicos de acuerdo a la necesidad, respondieron a veces en un 37.50% (6 trabajadores); casi siempre y casi nunca en un 25.00% (4 trabajadores); y siempre en un 12.50% (2 trabajadores).

DIMENSION TECNOLOGÍA

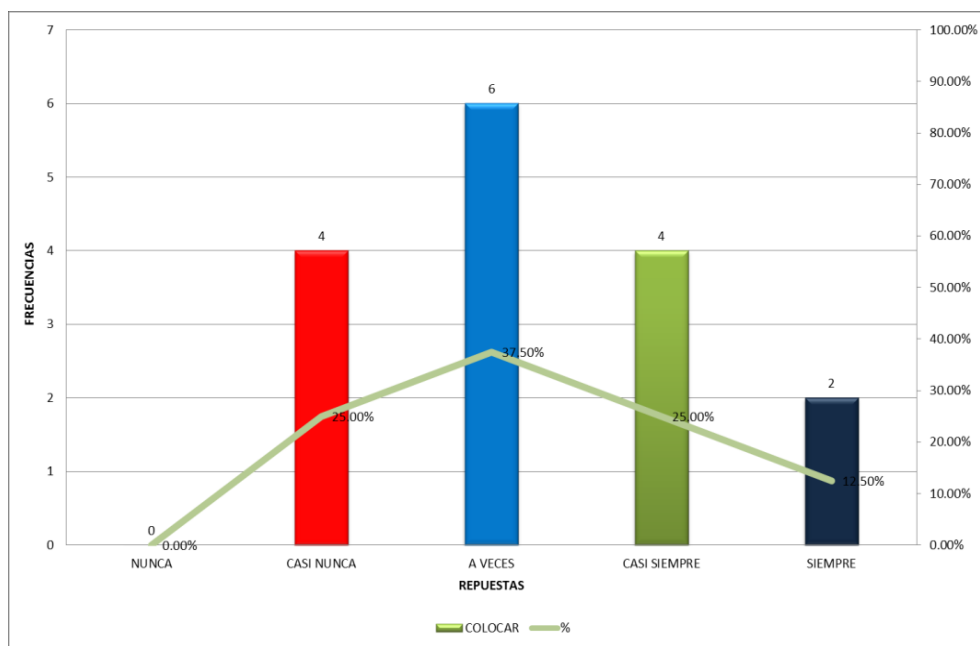
P.12 La tecnología en su centro laboral es apropiada para realizar su trabajo

TABLA 12

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	4	25.00%	4	25.00%
A VECES	6	37.50%	10	62.50%
CASI SIEMPRE	4	25.00%	14	87.50%
SIEMPRE	2	12.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 12 La tecnología en su centro laboral es apropiada para realizar su trabajo



INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si la tecnología en su centro laboral es apropiada para realizar su trabajo, respondieron a veces en un 37.50% (6 trabajadores); casi siempre y casi nunca en un 25.00% (4 trabajadores); y siempre en un 12.50% (2 trabajadores).

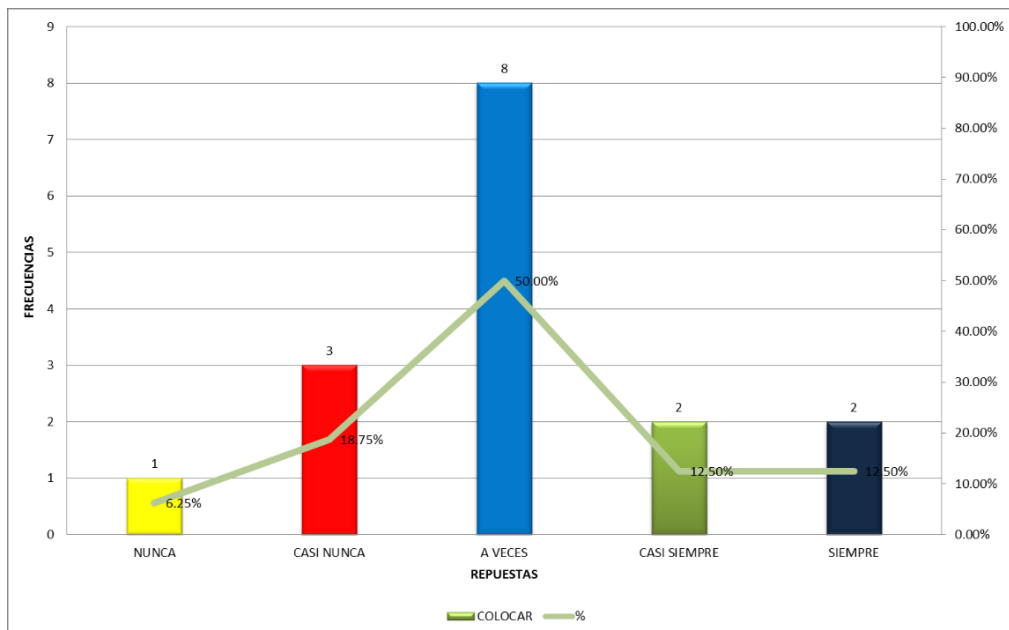
P.13 Considera insuficiente la capacidad instalada de tecnología en su trabajo

TABLA 13

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
CASI NUNCA	3	18.75%	4	25.00%
A VECES	8	50.00%	12	75.00%
CASI SIEMPRE	2	12.50%	14	87.50%
SIEMPRE	2	12.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 13 Considera insuficiente la capacidad instalada de tecnología en su trabajo



Fuente: Tabla 13 Considera insuficiente la capacidad instalada de tecnología en su trabajo

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si considera insuficiente la capacidad instalada de tecnología en su trabajo, respondieron a veces en un 50.00% (8 trabajadores); casi nunca en un 18.75% (3 trabajadores); casi siempre y siempre en un 12.50% (2 trabajadores); y nunca en un 6.25% (1 trabajador).

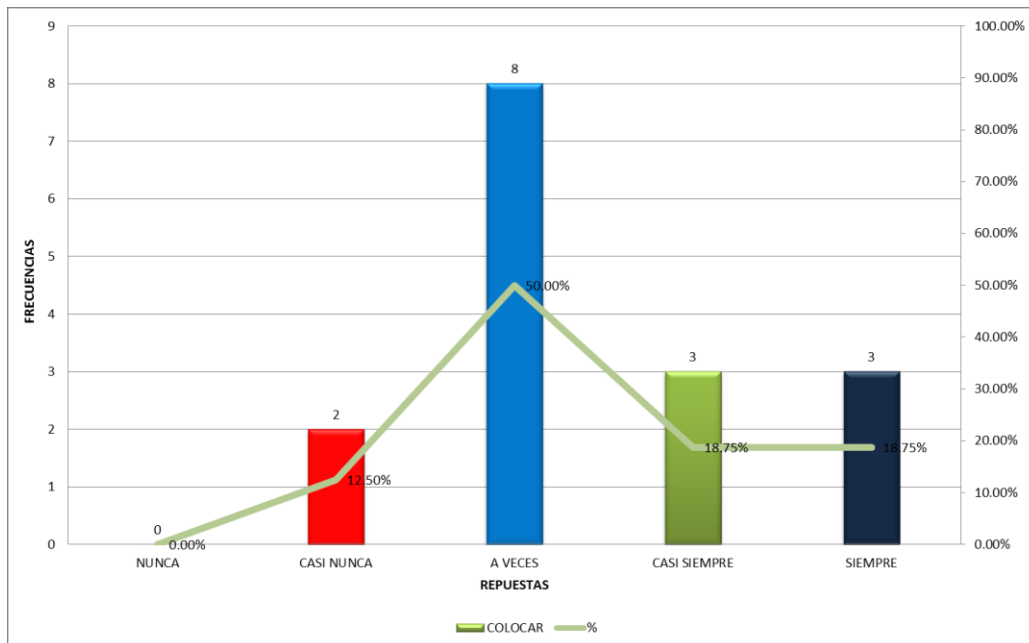
P.14 Los equipos electrónicos van de acorde con el trabajo que realiza

TABLA 14

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	2	12.50%	2	12.50%
A VECES	8	50.00%	10	62.50%
CASI SIEMPRE	3	18.75%	13	81.25%
SIEMPRE	3	18.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 14 Los equipos electrónicos van de acorde con el trabajo que realiza



Fuente: Tabla 14 Los equipos electrónicos van de acorde con el trabajo que realiza

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si los equipos electrónicos van de acorde con el trabajo que realiza, respondieron a veces en un 50.00% (8 trabajadores); casi siempre y siempre en un 18.75% (3 trabajadores); y casi nunca con un 12.50% (2 trabajadores).

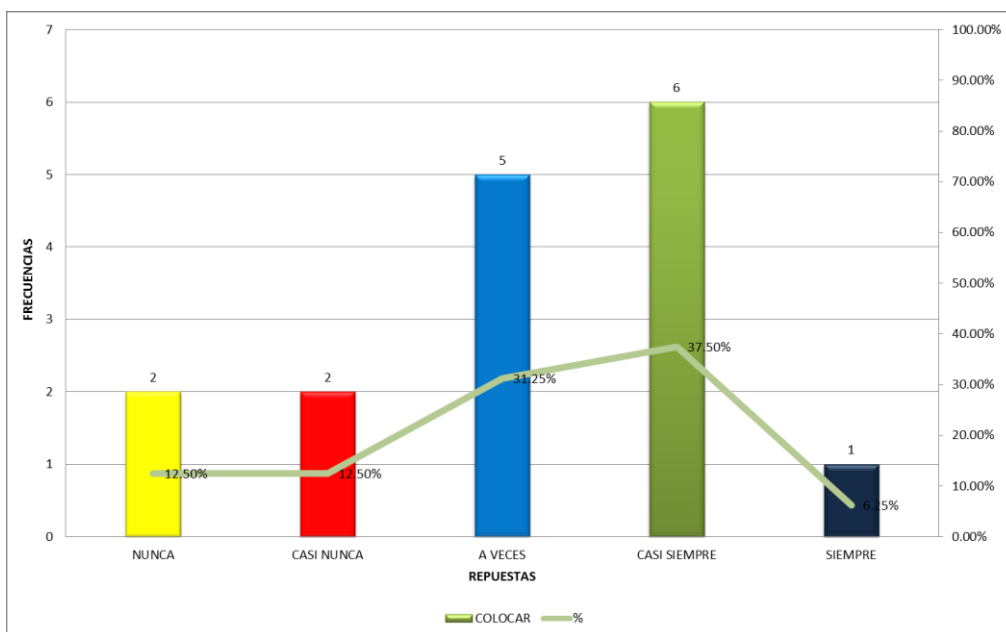
P.15 Considera desfasada la tecnología usada en su trabajo

TABLA 15

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	2	12.50%	2	12.50%
CASI NUNCA	2	12.50%	4	25.00%
A VECES	5	31.25%	9	56.25%
CASI SIEMPRE	6	37.50%	15	93.75%
SIEMPRE	1	6.25%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 15 Considera desfasada la tecnología usada en su trabajo



Fuente: Tabla 15 Considera desfasada la tecnología usada en su trabajo

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si considera desfasada la tecnología usada en su trabajo, respondieron casi siempre en un 37.50% (6 trabajadores); a veces en un 31.25% (5 trabajadores); nunca y casi nunca con un 12.50% (2 trabajadores); y siempre 6.25% (1 trabajador).

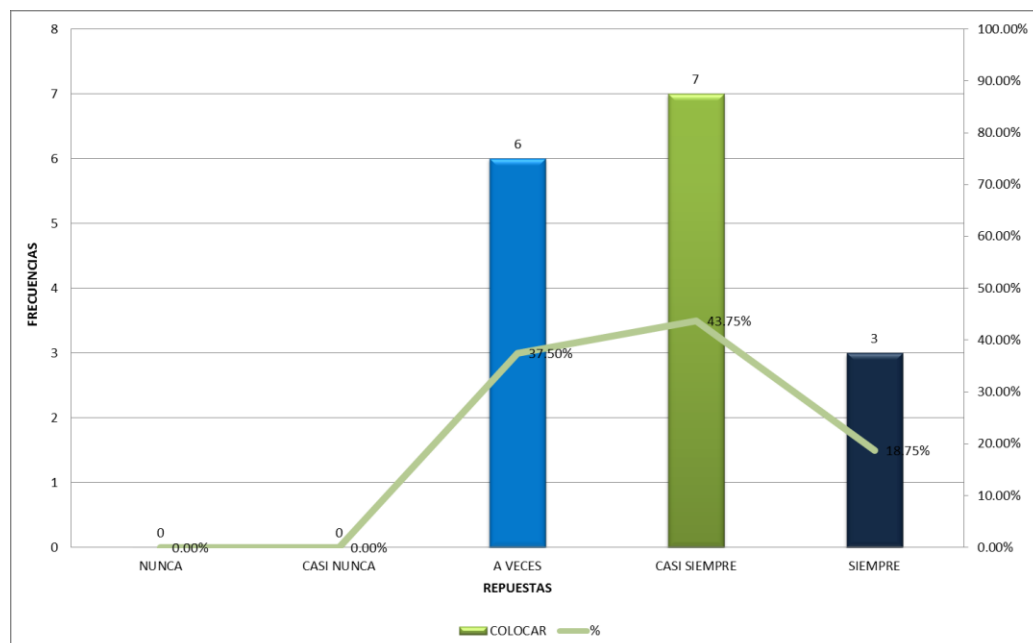
P.16 Cuentan con red intranet constante

TABLA 16

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	6	37.50%	6	37.50%
CASI SIEMPRE	7	43.75%	13	81.25%
SIEMPRE	3	18.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 16 Cuentan con red intranet constante



Fuente: Tabla 16 Cuentan con red intranet constante

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si cuentan con red intranet constante, respondieron casi siempre en un 43.75% (7 trabajadores); a veces en un 37.50% (6 trabajadores); y siempre con un 18.75% (3 trabajadores).

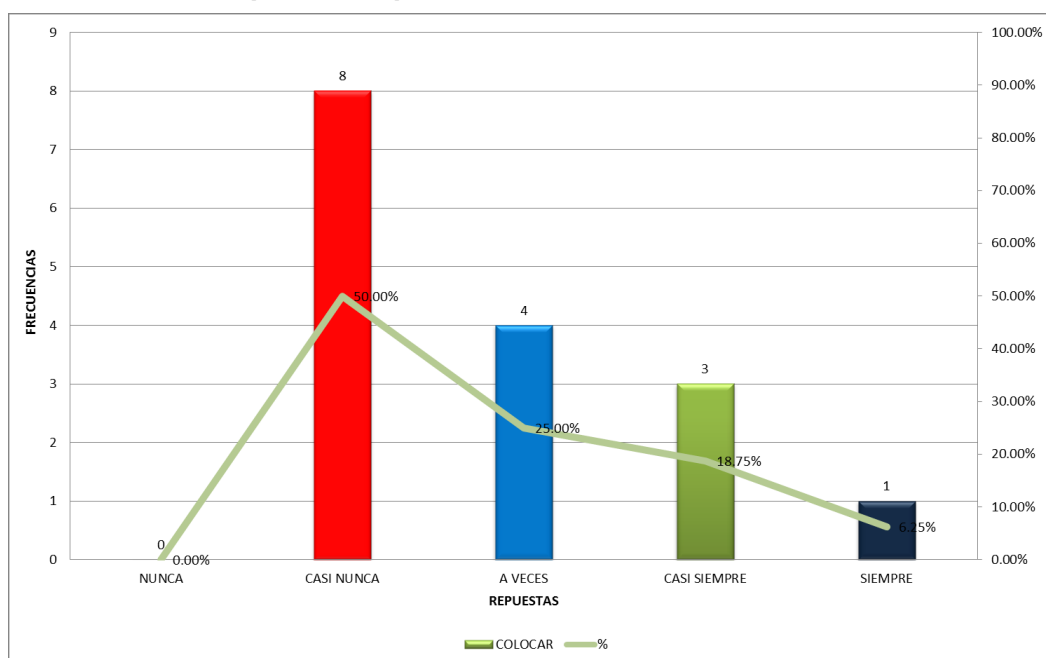
P.17 Capacitan al personal en el uso adecuado de nueva tecnología

TABLA 17

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	8	50.00%	8	50.00%
A VECES	4	25.00%	12	75.00%
CASI SIEMPRE	3	18.75%	15	93.75%
SIEMPRE	1	6.25%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 17 Capacitan al personal en el uso adecuado de nueva tecnología



Fuente: Tabla 17 Capacitan al personal en el uso adecuado de nueva tecnología

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si capacitan al personal en el uso adecuado de nueva tecnología, respondieron casi nunca en un 50.00% (8 trabajadores); a veces en un 25.00% (4 trabajadores); casi siempre con un 18.75% (3 trabajadores); y siempre con un 6.25% (1 trabajador).

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CAPITANÍA DE PUERTO DE SALAVERRY, 2016.

DIMENSION CONFIANZA Y SEGURIDAD

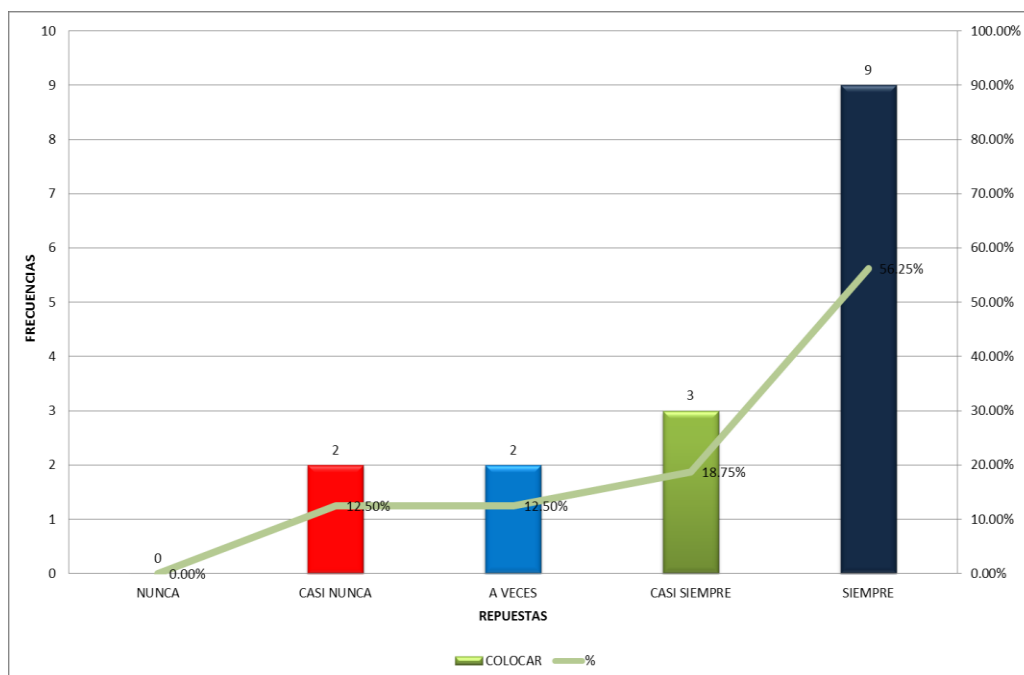
P.18 Brindan información clara y confiable

TABLA 18

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	2	12.50%	2	12.50%
A VECES	2	12.50%	4	25.00%
CASI SIEMPRE	3	18.75%	7	43.75%
SIEMPRE	9	56.25%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 18 Brindan información clara y confiable



Fuente: Tabla 18 Brindan información clara y confiable

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si brindan información clara y confiable, respondieron siempre en un 56.25% (9 trabajadores); casi siempre con un 18.75% (3 trabajadores); y casi nunca y a veces con un 12.50% (2 trabajador).

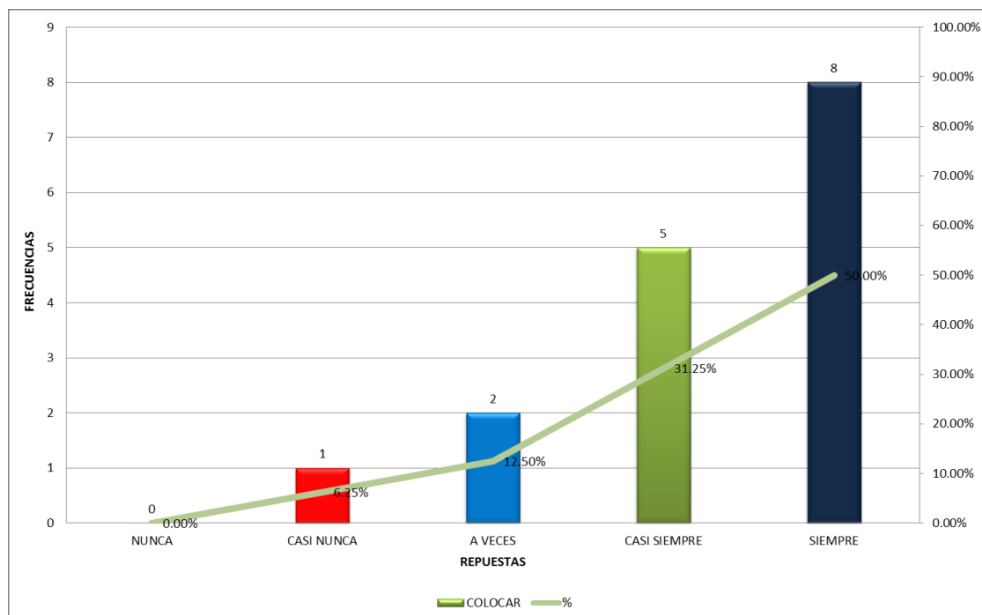
P.19 Comprenden las necesidades del usuario

TABLA 19

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
A VECES	2	12.50%	3	18.75%
CASI SIEMPRE	5	31.25%	8	50.00%
SIEMPRE	8	50.00%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 19 Comprenden las necesidades del usuario



Fuente: Tabla 19 Comprenden las necesidades del usuario

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si comprenden las necesidades del usuario, respondieron siempre en un 50.00% (8 trabajadores); casi siempre con un 31.25% (5 trabajadores); a veces con un 12.50% (2 trabajador); y casi nunca con un 6.25% (1 trabajador).

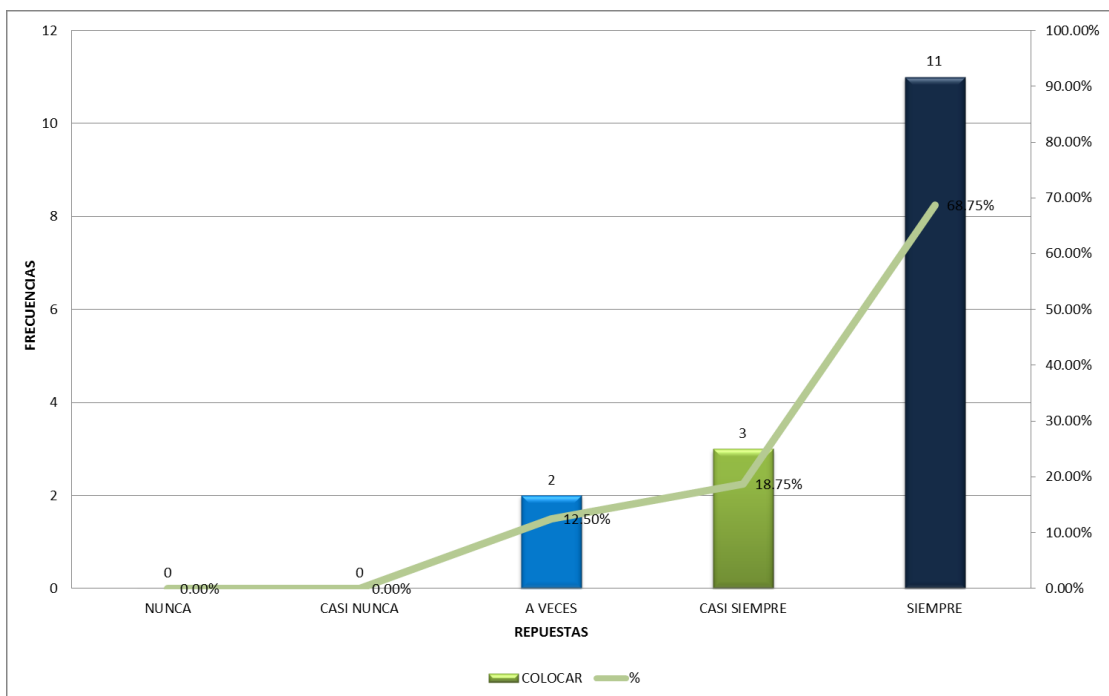
P.20 Desempeña sus funciones con veracidad y honestidad

TABLA 20

TITULO				
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	2	12.50%	2	12.50%
CASI SIEMPRE	3	18.75%	5	31.25%
SIEMPRE	11	68.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 20 Desempeña sus funciones con veracidad y honestidad



Fuente: Tabla 20 Desempeña sus funciones con veracidad y honestidad

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si comprenden las necesidades del usuario, respondieron siempre en un 68.75% (11 trabajadores); casi siempre con un 18.75% (3 trabajadores); y a veces con un 12.50% (2 trabajador).

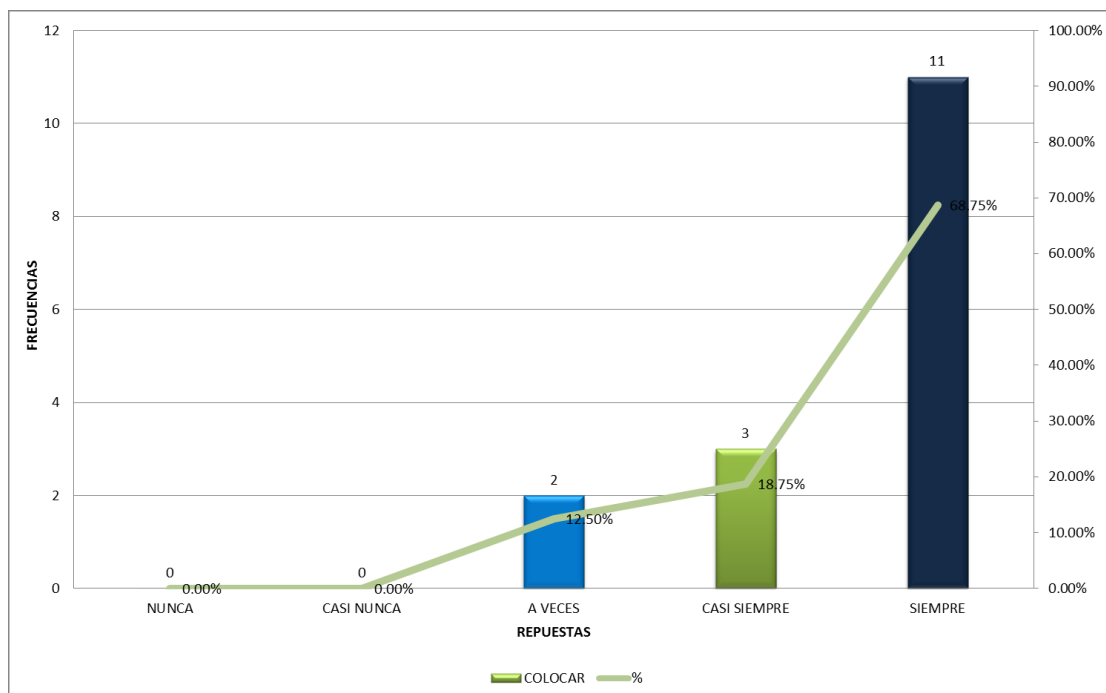
P.21 Responde claramente a las preguntas planteadas por los usuarios

TABLA 21

TITULO		COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
A VECES	2	12.50%	2	12.50%	
CASI SIEMPRE	3	18.75%	5	31.25%	
SIEMPRE	11	68.75%	16	100.00%	
TOTAL	16	100.00%			

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 21 Responde claramente a las preguntas planteadas por los usuarios



Fuente: Tabla 21 Responde claramente a las preguntas planteadas por los usuarios

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si responde claramente a las preguntas planteadas por los usuarios, respondieron siempre en un 68.75% (11 trabajadores); casi siempre con un 18.75% (3 trabajadores); y a veces con un 12.50% (2 trabajador).

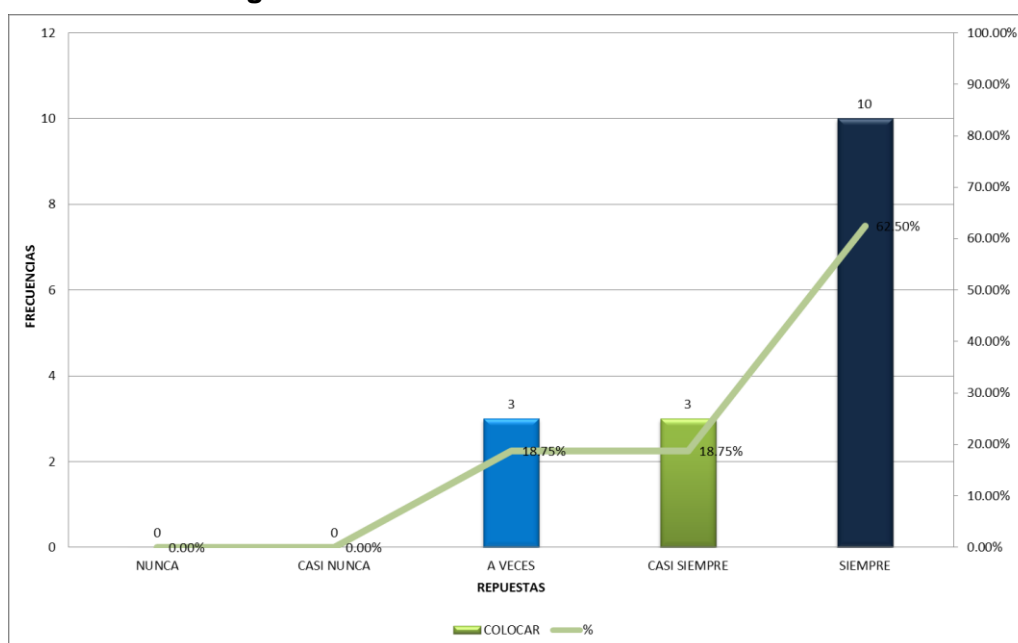
P.22 Resguardan los derechos de los usuarios

TABLA 22

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	3	18.75%	3	18.75%
CASI SIEMPRE	3	18.75%	6	37.50%
SIEMPRE	10	62.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 22 Resguardan los derechos de los usuarios



Fuente: Tabla 22 Resguardan los derechos de los usuarios

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si resguardan los derechos de los usuarios, respondieron siempre en un 62.50% (10 trabajadores); y casi siempre y a veces con un 18.75% (3 trabajadores).

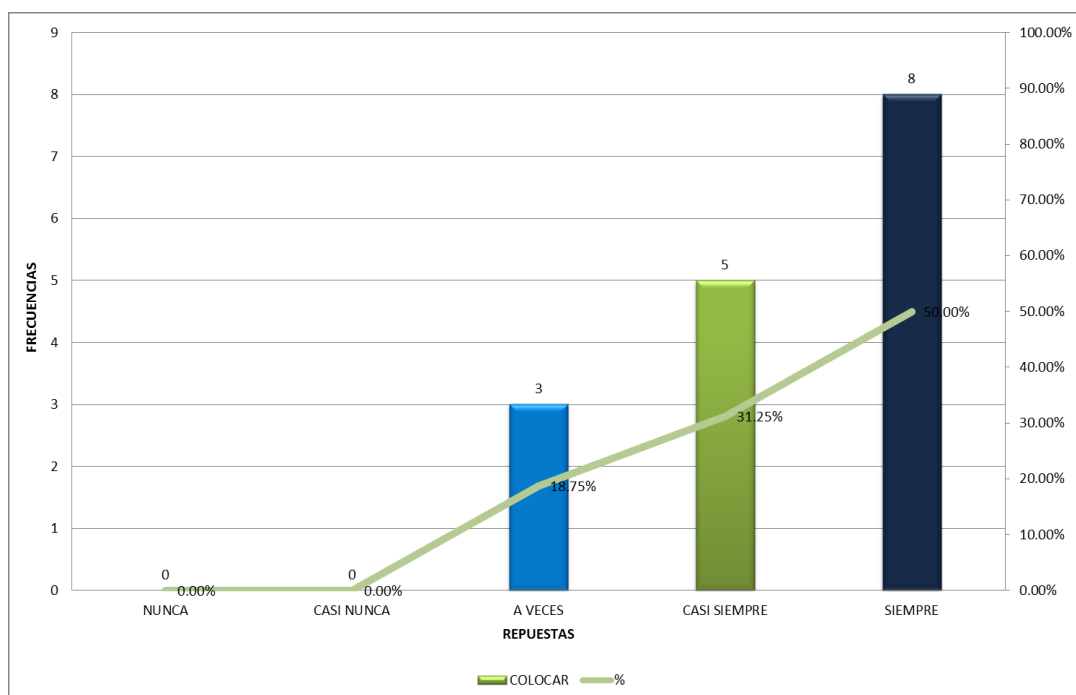
P.23 Están dispuestos para agilizar los trámites

TABLA 23

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	3	18.75%	3	18.75%
CASI SIEMPRE	5	31.25%	8	50.00%
SIEMPRE	8	50.00%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 23 Están dispuestos para agilizar los trámites



Fuente: Tabla 23 Están dispuestos para agilizar los trámites

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si están dispuestos para agilizar los trámites, respondieron siempre en un 50.00% (8 trabajadores); casi siempre con un 31.25% (5 trabajadores); y a veces con un 18.75% (3 trabajadores).

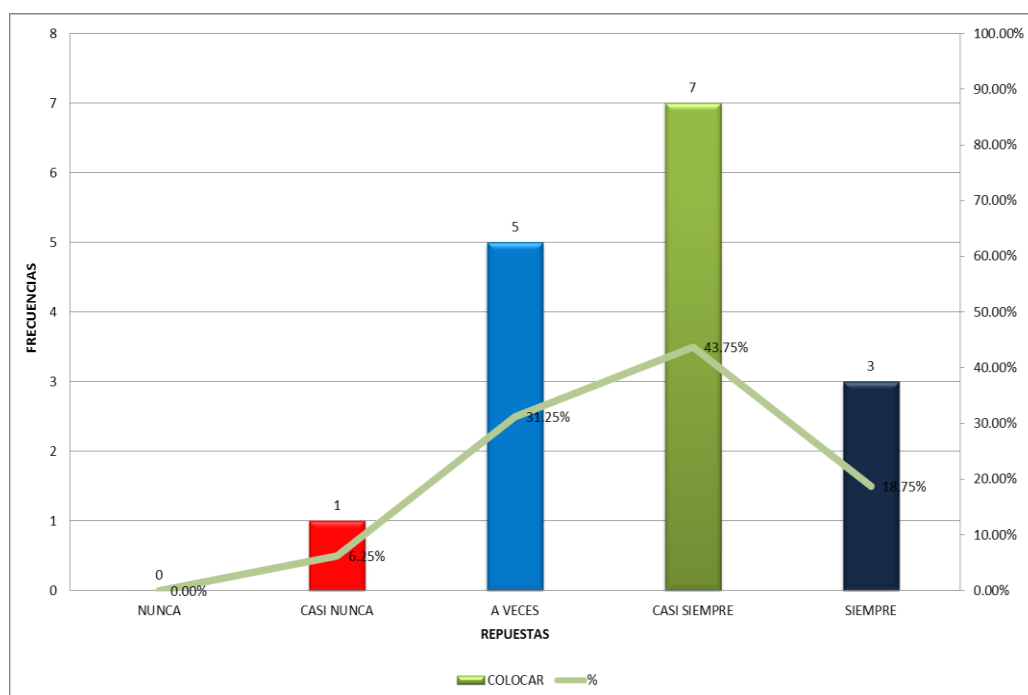
P.24 El personal está bien capacitado para atender a los usuarios

TABLA 24

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
A VECES	5	31.25%	6	37.50%
CASI SIEMPRE	7	43.75%	13	81.25%
SIEMPRE	3	18.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 24 El personal está bien capacitado para atender a los usuarios



Fuente: Tabla 24 El personal está bien capacitado para atender a los usuarios

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si el personal está bien capacitado para atender a los usuarios, respondieron casi siempre en un 43.75% (7 trabajadores); a veces con un 31.25% (5 trabajadores); siempre con un 18.75% (3 trabajadores); y casi nunca con un 6.25% (1 trabajador).

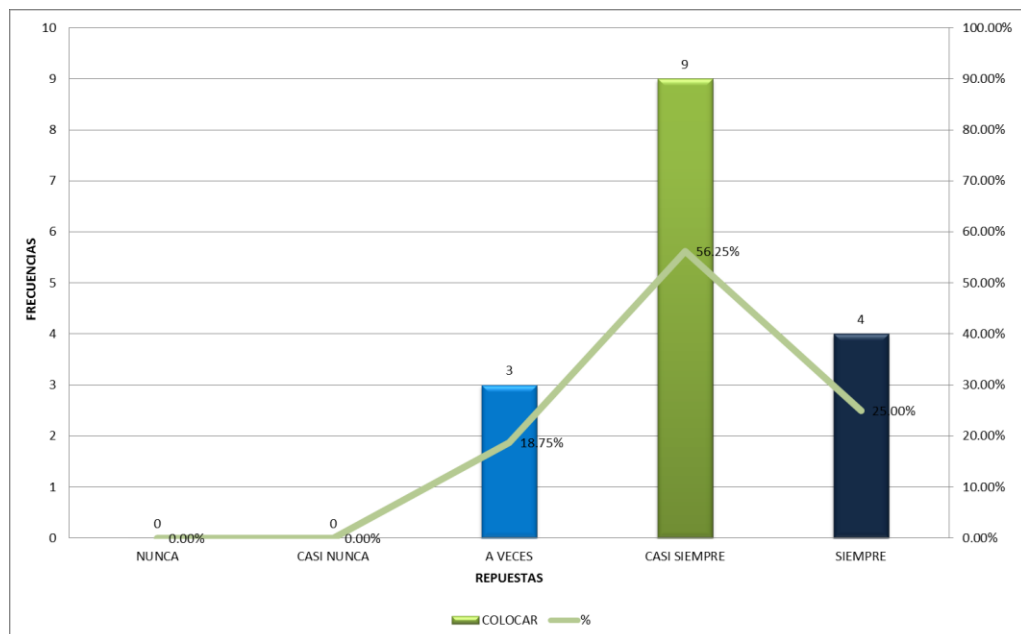
P.25 El personal brinda atención personalizada

TABLA 25

TITULO		COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
A VECES	3	18.75%	3	18.75%	
CASI SIEMPRE	9	56.25%	12	75.00%	
SIEMPRE	4	25.00%	16	100.00%	
TOTAL	16	100.00%			

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 25 El personal brinda atención personalizada



Fuente: Tabla 25 El personal brinda atención personalizada

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si el personal brinda atención personalizada, respondieron casi siempre en un 56.25% (9 trabajadores); siempre con un 25.00% (4 trabajadores); y a veces con un 18.75% (3 trabajadores).

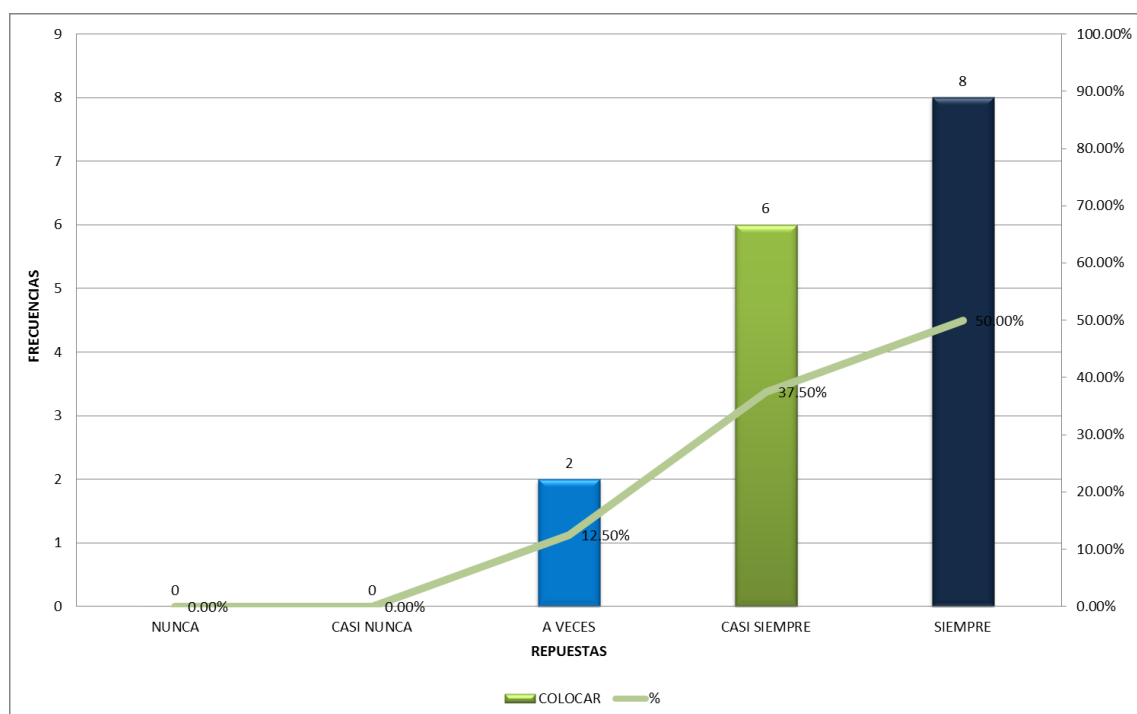
P.26 Promueven la atención correcta

TABLA 26

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	2	12.50%	2	12.50%
CASI SIEMPRE	6	37.50%	8	50.00%
SIEMPRE	8	50.00%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 26 Promueven la atención correcta



Fuente: Tabla 26 Promueven la atención correcta

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si promueven la atención correcta, respondieron siempre en un 50.00% (8 trabajadores); casi siempre con un 37.50% (6 trabajadores); y a veces con un 12.50% (2 trabajadores).

DIMENSION FIABILIDAD Y EMPATÍA

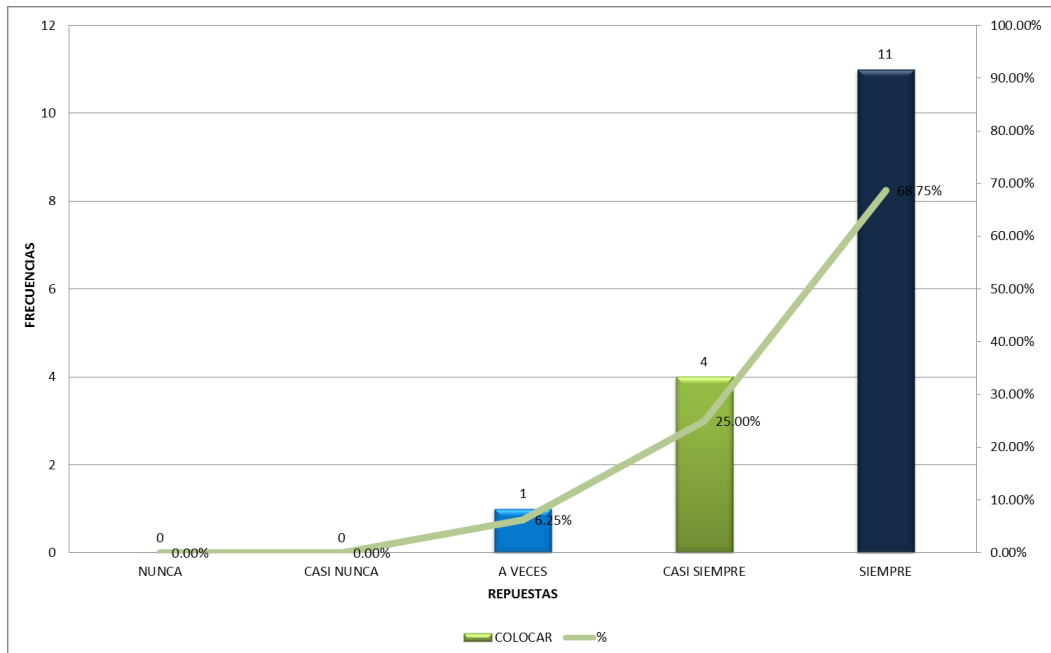
P.27 Existe amabilidad en el trato al usuario

TABLA 27

TITULO	COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	1	6.25%	1	6.25%
CASI SIEMPRE	4	25.00%	5	31.25%
SIEMPRE	11	68.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 27 Existe amabilidad en el trato al usuario



Fuente: Tabla 27 Existe amabilidad en el trato al usuario

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe amabilidad en el trato al usuario, respondieron siempre en un 68.75% (11 trabajadores); casi siempre con un 25.00% (4 trabajadores); y a veces con un 6.25% (1 trabajador).

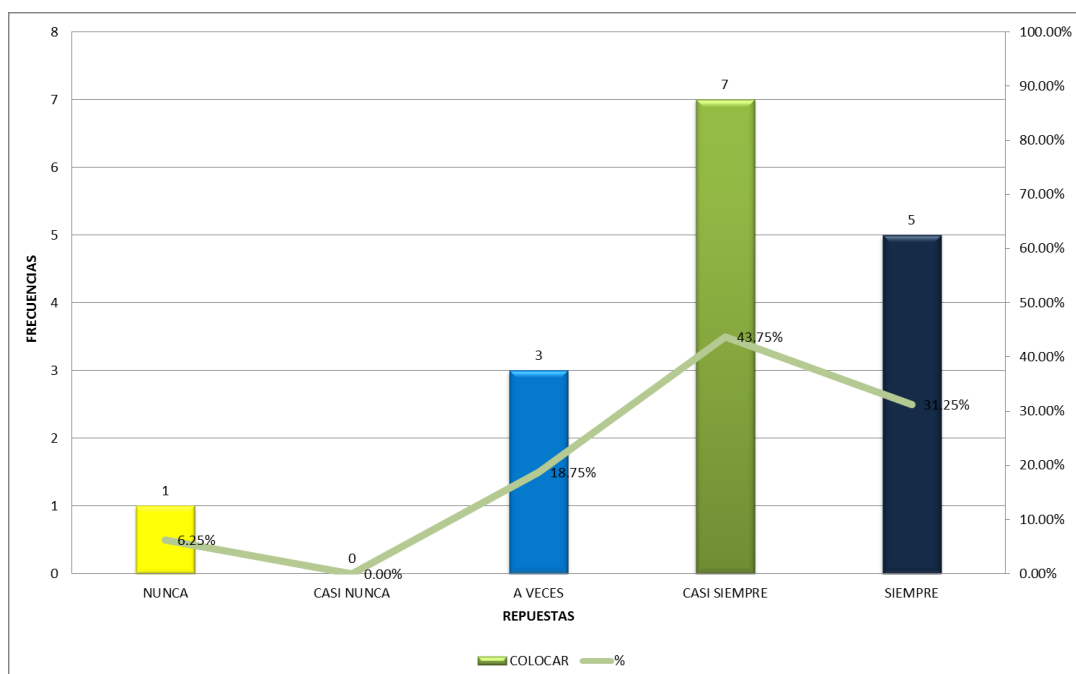
P.28 Existe disposición del personal para mantener informado al usuario

TABLA 28

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
CASI NUNCA	0	0.00%	1	6.25%
A VECES	3	18.75%	4	25.00%
CASI SIEMPRE	7	43.75%	11	68.75%
SIEMPRE	5	31.25%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 28 Existe disposición del personal para mantener informado al usuario



Fuente: Tabla 28 Existe disposición del personal para mantener informado al usuario

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe disposición del personal para mantener informado al usuario, respondieron casi siempre en un 43.75% (7 trabajadores); siempre con un 31.25% (5 trabajadores); a veces con un 18.75% (3 trabajador); y nunca con un 6.25% (1 trabajador).

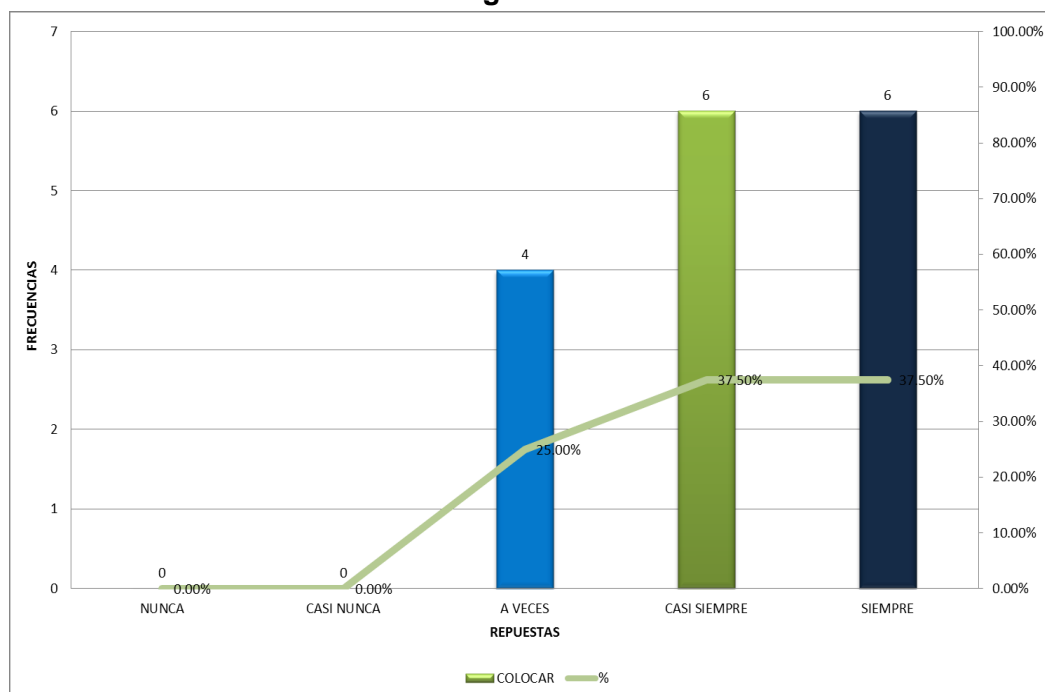
P.29 Existe nivel de dialogo con los usuarios

TABLA 29

TITULO		COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
A VECES	4	25.00%	4	25.00%	
CASI SIEMPRE	6	37.50%	10	62.50%	
SIEMPRE	6	37.50%	16	100.00%	
TOTAL	16	100.00%			

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 29 Existe nivel de dialogo con los usuarios



Fuente: Tabla 29 Existe nivel de dialogo con los usuarios

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe nivel de dialogo con los usuarios, respondieron siempre y casi siempre en un 37.50% (6 trabajadores); y a veces con un 25.00 % (4 trabajador).

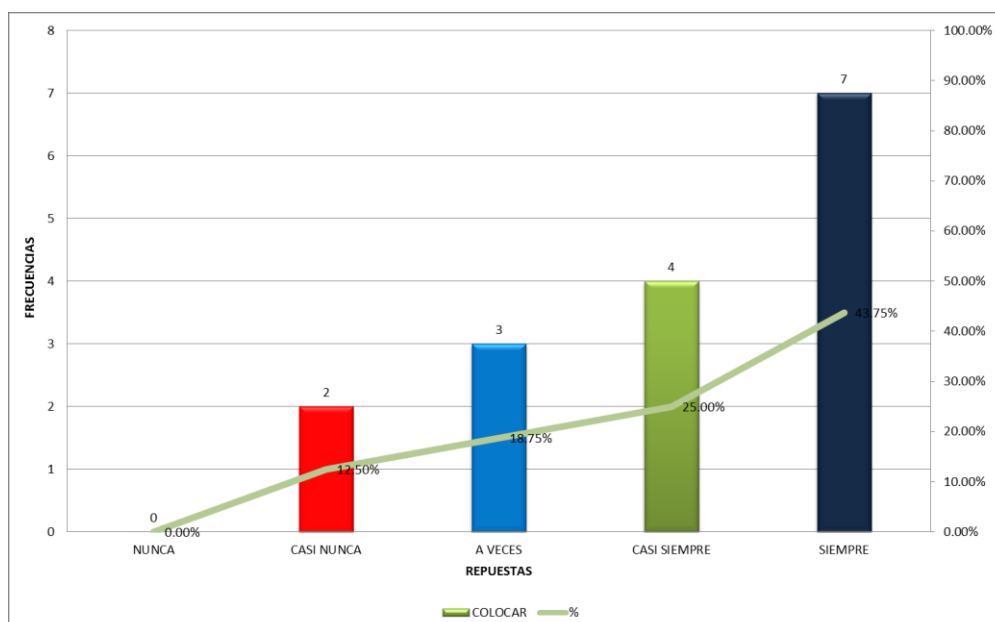
P.30 Existe acceso a la información

TABLA 30

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	2	12.50%	2	12.50%
A VECES	3	18.75%	5	31.25%
CASI SIEMPRE	4	25.00%	9	56.25%
SIEMPRE	7	43.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 30 Existe acceso a la información



Fuente: Tabla 30 Existe acceso a la información

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe acceso a la información, respondieron siempre en un 43.75% (7 trabajadores); casi siempre con un 25.00 % (4 trabajador); a veces con un 18.75% (3 trabajadores); y casi nunca con un 12.50 % (2 trabajadores).

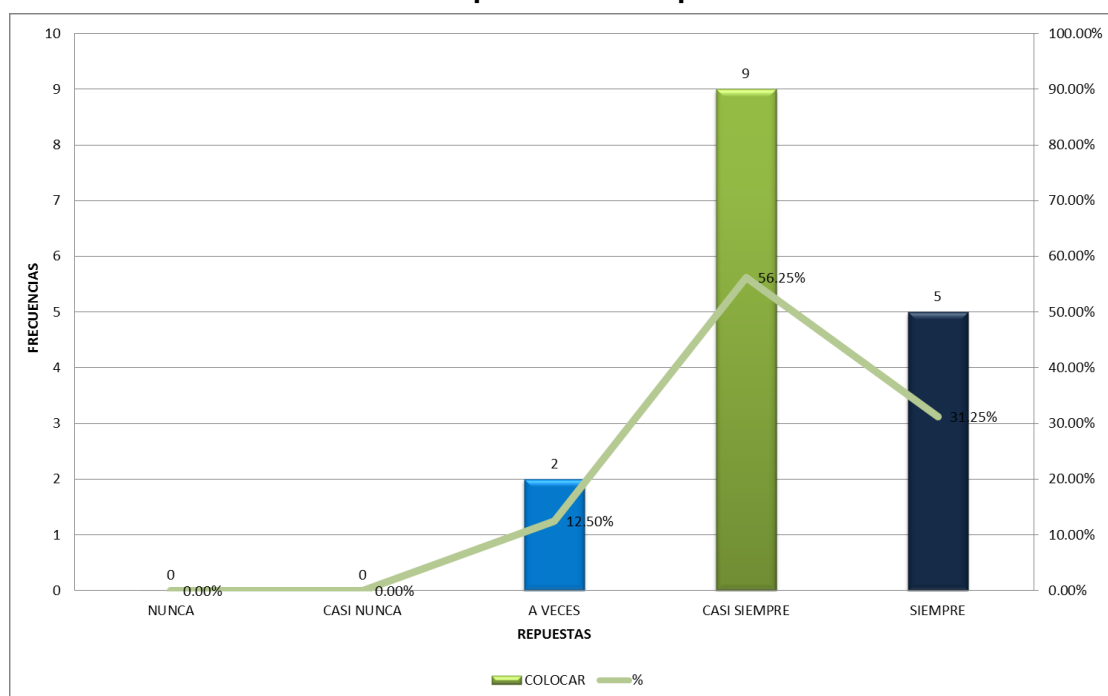
P.31 Existe una buena capacidad de respuesta

TABLA 31

TITULO		COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
A VECES	2	12.50%	2	12.50%	
CASI SIEMPRE	9	56.25%	11	68.75%	
SIEMPRE	5	31.25%	16	100.00%	
TOTAL	16	100.00%			

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 31 Existe una buena capacidad de respuesta



Fuente: Tabla 31 Existe una buena capacidad de respuesta

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe una buena capacidad de respuesta, respondieron casi siempre en un 56.25% (9 trabajadores); siempre con un 31.25% (5 trabajador); y a veces con un 12.50 % (2 trabajadores).

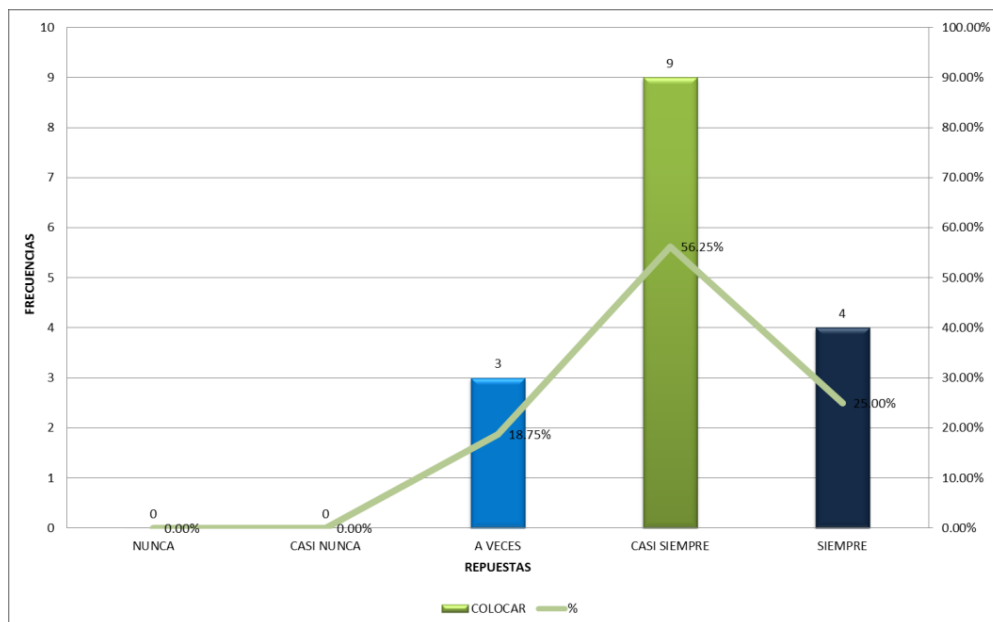
P.32 Existe una rápida atención al usuario

TABLA 32

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	3	18.75%	3	18.75%
CASI SIEMPRE	9	56.25%	12	75.00%
SIEMPRE	4	25.00%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 32 Existe una rápida atención al usuario



Fuente: Tabla 32 Existe una rápida atención al usuario

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe una rápida atención al usuario, respondieron casi siempre en un 56.25% (9 trabajadores); siempre con un 25.00% (5 trabajador); y a veces con un 18.75 % (3 trabajadores).

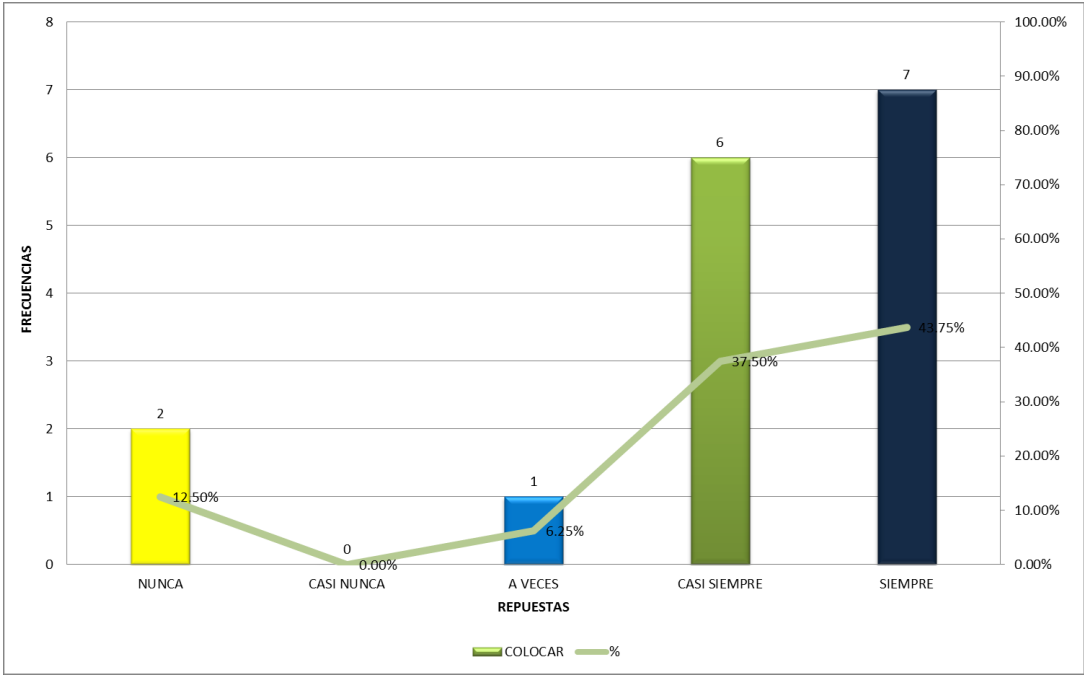
P.33 Existe cultura por los principios y valores en beneficio de los usuarios

TABLA 33

TITULO		COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	
NUNCA	2	12.50%	2	12.50%	
CASI NUNCA	0	0.00%	2	12.50%	
A VECES	1	6.25%	3	18.75%	
CASI SIEMPRE	6	37.50%	9	56.25%	
SIEMPRE	7	43.75%	16	100.00%	
TOTAL	16	100.00%			

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 33 Existe cultura por los principios y valores en beneficio de los usuarios



Fuente: Tabla 33 Existe cultura por los principios y valores en beneficio de los usuarios

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe cultura por los principios y valores en beneficio de los usuarios, respondieron siempre en un 43.75% (7 trabajadores); casi siempre con un 37.50% (6 trabajador); nunca con un 12.50% (2 trabajadores); y a veces con un 6.25 % (1 trabajador).

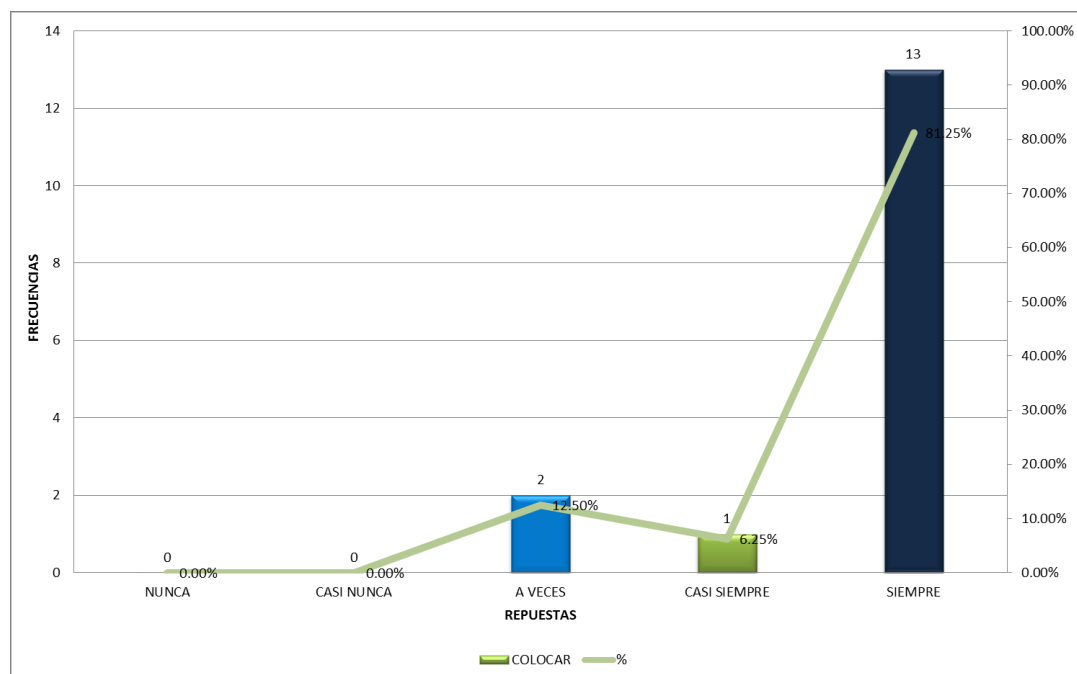
P.34 Existe un horario de atención establecido

TABLA 34

TITULO		COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	
A VECES	2	12.50%	2	12.50%	
CASI SIEMPRE	1	6.25%	3	18.75%	
SIEMPRE	13	81.25%	16	100.00%	
TOTAL	16	100.00%			

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 34 Existe un horario de atención establecido



Fuente: Tabla 34 Existe un horario de atención establecido

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe un horario de atención establecido, respondieron siempre en un 81.25% (13 trabajadores); a veces con un 12.50 % (2 trabajadores); y casi siempre con un 6.25 % (1 trabajador).

DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES

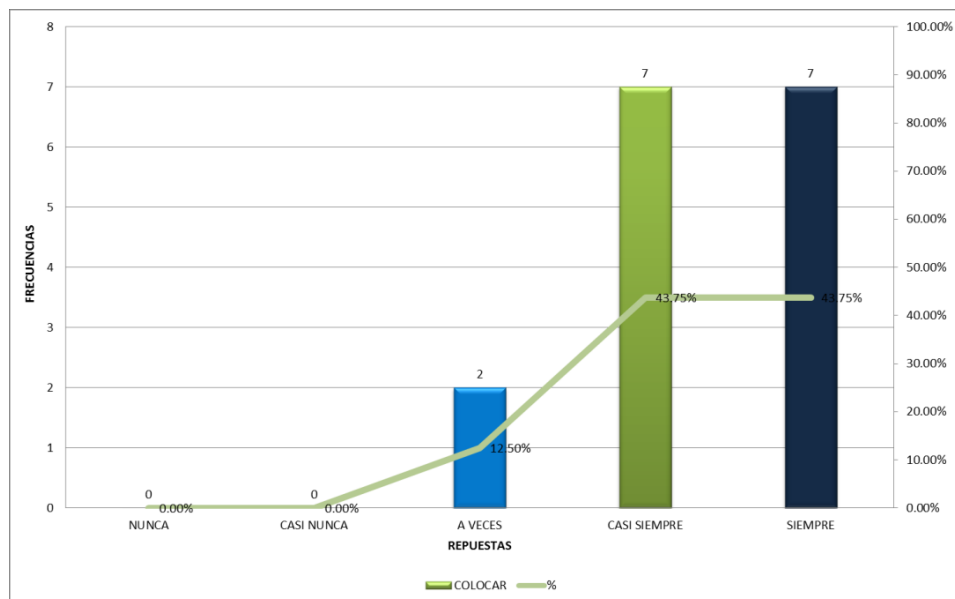
P.35 Existe una adecuada área de atención al usuario

TABLA 35

TITULO	COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	2	12.50%	2	12.50%
CASI SIEMPRE	7	43.75%	9	56.25%
SIEMPRE	7	43.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 35 Existe una adecuada área de atención al usuario



Fuente: Tabla 35 Existe una adecuada área de atención al usuario

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe una adecuada área de atención al usuario, respondieron siempre y casi siempre en un 43.75% (7 trabajadores); y a veces con un 12.50 % (2 trabajadores).

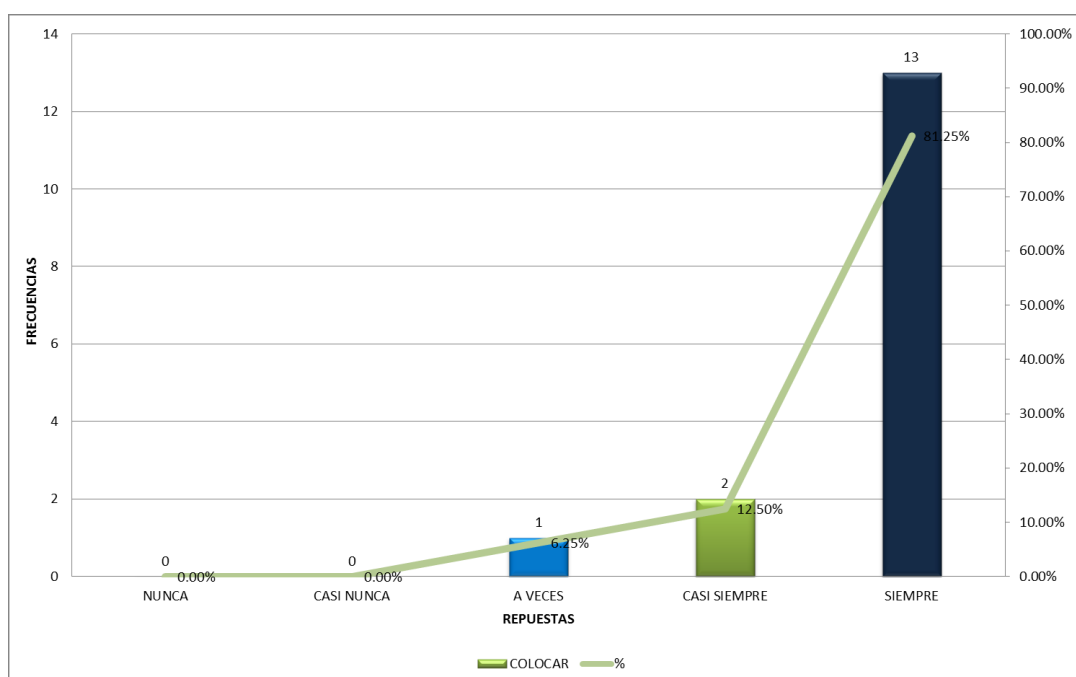
P.36 Existe zona de parqueo

TABLA 36

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	1	6.25%	1	6.25%
CASI SIEMPRE	2	12.50%	3	18.75%
SIEMPRE	13	81.25%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 36 Existe zona de parqueo



Fuente: Tabla 36 Existe zona de parqueo

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe zona de parqueo, respondieron siempre en un 81.25% (13 trabajadores); casi siempre con un 12.50% (2 trabajadores); y a veces con un 6.25% (1 trabajador).

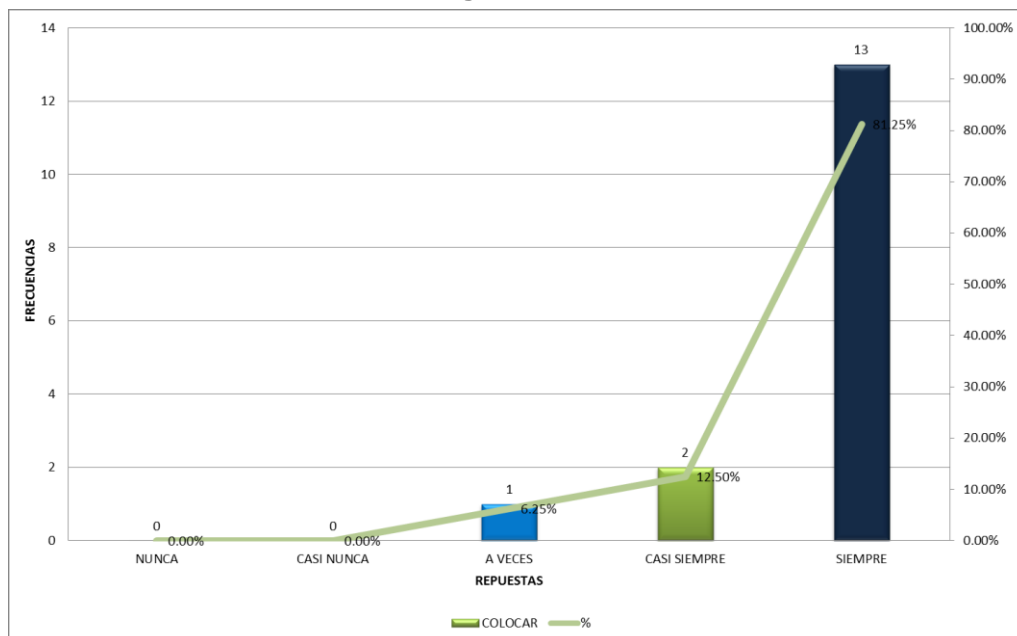
P.37 Existe buzón de sugerencias

TABLA 37

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	1	6.25%	1	6.25%
CASI SIEMPRE	2	12.50%	3	18.75%
SIEMPRE	13	81.25%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 37 Existe buzón de sugerencias



Fuente: Tabla 37 Existe buzón de sugerencias

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe buzón de sugerencias, respondieron siempre en un 81.25% (13 trabajadores); casi siempre con un 12.50% (2 trabajadores); y a veces con un 6.25% (1 trabajador).

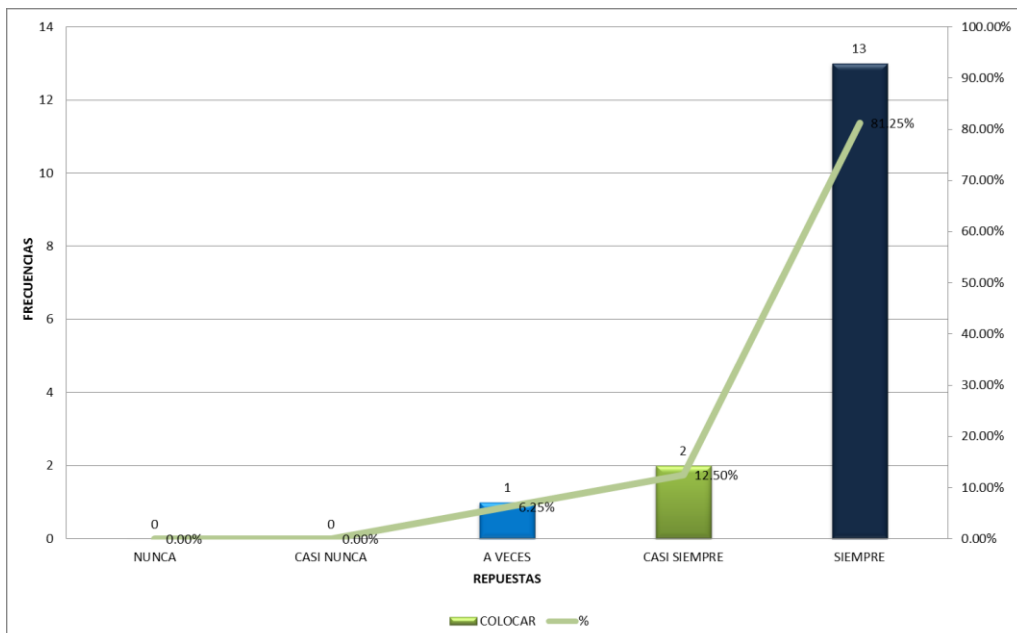
P.38 Existe un mural de publicaciones de interés para el público

TABLA 38

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	1	6.25%	1	6.25%
CASI SIEMPRE	2	12.50%	3	18.75%
SIEMPRE	13	81.25%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 38 Existe un mural de publicaciones de interés para el público



Fuente: Tabla 38 Existe un mural de publicaciones de interés para el público

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si existe un mural de publicaciones de interés para el público, respondieron siempre en un 81.25% (13 trabajadores); casi siempre con un 12.50% (2 trabajadores); y a veces con un 6.25% (1 trabajador).

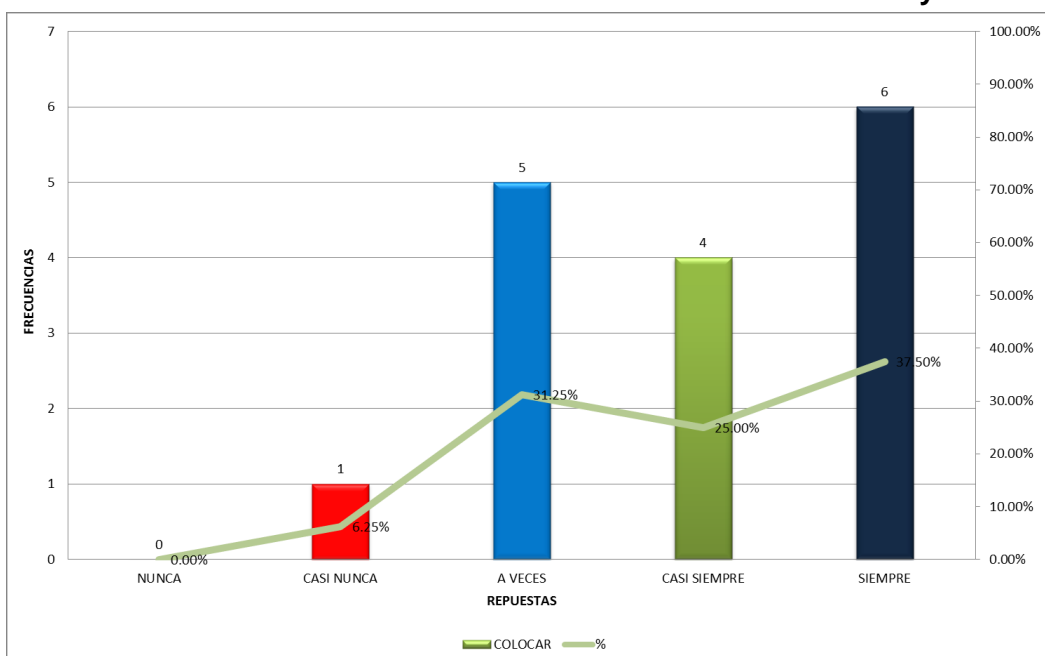
P.39 La institución cuenta con una adecuada ventilación y luminosidad

TABLA 39

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
A VECES	5	31.25%	6	37.50%
CASI SIEMPRE	4	25.00%	10	62.50%
SIEMPRE	6	37.50%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 39 La institución cuenta con una adecuada ventilación y luminosidad



Fuente: Tabla 39 La institución cuenta con una adecuada ventilación y luminosidad

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si la institución cuenta con una adecuada ventilación y luminosidad, respondieron siempre en un 37.50% (6 trabajadores); a veces con un 31.25% (5 trabajadores); casi siempre con un 25.00% (4 trabajadores); y casi nunca con un 6.25% (1 trabajador).

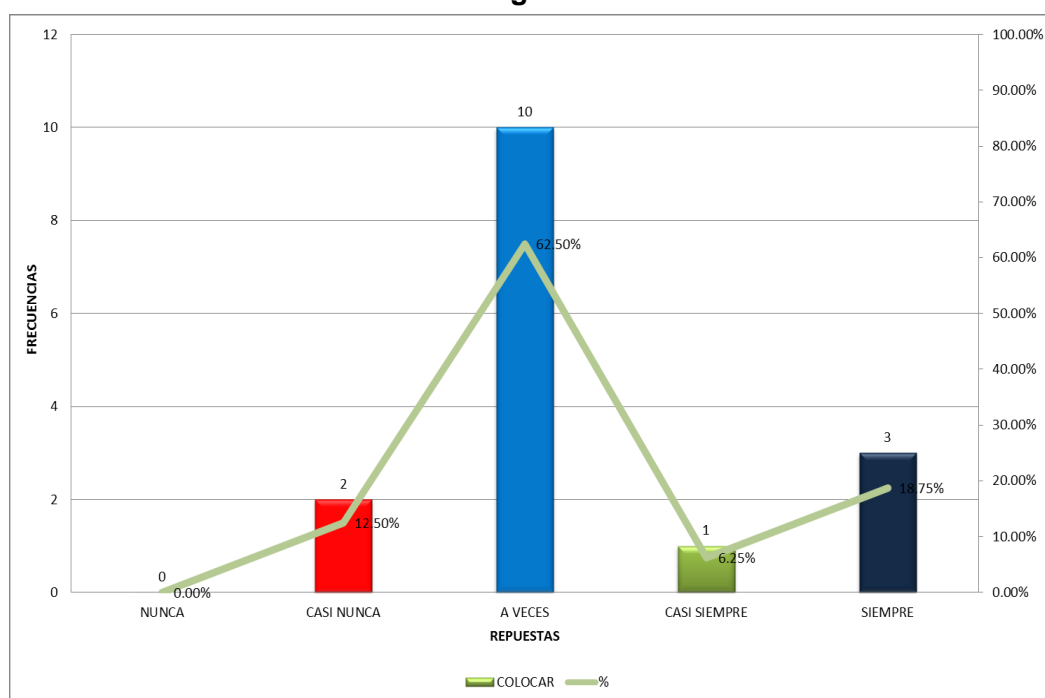
P.40 Posee nuevas tecnologías e informática moderna

TABLA 40

TITULO		COLOCAR		
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	2	12.50%	2	12.50%
A VECES	10	62.50%	12	75.00%
CASI SIEMPRE	1	6.25%	13	81.25%
SIEMPRE	3	18.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 40 Posee nuevas tecnologías e informática moderna



Fuente: Tabla 40 Posee nuevas tecnologías e informática moderna

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si posee nuevas tecnologías e informática moderna, respondieron a veces en un 62.50% (10 trabajadores); siempre con un 18.75% (3 trabajadores); casi nunca con un 12.50% (2 trabajadores); y casi siempre con un 6.25% (1 trabajador).

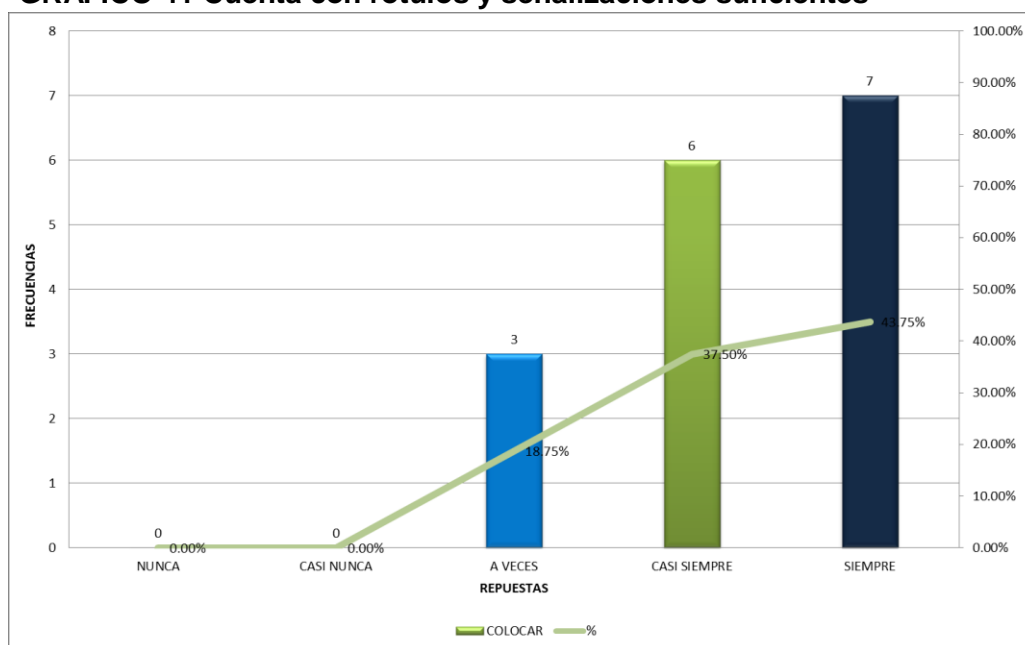
P.41 Cuenta con rótulos y señalizaciones suficientes

TABLA 41

TITULO	COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
A VECES	3	18.75%	3	18.75%
CASI SIEMPRE	6	37.50%	9	56.25%
SIEMPRE	7	43.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 41 Cuenta con rótulos y señalizaciones suficientes



Fuente: Tabla 41 Cuenta con rótulos y señalizaciones suficientes

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si cuenta con rótulos y señalizaciones suficientes, respondieron siempre en un 43.75% (7 trabajadores); casi siempre con un 37.50% (6 trabajadores); y a veces con un 18.75% (3 trabajadores).

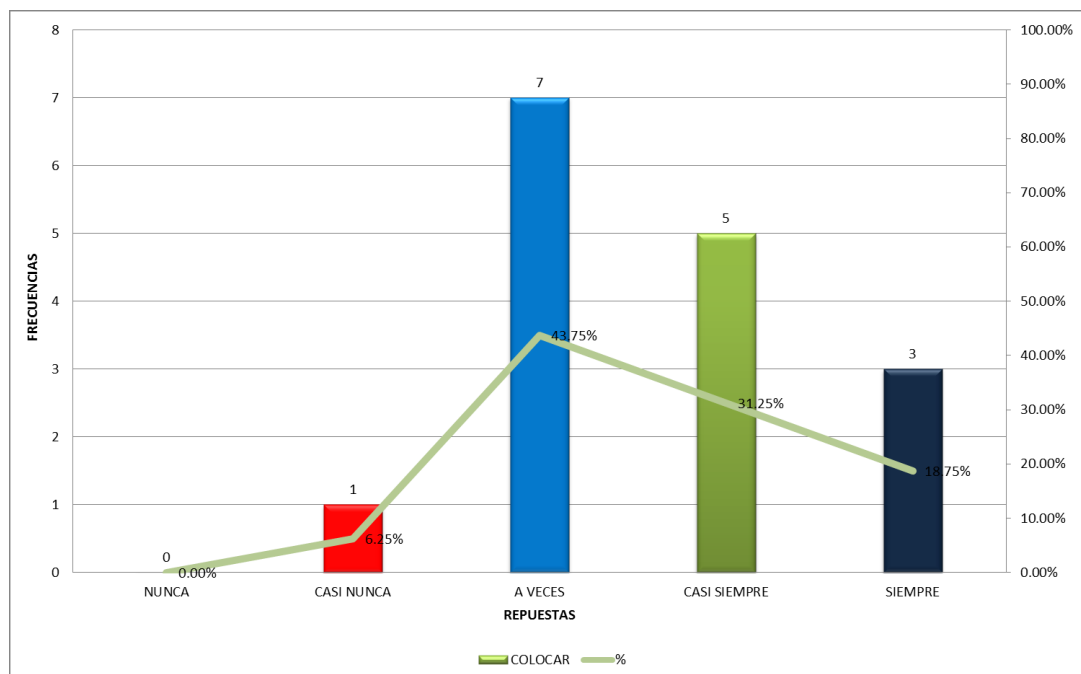
P.42 Se cuenta con equipos informáticos suficientes

TABLA 42

TITULO	COLOCAR			
OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%
CASI NUNCA	1	6.25%	1	6.25%
A VECES	7	43.75%	8	50.00%
CASI SIEMPRE	5	31.25%	13	81.25%
SIEMPRE	3	18.75%	16	100.00%
TOTAL	16	100.00%		

Fuente: Aplicación de cuestionario

GRÁFICO 42 Se cuenta con equipos informáticos suficientes



Fuente: Tabla 42 Se cuenta con equipos informáticos suficientes

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla y Gráfico que respecto a si cuenta con equipos informáticos suficientes, respondieron a veces en un 43.75% (7 trabajadores); casi siempre con un 31.25% (5 trabajadores); siempre con un 18.75% (3 trabajadores); y casi nunca con un 6.25% (1 trabajador).

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS								
ACTIVIDADES								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	A	E	%
5	3	3	4	3	3	21	30	70
5	3	3	4	3	4	22	30	73
4	4	3	3	3	3	20	30	67
5	3	3	3	3	4	21	30	70
5	2	3	2	3	4	19	30	63
5	2	3	2	3	4	19	30	63
5	3	3	4	3	4	22	30	73
4	5	3	3	3	4	22	30	73
4	5	5	5	2	5	26	30	87
5	4	2	5	2	5	23	30	77
4	4	4	4	3	4	23	30	77
3	3	3	3	3	3	18	30	60
4	2	3	4	4	4	21	30	70
5	5	5	4	2	1	22	30	73
5	4	3	4	2	4	22	30	73
5	5	5	4	3	1	23	30	77
73	57	54	58	45	57	344	480	
80	80	80	80	80	80			
91%	71%	68%	73%	56%	71%			72%

RECURSOS							
P1	P2	P3	P4	P5	A	E	%
3	3	3	3	3	15	25	60
3	3	3	3	4	16	25	64
4	2	3	4	3	16	25	64
3	2	3	3	3	14	25	56
4	2	3	3	2	14	25	56
4	2	3	3	3	15	25	60
4	4	5	4	5	22	25	88
3	2	3	3	2	13	25	52
5	4	5	5	4	23	25	92
3	5	4	5	5	22	25	88
3	2	2	3	2	12	25	48
3	3	3	3	3	15	25	60
4	1	3	4	4	16	25	64
5	4	5	5	4	23	25	92
2	3	4	3	2	14	25	56
3	3	4	4	3	17	25	68
56	45	56	58	52	267	400	
80	80	80	80	80			

70%	56%	70%	73%	65%

67%

TECNOLOGÍA								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	A	E	%
3	3	3	4	3	2	18	30	60
2	2	3	4	3	2	16	30	53
4	2	4	2	3	4	19	30	63
3	3	3	3	3	2	17	30	57
2	3	2	4	4	2	17	30	57
3	3	3	4	4	2	19	30	63
5	5	5	5	5	4	29	30	97
3	2	3	2	4	2	16	30	53
4	4	3	4	4	3	22	30	73
4	3	5	3	5	5	25	30	83
2	5	2	4	4	3	20	30	67
3	3	3	3	3	3	18	30	60
3	3	4	1	4	2	17	30	57
5	1	5	1	5	4	21	30	70
2	3	3	3	3	2	16	30	53
4	4	4	3	4	3	22	30	73
52	49	55	50	61	45	312	480	
80	80	80	80	80	80			
65%	61%	69%	63%	76%	56%			

65%

CONFIANZA Y SEGURIDAD											
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	A	E	%
5	5	5	5	5	5	3	4	5	42	45	93
2	3	5	4	4	3	5	5	5	36	45	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	45	80
5	5	5	5	5	5	3	5	5	43	45	96
5	5	5	5	5	5	2	4	4	40	45	89
5	5	5	5	5	5	3	4	4	41	45	91
5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	45	98
4	4	4	5	3	4	3	4	4	35	45	78
4	5	5	5	5	3	4	4	5	40	45	89
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	100
2	4	4	4	4	4	4	4	4	34	45	76
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	45	60
3	2	3	3	3	4	4	3	3	28	45	62
5	5	5	5	5	5	4	4	5	43	45	96
5	4	5	5	5	4	4	3	4	39	45	87

5	5	5	5	5	5	4	4	5	43	45	96
67	68	73	73	71	69	60	65	70	616	720	
80	80	80	80	80	80	80	80	80			
84%	85%	91%	91%	89%	86%	75%	81%	88%			86%

FIABILIDAD Y EMPATÍA

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	A	E	%
5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	100
5	4	3	3	4	4	4	5	32	40	80
4	4	3	3	3	4	4	3	28	40	70
5	5	5	5	4	4	5	5	38	40	95
4	3	4	2	4	4	1	5	27	40	68
4	3	4	2	4	4	1	5	27	40	68
5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	100
4	4	4	4	4	3	4	4	31	40	78
5	5	4	4	5	5	5	5	38	40	95
5	5	5	5	5	4	5	5	39	40	98
5	4	4	4	4	3	4	5	33	40	83
5	4	3	5	4	4	4	5	34	40	85
3	1	3	3	3	3	3	3	22	40	55
5	4	5	5	4	5	5	5	38	40	95
5	3	4	4	5	4	4	5	34	40	85
5	4	5	5	4	4	5	5	37	40	93
74	63	66	64	67	65	64	75	538	640	
80	80	80	80	80	80	80	80			
93%	79%	83%	80%	84%	81%	80%	94%			84%

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	A	E	%
4	5	5	5	3	3	4	4	33	40	83
5	4	5	5	5	3	4	3	34	40	85
3	4	4	4	3	3	3	4	28	40	70
4	5	5	5	4	3	5	3	34	40	85
4	5	5	5	3	2	4	3	31	40	78
4	5	5	5	3	3	5	3	33	40	83
5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	100
4	3	4	4	4	3	3	3	28	40	70
4	5	5	5	4	3	4	4	34	40	85
5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	100
5	5	5	5	2	2	4	2	30	40	75
5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	100
3	5	3	3	3	3	3	3	26	40	65

5	5	5	5	5	4	5	4	38	40	95
4	5	5	5	5	3	4	3	34	40	85
5	5	5	5	4	3	5	4	36	40	90
69	76	76	76	63	53	68	58	539	640	
80	80	80	80	80	80	80	80			
86%	95%	95%	95%	79%	66%	85%	73%			84%