



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Procesos administrativos y calidad de servicio de la junta provincial Cruz
Roja del Guayas, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Bravo Sesme, Cindy Carolina (ORCID: 0000-0001-5170-935X)

ASESOR:

Mg. Agurto Marchan, Winner (ORCID 0000-0002-0396-9349)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Santo Bravo y Yadir Sesme por ser ese pilar fundamental, por sus consejos y apoyo infinito.

A mis hermanos Daniela y Omar por brindarme su apoyo, fortaleza y estar siempre a mi lado.

A mi Novio Mario quien transmitió apoyo incondicional durante el proceso académico.

Agradecimiento:

A Dios, por darme la Vida y por su infinito amor por darme las fuerzas y poder culminar esta meta.

A mis padres y hermanos gracias por su comprensión y fortalezas logre culminar esta nueva etapa.

A mi Novio Mario quien transmitió apoyo incondicional durante el proceso académico.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Índice

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento:	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño de la investigación	17
2.2 Variables y Operacionalidad	18
2.2.1 Variable 1: Procesos Administrativos	18
2.2.2 Operacionalización.....	20
2.3 Población, Muestra y muestreo.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5 Procedimientos	28
2.6 Métodos de análisis de los datos.....	28
2.7 Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	59
ANEXO 1: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	59
ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO	61
ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	63

ANEXO 4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO	65
ANEXO 5: FICHA TÉCNICA DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN LA VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	67
ANEXO 6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS GUÍA DE OBSERVACIÓN: PROCESOS ADMINISTRATIVOS	68
ANEXO 7 ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE “PROCESOS ADMINISTRATIVOS”	69
ANEXO 8 ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”	69
ANEXO 9 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES “PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO”	70
ANEXO 10 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	85

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Procesos administrativos.....	20
Tabla 2 Operacionalización de la variable: Calidad de Servicio	21
Tabla 3 Tabla de validez por juicios de expertos V.D. Administración de Procesos	26
Tabla 4 Confiabilidad de Variables	27
Tabla 5 Procesos Administrativos y sus dimensiones	29
Tabla 6 Variable Calidad de servicio y sus dimensiones	31
Tabla 7 Procesos Administrativos y Calidad de Servicio	32
Tabla 8 Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Calidad de servicio.....	33
Tabla 9 Procesos Administrativos y Confiabilidad	34
Tabla 10 Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Confiabilidad.	35
Tabla 11 Procesos Administrativos y Responsabilidad	36
Tabla 12 Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Responsabilidad.	37
Tabla 13 Procesos Administrativos y Seguridad	38
Tabla 14 Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y seguridad.	39
Tabla 15 Procesos Administrativos y Empatía.....	40
Tabla 16 Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Empatía	41
Tabla 17 Procesos Administrativos y Elementos tangibles	42
Tabla 18 Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Elementos Tangibles.....	43

RESUMEN

La tesis investigativa denominada “Procesos Administrativos y Calidad de Servicio de la Junta Provincial Cruz roja del Guayas, Año 2019” tiene como objetivo general determinar la Relación entre los procesos administrativos con la calidad de servicio en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019, la metodología que se utilizó no experimental, de corte transversal y correlacional, así mismo utilizando un enfoque cuantitativo, con dos poblaciones conformada de 50 trabajadores y 138 usuarios, en función al personal rentado de la institución se utilizando como instrumento el cuestionario y la técnica que se utilizo fue la encuesta, se realizó la validación fue realizada a través del juicio de tres expertos. La fundamentación teórica respecto a los procesos administrativos y sus respectivas dimensiones, tales como planificación, organización, dirección y control, se basó en la teoría de Frederick Taylor y Henry Fayol; mientras que la calidad de servicio y sus dimensiones tales como confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles se basó en las teoría de Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988). Para medir la fiabilidad se utilizo el Alfa de Cronbach, mismo que se obtuvo un valor de 0,92 para la variable procesos administrativos y 0.96 para la variable calidad de servicio, el procedimiento se utilizo el programa estadístico SPSS versión 25, donde se obtuvo los resultados para llegar a las respectivas discusiones, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación. Finalmente, después de aplicar la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman y con los resultados obtenidos se pudo comprobar que la los procesos administrativos tiene una relación positiva alta con la calidad de servicio que se brinda en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas; esto se fundamenta con el valor $r = 0,964$ con un grado de significación estadística de 0,000; por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras Clave: Procesos administrativos, Calidad de Servicios, usuarios.

ABSTRACT

The thesis investigative so called “Administrative Processes and Quality of Service of the Provincial Meeting red Cross of the Guayas, Year 2019” takes as a general target to determine the Relation between the administrative processes with the service quality in the Junta Provincial Cruz Roja of the Guayas, year 2019, the methodology that was used not experimentally, of cross section and correlational, likewise using a quantitative approach, with two populations shaped of 50 workers shaped and 138 users, in function to the rented personnel of the institution using as I arrange the questionnaire and the skill that is used was the survey, the ratification was realized it was realized across the judgment of three experts. The theoretical foundation with regard to the administrative processes and its respective dimensions, such as planning, organization, direction and control, was based on the theory of Frederick Taylor and Henry Fayol, while quality of service and its dimensions such as reliability, responsibility, security, empathy and tangible elements was based on the theorises of Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988). To measure the reliability we use the alpha of Cronbach, same that it was obtained a value of 0.92 for the variable administrative processes and 0.96 for the variable quality of service, the procedure we use the program statistical SPSS version 25, where you obtained the results to get to the respective discussions, conclusions and recommendations of the present work of investigation. Finally, after applying the statistical test of coefficient of interrelation of Spearman and with the obtained results it was possible to be proved that a high positive relation has the administrative processes with the quality of service that offers to itself in the Provincial Meeting the Red Cross of the Guayas; this bases with the value $r = 0,964$ with a grade of statistical significance of 0,000; for such a reason the void hypothesis is pushed back and the alternate hypothesis is accepted.

Keywords: Administrative processes, Quality of services, users.

I. INTRODUCCIÓN

La Junta Provincial de Cruz Roja del Guayas (CRG) es un organismo sin fines de lucro que ha tenido a cargo el tratamiento de la sangre en el Ecuador por muchos años, construyendo a partir de éste servicio una tradición de entrega y servicio a la comunidad trabajando para proteger y salvaguardar la vida humana de las personas con vulnerabilidad bajo sus siete principios humanitarios como los menciona: “Humanidad, Neutralidad, Imparcialidad, Carácter Voluntario, Independencia, Unidad y Universalidad, los cuales se resumen como los principios fundamentales de la Cruz Roja y Media Luna Roja” (CIRC, 2016).

Conforme a que es una organización humanitaria no gubernamental, uno de sus principales fundamentos es el carácter voluntario que tiene. Partes de las personas que trabajan en la institución lo hace de forma voluntaria y sin costo alguno es decir de forma gratuita, brindando su tiempo y profesionalidad con generosidad y dedicación de proteger y salvaguardar prójimo. Sin embargo al encontrarse destinado a estas actividades humanitarias administrando recursos provenientes de sus colaboradores institucionales y con la prestación de sus servicios adicionales se ayudan a la obtención de recursos económicos. Actualmente en Ecuador, las empresas se encuentran controladas por los entes gubernamentales como lo son Superintendencias de Bancos, Superintendencias de Compañías, Servicios de Rentas Internas, etc., El sector societario-económico está conformado por empresas e instituciones cuyo objetivo principal es generar beneficios económicos y las entidades que no que tienen fines de lucro no están controladas por todos los organismos antes mencionados que en ocasiones ocurre cierto descuido administrativo por parte de sus administradores.

En la investigación realizada sobre el libro basado Mito al debate de la Organizaciones no gubernamentales en el Ecuador (Arcos & Palomeque, 1997) afirma: “Son organizaciones independientes que desempeñan actividades previniendo aliviar el sufrimiento de las personas vulnerables, emprender acciones de desarrollo comunitario, salvaguarda el medio ambiente, ayudar a los demás mediante servicios sociales, promover el interés de los pobres” (p.15). Organizaciones no gubernamentales (ONG) tiene en sociedad civil diferentes tipos de instituciones, unas de sus principales

características es su carácter privado y beneficiar a la sociedad sin alcanzar fines de lucro, estas entidades, al ser clasificadas como sociedades sin fines de lucro con patrimonio independiente al de sus miembros, están obligadas por esta ley a cumplir, además con el Ley de Régimen Tributario Interno es un reglamento donde aplican y cumplen, todos los procesos y deberes (Mora, 2016, p.11).

Por otro lado, las Instituciones investigan la eficiencia, eficacia y efectividad. Que les permita ser competitivas y mantenerse firme. Estas desde las actividades administrativas hasta las de servicios Para un cliente o usuario lo principal no solo es el producto, sino que también la calidad del servicio más aun cuando se trata de salvaguardar la vida humana de las personas como resultado ayuda a satisfacer las necesidades tanto al personal administrativos como a los usuarios. En ocasiones las Instituciones sin fines de lucro tienen novedades para cumplir sus procesos administrativos ya sea por falta de recursos financieros o tecnológicos, lo cual influye que el personal no pueda cumplir con su labor y desempeño de manera adecuada y esta sería una de las consecuencias de no brindar una excelente calidad de servicio.

(Romero D. A., 2013) Afirma: en “Ecuador las la gestión de procesos de calidad es sus nuevas tendencias, explica que se sabe que la mayoría de los procesos no fallan al final, si no al inicio, porque los objetivos estuvieron mal definidos en función de la estrategia” (p.44). Dado en la teoría clásica de la administración ha dejado resultados invaluable en las Instituciones sin embargo con el pasar del tiempo los autores han ido desarrollando nuevos procesos. Los procesos administrativos en la actualidad nos permiten analizar con precisión el manejo adecuado de las instituciones y empresas, donde cada una de ellas aplica diferentes herramientas o tecnologías para su administración para un correcto crecimiento, buscando estar actualizados en su tecnología; logrando dar excelentes resultados en su servicio. De esta forma, se conoce actualmente que satisfacer a los usuarios y/o clientes es fundamental cumplir con cada uno de sus procesos y conocer cómo alcanzar la calidad de servicio dentro de la misma. Por otro lado, la presente investigación se basa en el análisis del proceso administrativo que trata de orientar a los colaboradores para realizar una excelente calidad de servicio. Es por esto que, La calidad es una tendencia de satisfacer al cliente externo e interno, lo que implica la transformación de cada uno de los elementos que se compone en la institución.

En la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas existen los documentos que norman el correcto funcionamiento de los procesos administrativos. Esto percibe la falta de conocimiento al personal sobre los procesos que les compete atender y llevar a cabo. Por otro lado, también existen problemas relacionado con la falta de compromiso de llevar el proceso administrados, estos están compuestos por etapas o fases en la cual se ejecutan la administración correcta por parte del personal rentado que laboran en la institución. Por esto, es importante determinar los procesos administrativos y la influencia dentro de la institución, y la calidad del servicio que brinda al personal y usuarios. Resulta importante generar cambios en las actividades que se desarrollan usualmente, en ocasiones no se cumple con el proceso adecuado, con el objetivo de superar esta problemática que en ocasiones afecta a los usuarios.

Frente a esta situación se percibe, que muestran resistencia a llevar sus actividades según los procesos, al momento de tomar decisiones, no es necesario pensar por libre albedrío, todo está escrito, todo está en el proceso. Sin embargo, los usuarios por preferencia y/o costumbre prefieren desarrollar sus actividades conforme a lo que le enseñó algún compañero con el pretexto de “Así lo hemos hecho siempre”. El hecho de no contar con ingresos constantes se convierte en una de sus debilidades, por tal efecto se debe realizar un diagnóstico de sus procedimientos y funciones de la institución utilizando situaciones reales, optimizando sus recursos y aplicando los conocimientos necesarios para así detectar los aspectos que pueden no estar operando correctamente y requieren de estrategias de mejora para brindar una excelente calidad de servicio. Blandez (2016) afirma que el proceso administrativo se basa en organizar, controlar, coordinar y direccionar los procesos de cualquier tipo de organización para que los objetivos trazados se ejecuten, se organizan mediante actividades para alcanzar los objetivos y metas (p. 44). Dentro de cada institución o empresa existen encargados como coordinadores, líderes o jefes que tienen como finalidad administrar correctamente la institución, los encargados de liderar o coordinar son los responsables de que toda la operatividad de la institución se cumpla, cada de uno de los encargado deben de tener habilidades y conocimientos que destaquen sus habilidades, es por esto también que cada coordinador debe tener un auxiliar idóneo para cada área que se le asigne.

En los Antecedentes Internacionales (Bustamante, 2016) quien realizo una investigación de maestría enfocándose al mejoramiento del proceso de atención quirúrgica y operatorio del Instituto Nacional de Lima. Teniendo como variable establecida mejoramiento de procesos; determino como objetivo general el mejoramiento del proceso la atención quirúrgica como estrategia mejorar cada una de sus procesos del Instituto Nacional del Niño de la ciudad de Lima. En las salas quirúrgicas de la institución se evaluaron la atención, en su investigación contó con una muestra de un total de 97 pacientes ingresados en estos servicios médicos, en conjunto con el personal de enfermería que se encontraba laborando en el periodo de efectuar la investigación. Como resultado se evidenció que tuvieron dificultades al momento de utilizar los recursos materiales como lo son los termómetros y fuentes alternativas de iluminación, dentro la evaluación que se desempeñó y se evidenció dificultad en los procedimientos desarrollado, uno de los factores fue el tiempo que se toma de atender a un paciente desde que llega a recepción y ser atendido por enfermería. Así mismo se identificó que por parte de los prestadores de servicio existe insatisfacción y debido a estas irregularidades la atención a los pacientes es deficiente. La técnica utilizada fue la encuesta que fue aplicada 43 miembros de la institución, demostrando los siguiente resultados: Los puntos que predominan en la secuencia de los procesos del Instituto, se evidencia como resultado un 67.44% que el análisis SIPOC es una de las herramientas que influye en la secuencia de los procesos permitiendo establecer un mapeo de procesos de la institución. Además, se obtuvo como resultado que un 53,49% los miembros del instituto se encuentran de acuerdo con la descripción del proceso, es el análisis como tal. Concluyó: El enfoque radica significativamente en el proceso de atención quirúrgica, en la simplificación de trámites administrativos de servicios, procedimientos derivados propiamente de la atención médica, ejecución de las diligencias médicas administrativas para el Instituto Nacional del Niño de la ciudad de Lima.

Otro estudio de (Ocampos & Valencia, 2016), En la tesis de maestría titulada: Gestión administrativas y calidad del servicio, en la red de asistencia Essalud en la Ciudad de Tumbes, 2016. Planteó como objetivo general conocer la relación que existe entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Metodológicamente utilizando un diseño no experimental transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo. Concluyó lo siguientes puntos: El nivel global de satisfacción del

asegurado brinda insatisfacción 51.2% (regularmente satisfecho 38.2% más insatisfecho 13.0%), como resultado obteniendo un nivel bajo es decir, la calidad de atención del servicio al usuario que se brinda en la red de asistencia Essalud en la ciudad de Tumbes es deficiente. Se evidenció que las dimensiones como lo son: “Elementos Tangibles”, brinda insatisfacción 57.3% (regularmente satisfecho 41.5% más insatisfecho 15.0%), como consecuencia indica que la calidad de atención del servicio es baja en la red de asistencia Essalud de la ciudad Tumbes. “Fiabilidad”, brinda satisfacción 52.6%, “Capacidad de respuesta”, brinda insatisfacción 58.9% (regularmente satisfecho 39.3% más insatisfecho 19.6%), “Seguridad”, brinda satisfacción (58.6%), “Empatía”, brinda insatisfacción 51.5% (regularmente satisfecho 38.3% más insatisfecho 13.2%). En las dimensiones que obtuvieron resultados bajos la percepción de la misma se consideró que se requiere contratar personal capacitado que brinde servicios de satisfacción al usuario, en la red de asistencia Es salud en la Ciudad de Tumbes.

Asimismo, en la tesis (Ocola, 2015). El objetivo logrado fue: Identificarla relación que existe entre ambas variables, la metodología utilizando fue deductiva, mediante un enfoque de estudio descriptivo nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La falta de planeación, liderazgo, compromiso con el equipo y con los objetivos de la institución al concluir la investigación se determinó: De acuerdo al plan de mejora continua permitió corregir las deficiencias que se estaban realizando en la atención y con la corrección de la misma incrementar la calidad de servicio. Entre la planificación y la calidad existe una relación positiva en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. Para mejorar la calidad del servicio se diseñaron planes y programas. Se identificó que en la plataforma existe una relación entre el liderazgo y la calidad del servicio. Es decir que la el liderazgo es el factor que predomina en la calidad de servicio, significa que deben tener clara la visión y misión los trabajadores del Hospital para sentirse comprometidos con objetivos de la Institución. Con los resultados obtenidos tomaron medidas correctivas y establecieron ciertos estándares en los procesos para mejorar la calidad de servicio y buen trato a sus usuarios.

Asimismo en la investigación (Ávila, 2017). En su tesis de investigación. Utilizo la metodología cuantitativa, correlacional y diseño no experimental, la población fue de 106 pacientes de las entidades prestadoras y como instrumento la entrevista definiendo 19 ítems para calidad de servicio y 13 ítems para satisfacción de cliente. Identificando

que en el sector de salud pública dentro del país la calidad del servicio es bastante crítica en lugares como centros hospitalarios públicos, menciono que durante la atención del paciente se muestra malestar y deficiencia dentro de las instalaciones desde cuando se obtiene un turno o pedir información acerca al historial clínico del paciente. Su investigación se enfoca que la mayoría de los pacientes que pertenecen a las entidades públicas de salud indican que la calidad del servicio es mala esto se debe a la falta de los recursos ya sean tangibles e intangible haciendo perder fiabilidad, seguridad, confianza y validez a las instituciones de salud pública.

(Neuquén, 2016) En el video titulado “Procesos administrativos como servicios de calidad”. Nos da a conocer que los procesos administrativos tanto como la calidad de servicio son de suma importancia para la instituciones y para los clientes, si los trabajadores de las empresas no dan una buena atención al cliente y los hacen esperar demasiado tiempo para ser atendidos es ahí donde muchas veces los clientes van en buscar de nuestra competencia, es por ello que para evitar perderlos se debe mejorar un servicio facilitador que reduzca las esperas, que comunique el tiempo de espera y que piense en todos los tipos de clientes para así brindarles un mejor servicio.

Antecedentes Nacionales (Medina Jiménez, 2015). En su tesis de maestría de Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Guayaquil. El objetivo logrado fue desarrollar un proyecto de reingeniería de procesos administrativos y operativos para clínica Medina. Utilizando la investigación exploratoria comparativa, descriptiva como metodología. Como conclusión, afirmo que para la mejora continua de las organizaciones la reingeniería de procesos es una herramienta fundamental, dirigiendo los procesos de los negocios de la misma. Como estrategia realizo mejoras en la atención y calidad del servicio en la clínica; menciona que realizo una reestructuración de los flujos de procesos disminuyendo tiempos, reestructuro algunos cargos y organizo al personal. Finalmente, se formalizaron los cambios que fueron propuestos y reestructurado como resultado obtuvo fluidez en sus procesos operativos.

Por otra lado, En la Ciudad de Quito, en la tesis, de (Guanin & Andrago , 2018) .Realizaron un análisis para mejorar los procesos gerenciales en los servicio de emergencia en la atención de enfermería en un hospital militar como objetivo general. Realizo un análisis de la situación actual del hospital militar, identificando que, no tienen definidos los procesos que realizan en el área de servicios de emergencias, y como resultado se da un servicio deficiente. Menciono que el modelo de gestión de los

procesos propuesto ayudara, a mejorar la atención a todos los pacientes en el Hospital Militar en el área de atención de emergencia, con la reingeniería se lograría cumplir con los objetivos plantados por la institución. Utilizando de forma sistemática la gestión de los procesos, esto facilitara cubrir las necesidades y satisfacer los clientes o pacientes, tomando en cuenta que los indicadores estuvieron enfocados en la eficiencia y eficacia de cada uno de sus procesos y decisiones que fueron tomadas según a los resultados que obtuvieron; cumpliendo con desarrollo de los manuales de procesos de cada área que fue estudiada identificando las funciones y actividades y quiénes son los responsables de cumplirla para un mejor desempeño dentro de las labores establecidas en el hospital militar”

Por otro lado, (Tonato, 2017) En la tesis de maestría cuyo objetivo general Analizar las interacciones de satisfacción y calidad en la ciudadanía con las personas externas para determinar la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. Utilizo una población de 434.337 personas que fueron atendidas en el año 2015 entre ellos los afiliados, pensionistas y beneficiarios de IESS del Distrito Metropolitano de Quito y una muestra de 384 usuarios. La metodología que utilizo fue de tipo mixta cuantitativa y cualitativa con un enfoque descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta y entrevista preguntas que se desarrollaron con la escala de Likert de valoración mediante un cuestionario considerando las dimensiones de calidad de servicio, esta técnica le dio como resultado que la dimensión talento humano influye constantemente con los usuarios respecto a la calidad del servicio. Concluyó que sus dimensiones tanto como estructural y comunicación generan insatisfacción al usuario. Y que la dimensión talento humano es considerada la más importante con un 49% en comparación a la estructural y obteniendo un 29% la dimensión comunicacional, mientras que talento humano obtuvo 22%. Esto incidió de manera significativa demostrando la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad de servicio que se brinda en el IESS del distrito metropolitano de Quito.

En la revista titulada “Importancia de la Dirección en las Organizaciones sin fines de lucro” Resaltó: "La Dirección para el desarrollo de las organizaciones sin fines de lucro se exige un alto nivel de liderazgo a todos los que dirigen los lineamientos determinados en la planeación y organización para que así de esta forma se pueda obtener que los empleados puedan coordinar todos sus esfuerzos y a provechar los recursos al máximo para tener excelente resultado y cumplir con los objetivos dentro de

la organización. Actualmente en Ecuador rige con reglamentos, normas y leyes para la regularización a las entidades sin fines de lucro, a pesar de que estas normativas existen algunas instituciones y organizaciones continúan con problemas la mayoría se generan por falta de cambios de funciones en la jerarquía. La información con la que cuentan las entidades no gubernamentales sin fines de lucro se encontró en ocasiones desordenada, desorganizada como efecto causan problemas en reflejar con eficiencia la realidad administrativa-financiera. La aplicación de los procedimientos es muy importante en estas entidades” (Voluntas, 2017).

Las teorías relacionadas al tema acerca de las variables se consideraron las siguientes:

Respecto a la teoría de **Administración de Procesos** los enfoques de Henry Fayol, Frederick Taylor y Jorge Terry son considerados como padres de la teoría clásica, neoclásica y científica de la administración, con lo que respecta a esto los Procesos Administrativos. Son una herramienta que se utiliza en las organizaciones desarrolladas para cumplir sus metas y objetivos buscando aprovechar al máximo cada uno de sus recursos que posee la empresa o institución de forma correcta, efectiva y eficaz. Es importante para la administración la ejecución de sus funciones es necesario establecer los procedimientos y así poder generar soluciones claras a las novedades encontradas cumpliendo con las normativas y controles que permita regular las acciones.

La teoría de Frederick Taylor considerado como el pionero del pensamiento administrativo en el mundo empresarial, su teoría se dio a conocer como el taylorismo durante el siglo XX convirtiéndose en clave principal para la organización industrial. Su teoría consiste en cuatro principios: Planeación, Preparación, Control, Ejecución. Se encarga de establecer un análisis respecto a la labor que debe realizarse en una organización, como deben ejecutarse, con eficiencia, eficacia y el periodo de tiempo requerido para realizarlo.

Taylor se encontraba en una época caracterizada por presentar significantes variaciones en el sector de la industria (reducción del empleo de la mano obrera y aumento de utilización de máquinas), la teoría tiene como finalidad conseguir una mayor productividad, establecer procesos generales para la ejecución de las labores basada en métodos y se encuentra significativamente influenciada por la filosofía de

Hobbes. Según Taylor (1911): “Su Teoría se basaba en resumir hechos y proporcionar los fundamentos científicos enfatizándose en el diseño y ejecución de las tareas realizadas por los trabajadores, mientras la administración científica existió numerosos principios consistiendo en emplear las técnicas de las ciencias en los inconvenientes de la administración, pese a que para las instituciones fue una de las más manejadas para el progreso de los principios de administración como lo son: planeación, preparación, control y ejecución” (p.30)

La teoría clásica partió de un estudio científico para resaltar la importancia de las estructuras de las organizaciones y así poder cambiar el empirismo y la improvisación por técnicas científicas. El autor más representativo de esta teoría fue Henry Fayol, la cual dio a conocer los cinco elementos fundamentales conocidos como proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Chiavenato, 2006, p. 73).

En esta perspectiva, El autor Fayol (1916) afirma “que es un conjunto de procesos efectuados por las organizaciones y permiten clasificarse en seis categorías. Las cuales son: procesos administrativos (coordinación y organización), procedimientos comerciales (compras y ventas), procesos de protección (personas o bienes), operaciones financieras (administración y financiamiento de capitales), procedimientos contables (balances, inventarios), y metodologías empleadas en producción de bienes y servicios” (p. 10)

Por otro lado, (Novelo, 2013) cabe resaltar que dicha teoría Henry Fayol ofrece una propuesta con 14 principios como lo son: división laboral, liderazgo, obediencia, integridad de orden, integridad de dirección, supeditación de intereses individuales frente al principal, retribución al trabajador, centralismo, cadena escalar, orden, igualdad, equilibrio laboral del trabajador, ánimo colectivo, y originalidad (p.56).

Asimismo, (Chiavenato, 2006) “En la Teoría clásica el Autor Luther Gulick realizó una expansión de elementos esenciales de la gerencia administrativas, tomando en cuenta los cinco elementos del Autor Henry Fayol; extendiendo dos recapitulaciones como sugerencia e información. El elemento postulado estaría ejerciendo una relación al elemento control” (p.73).

Por otro lado, (Bryson J. , 1992) Mencionó: “Planificar y gestionar estratégicamente desde la perspectiva macro a una óptica micro. Es decir que la visión

de Bryson J. es un factor estratégico para la información mediante la calidad y satisfacción se puede planificar, tomar decisiones oportunas, mejorar el uso de los recursos, monitorear el desempeño, regularizar los requerimientos, comprender la relación de los productos y servicios que el cliente necesite. (Bryson J. M., 2004) “Es imposible visualizar a los gerentes tomando decisiones sin investigaciones científicas que las apoyen”. Lo describe como arte o ciencia. La labor en el área de la administración sujeta la conexión y estudios de todos los entornos tales como: entorno externo: la infraestructura de la empresa y principios de una investigación global, mientras que en el entorno interno se requiere al talento humano, al área tecnológica, departamentos financieros y de indagación como volumen, estructura y reglamentos, con el objetivo de obtener lo que la empresa solicite. Es trascendente que el aspecto científico obtenga analogía con la toma de decisiones, en la proyección de la planificación y la tecnología (Citado en Blanco, 2006, p. 35)

Como define Chiavenato (2006) “La teoría neoclásica tuvo un movimiento heterogéneo denominado escuela operacional o de proceso. Definido como un enfoque universal en la administración siendo la actualización de la Teoría Clásica”. (p.82)

Como señaló (Koontz & Weihrich, 2008) “La parte administrativa de una empresa es el proceso delegado de dirigir, guiar y disponer de los recursos en las diversas áreas administrativas dependiendo de cómo esté clasificada la empresa, aun habiendo aplicado a cualquier persona que por naturaleza sea un director de su propia vida a modo de una institución manejando los recursos que posea, implantó en cinco segmentos a los elementos de técnicas administrativas los cuales son Planear, Organizar, Integrar, Direccionar y Controlar” (p.16).

Los autores más representativos fueron George Terry, Harold Koontz y Peter Drucker (1954). La administración se compone en planificar, orientar, dirigir y controlar el trabajo de un grupo de humano para lograr un objetivo predeterminado y así poder alcanzar sus objetivos utilizando los recursos necesarios. Entre las principales características de la Teoría Neoclásica se clasifican en cinco: Énfasis a los objetivos y resultados, automatización de los procesos productivos, reutilización de recursos de producción, crecimientos de la organización. Definir la administración como una técnica social básica, fue el punto fundamental que modernizó a la teoría clásica de la administración. (Citado en Chiavenato, 2003, p. 62)

Podría decirse que “La administración consiste en el planeamiento, organización, ejecución y el control desempeñada a cumplir los objetivos presentados con el fin de lograr participación de otras personas en un trabajo en general utilizando de menor cantidad de recursos posibles” (Jorge Terry, 1953).

Asimismo, (Drucker, 1954) reconoce generalmente la importancia de los trabajadores que utilizan como recurso sus mentes más que utilizar sus manos. Fue considerado como el padre de la administración quien desempeño un rol importante en la formación del pensamiento administrativo. En el siglo XX fue considerado como uno de los líderes más influyentes, definió las nociones comunes a los administrativos de empresas públicas y organizaciones sin ánimos de lucro y así poder aportar la mejor manera de cómo administrar y ser un líder como gestor del desarrollo en la sociedad en general. Drucker analizo y explicó que por lo general los directivos cuando realizaban su jornada de trabajo diaria se veían envueltos y como resultado perdían la noción de lo que realizaban o hacía donde se dirigían. Cuando los objetivos están claramente definidos, cada área puede decidir por su cuenta cómo realizarlos. Como resultado se obtiene la flexibilidad al momento de tomar una decisión.

Respecto a la teoría de **Calidad de Servicio**. Según (Evans & William , 2008) las personas y la tecnología son los conductores importante dentro de la calidad; sin embargo no se puede sobrevalorar la importancia en la calidad de servicio. (Frederick , Reichheld, & Sasswe, 1990) Según un estudio realizado a empresas “las utilidades de las empresas aumentan el 100 por ciento si retienen sólo 5 por ciento más de sus clientes que sus competidores”. Responder a las necesidades del cliente es la naturaleza del servicio; esto significa que se debe Satisfacer las expectativas del cliente, estas expectativas son los estándares de desempeño y especificaciones de las normas que se rigen en las normas de manufacturas de servicio al cliente (p. 60).

Por otro lado en su libro menciona la calidad en el cuidado de la salud, este servicio enfrenta la presión continua de mejorar la calidad y la excelencia en el desempeño en el cuidado de la salud mejorando la seguridad y la calidad de cuidado que se brinda a los pacientes ayudando al desempeño de las organizaciones de la salud. Por otro lado, indica que es tardía la iniciativa de adoptar la calidad de servicio por parte de las empresas y organizaciones no gubernamentales no lucrativas, esto se debe a la falta de conocimiento. Por lo general estas organizaciones no gubernamentales no lucrativas

no cuentan con los recursos necesarios y así poder establecer y mantener los sistemas de calidad correspondientes.

Por eso es importante que se conozcan las estrategias de la administración de los recursos humanos en la calidad de servicio, tomando las decisiones oportunas, hacer parte de capacitaciones y que sean participativos todo esto relacionado a la calidad de servicio, contar con la experiencia profesional y administrativa teniendo un enfoque a corto plazo teniendo un resultado adecuado y así poder asignar al recurso que cuente con la experiencia necesaria y los conocimientos adecuados. Para esto es importante usar tecnología actualizada para minimizar los errores humanos, reestructuración del personal, contar con capacitaciones que sean ágiles e integrales, aplicar reingeniería de procesos con el fin de corregir errores y de tal forma evitarlos, y lo más importante invertir en instalaciones para mejorar la perspectiva del usuario.

De acuerdo a los autores (Holbrook & Corfman, 1985) “Brindar un excelente servicio es la respuesta subjetiva de las personas hacia los objetos, es un fenómeno relativo que se compromete entre diversas valoraciones”. En el sistema económico aparecen los servicios y la calidad, estos ayudan a satisfacer las necesidades de los clientes mejorando a las personas u organizaciones y buscando el mejor servicio en las organizaciones en el mundo actual. Significa que cuando un cliente se satisface con la calidad de servicio de una institución u organización logra que exista una fidelización y aporta el crecimiento y confiabilidad a la misma. Es importante tener en cuenta que para lograr una excelente calidad de servicio, compromete a cumplir con todo los procesos. (p.75).

Según el autor (Horovitz, 1993) “La calidad del servicio es el nivel de excelencia para satisfacer al cliente”, es por ello que se debe brindar un servicio de calidad con el objetivo de atraer y conservar clientes logrando mayor rentabilidad. Si se beneficia al cliente de excelencia y cuidado satisficiera los requerimientos de los clientes con este resultado se lograría que estos regresen y a la vez tengan buena probabilidad de volver por un nuevo servicio. Por otro lado las instituciones se beneficiarían con las ganancias económicas y la obtención de nuevos clientes (p.24).

(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1991) menciona: “La calidad de brindar un buen servicio es una forma de actitud, relacionada, pero no equivalente a satisfacer, que resulta de comparar entre las expectativas y las percepciones del desempeño de un

servicio”. La guía servqual fue creado con el propósito de realizar un mejoramiento de la calidad de servicio que proporcionar las empresas. Utilizada como una técnica dentro de la investigación que ayuda a medir la calidad de un servicio conociendo las expectativas y factores incontrolables e impredecibles de los consumidores. Este modelo se divide en cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, los cuales son: elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esto ayuda con la información de cada una de las inquietudes, conocimientos y opiniones del cliente, es decir comprendiendo sobre el buen servicio de la empresa, opiniones, mensajes, sugerencias, percepción y sobre todo la comparación con las demás instituciones. (p. 185).

Según Filosofía de Deming, nos indica la teoría que fue el único que tuvo más influencia en la administración de la calidad, dando a conocer sus fundamentos en cuatro conceptos básicos: Orientación al cliente, Mejora continua, el sistema determina la calidad, los resultados se determinan a largo plazo. (Citado en Evans y William, 2008, p. 50). Los 14 puntos fundamentales para solucionar los problemas de la calidad, Deming presento: el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) considerada por diferentes autores como la Biblia de la Gestión de la Calidad. La gestión de la calidad total se basa a crear conciencia en la calidad orientada a los procesos de la organización, siendo esta estrategia utilizada en todos los sectores en conjunto con las personas que trabajan en ella. Deming recomienda a las empresas a que utilicen su filosofía, de tal forma que capaciten y enseñe a todo el personal. También recomienda empezar la transformación por aquellas actividades que más fáciles sean de mejorar, para después pasar a los temas más complejos. (S.G.C, 2005)

Por otro lado, Crosby (1979) indicó que el rol principal de los recursos humanos es la buena gestión de calidad, brindando la experiencia y ser responsable de cada una de sus operaciones, indica que la calidad es el resultado de trabajo hecho con motivación por parte de los empleados, por eso es importante invertir en formar y capacitarlos para evitar errores dentro del trabajo.

Para James (1997) aseguró para que la formación tenga éxito debe tratar del cambio de actitudes, comportamiento del recurso humano y no del hecho de adquirir nuevos conocimientos; para esto debe ser una mezcla de formación teórica – práctica para así reforzar el aprendizaje cuando se realice la práctica al momento de realizar el trabajo y de brindar un servicio.

Según (Cronin y Taylor, 1993) Mencionó: “La calidad del servicio es basada según la perspectiva y el rol que desempeña en una organización de negocios” (Citado en Evans y William, 2008, p. 67). El sinónimo de excelencia es utilizado con frecuencia, realizando la comparación de cómo se compone un producto o servicio verificando la calidad y características ante la mente de los consumidores lo hace ver como una imagen del mismo. La calidad de servicio en base a un producto en esta perspectiva es medible y se diferencia en calidad y cantidad donde influye la calidad relacionada con el precio, es decir cuanto más elevado sea el precio, más elevado será la calidad, Asimismo tal como se indica la excelencia relaciona con el precio puede variar la perspectiva de las personas con los productos o servicios. Por otro lado, la perspectiva con base al servicio a los usuarios se basa a lo que el cliente desea y necesita en esta perspectiva difiere las normas de calidad; y de acuerdo a las necesidades del cliente, el podrá evaluar si lo ofrecido pudo cumplir con sus expectativas; asimismo se buscará conseguir el nivel máximo en lo ofrecido.

Finamente en el libro titulado *Calidad y Servicio* (Citado en Vargas & Aldana, 2014) menciona que la teoría de Karl Albrecht, el pionero de la revolución de los mercados se basa en “Darle todo el poder al cliente”. El modelo se basa a los triángulos internos y externos que aportan el modelo gerencia de servicio, muestra los elementos fundamentales para la administración y relación de los estándares del servicio describiendo las funciones del personal y los procesos de evaluación del desempeño de los trabajadores. Mientras que la teoría de Jan Carlzon aporta a los conceptos de la calidad y cadena de valor ofreciendo un servicio adecuado y capacitado. El programa de administración de calidad para empresas fue desarrollado basándose a los modelos de la excelencia, que no solo se enfocan en el servicio si no en la calidad del servicio centrado en las organizaciones. (p. 87)

A continuación se formularon los problemas: El **Problema General** es ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la calidad de servicio en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?

Asimismo los **Problema Específicos** son los siguientes: (a) ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?, (b) ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?, (c) ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?, (d) ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?, (e) ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y los elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?.

La justificación de la investigación se la realizó de la siguiente forma: Permitiría conocer cuáles son los errores y deficiencias de la institución, conocer la relación que existe entre Proceso Administrativo y Calidad de Servicio, teóricamente beneficia, ya que al obtener conocimiento e información sobre los procesos administrativos se puede adaptar al contexto de la realidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, por otro lado la calidad de servicio al conocer las dimensiones se podrá entender de cómo poder lograr la calidad de servicio y de esa manera atender a los usuarios y trabajadores para que puedan ser eficaces y eficiente en el área que laboran. Por otro lado, el siguiente trabajo de investigación permite determinar su importancia del proceso administrativo para poder llevar de manera adecuada en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, además permite conocer la problemática del proceso administrativo y calidad de servicio. Es importante reconocer que ayudara a contribuir con beneficios para la Institución, y al personal administrativo para que puedan tomar acciones que ayuden a contribuir con los proceso. Es por ello que este trabajo de investigación ayudara a la sociedad brindando un servicio de calidad de parte de los trabajadores siendo el proceso administrativo adecuado mejoraría el desempeño en todas las gestiones de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas.

En cuanto a **La Hipótesis General** es: Los procesos administrativos de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas influyen directamente en la calidad de servicio.

Por otro lado, **Las Hipótesis Específicas** son: (a) Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019,(b) Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019, (c) Existe una relación entre los Procesos Administrativos y seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019, (d) Existe una relación entre los Procesos Administrativos y empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019, (e) Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como **Objetivo General** determinar la Relación entre los procesos administrativos con la calidad de servicio en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

Finalmente, para cumplir el objetivo general se propusieron los siguientes **Objetivos Específicos**: (a) Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019, (b) Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019,(c) Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019,(d) Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019, (e) Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y los elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no experimental. Según Fernández; Baptista y Hernández, (2014), “El diseño no Experimental, porque la Investigación radica en examinar tal como suceden los fenómenos en su estado natural y ejecutarlos sin premeditación de variables alguna.”(p.152). Con un enfoque cuantitativo según Fernández; Baptista y Hernández, (2014) indican que con una perspectiva Cuantitativa, la documentación es reunida con el objetivo de probar una hipótesis con un enfoque estadístico y numérico para comprobar así las teorías. (p.6). Descriptiva porque se observaron detenida y específicamente la particularidad del fenómeno estudiado por medio de las variables y sus dimensiones que lo identifican en un momento explícito. Por otro lado, el modelo empleado es transversal, porque en un determinado momento se utilizó en tiempo único y real los acontecimientos, sin manejar las variables para originar cambios o reacciones en las mismas. Para concluir, el nivel de investigación fue correlacionar ya que el propósito del estudio tiene como finalidad medir el grado de relación que hay entre las dos variables y por supuesto concuerda a lo que citan Hernández, Baptista y Fernández (2014) sobre los estudios correlacionales. (p.93).

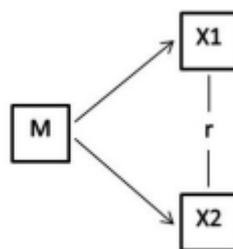
Dónde:

M = Muestra

X1 = Proceso Administrativo

X2 = Calidad de Servicio

R = Relación de las variables de estudio.



2.2 Variables y Operacionalidad

2.2.1 Variable 1: Procesos Administrativos

Según (Hurtado, 2008) “En toda empresa se debe llevar un proceso de planeación, organización, dirección y control con el objetivo de cumplir las metas que se planteen dentro de una institución utilizando la ayuda de los colaboradores y demás recursos que se obtiene dentro de una empresa. Si los gerentes y los administradores de cada área que tienen las empresas cumplen con sus obligaciones y reglamentos que se les otorga para así ellos transmitan lo mismo a sus subordinados, se llegarán a cumplir con los objetivos plasmados y a su vez se obtendrán gran rentabilidad dentro de la misma y así ir creciendo profesional y económicamente” (p.49).

Dimensiones 1 Planeación:

La planeación es donde inicia el proceso administrativo, es la actividad de trazar una línea de tareas y actividades de las secuencias de operaciones necesarias de que debe hacerse fijando el tiempo y métodos para cumplir políticas, procedimientos y programas. En esta etapa se deber lograr con los objetivos establecidos por la organización.

Dimensiones 2 Organización:

La organización permite conocer lo que se debe realizar para alcanzar la finalidad planeada coordinando las actividades utilizando los recursos necesarios. En esta etapa el trabajo tiende a dividirse en actividades concretas y especializadas generando iniciativa y creatividad; construyendo una estructura dual (material y humana) donde intervienen elementos fundamentales para las funciones y asignación de responsabilidades mediante los cargos con el fin alcanzar los objetivos generales, analizando cada uno de los niveles jerárquico de la organización.

Dimensiones 3 Dirección:

Es la capacidad de dirigir una organización para el cumplimiento de las metas. En esta etapa es importante la toma de decisiones donde se asume el liderazgo realizando todo lo planeado de acuerdo a la estructura organizacional.

Dimensiones 4 Control:

En esta dimensión se cumple los objetivos a corto y largo plazo evaluando los resultados obtenidos con relación a lo planeado en las dimensiones mencionada

anteriormente, cerciorando la calidad y previniendo novedades o errores hacia cualquier evento que suceda; utilizando las herramientas adecuadas que permitan evidenciar las amenazas que se presenten en la organización.

Variable 2: Calidad de Servicio

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, Servqual. Journal of retailing., 1988) Señalan: “La calidad de un servicio debe reflejarse a las expectativas que el consumidor desea y anhela al obtener un producto o un servicio al momento de ser consumido o utilizado; para esto se planteó según los autores cinco dimensiones en donde se detallan las características que los consumidores observan precavidamente al momento de utilizar un servicio”

Dimensiones 1 Confiabilidad:

La Confiabilidad es la capacidad de dar lo que se prometió con seguridad y confianza desempeñando una función específica y establecida durante un período de tiempo determinado. Esta habilidad se desarrolló para que exista confianza de ambas partes.

Dimensiones 2 Responsabilidad:

Satisfacer las necesidades del cliente, considerando y cumpliendo el compromiso como organización.

Dimensiones 2 Seguridad:

En esta dimensión es la más importante puesto a que es la confianza que se va a transmitir hacia los clientes de lo que la empresa va a ofrecer ya sea un servicio o un producto, es decir la verdad de lo que se va a brindar sin engaños y sin trabas.

Dimensiones 3 Empatía:

La empatía está relacionada con dar una atención personalizada a los clientes, así como cuidadosa y amigable.

Dimensiones 4 Elementos Tangibles:

Los elementos Tangibles son aquellos que se utilizan para poder satisfacer al cliente, también se vinculan no solo por los recursos tangibles como lo son la infraestructura, equipos y herramientas es decir que también se toma en cuenta el recurso humano las personas que laboran en la organización

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Procesos administrativos

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala	Instrumentos
Procesos Administrativos	Según Hurtado, L. (2008) “El procesos consiste en cumplir las actividades de planeación, organización, dirección y control con el fin de alcanzar y determinar los objetivos planteados utilizando a los seres humanos y otros recursos dentro de la organización. Si los administradores y gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que se alcancen las metas dentro de la organización; por lo tanto, que el desempeño de los gerentes y administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo” (p.47).	Planeación	La Variable Procesos Administrativos se ha operacionalizado con las dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control. Serán evaluadas mediante una encuesta.	Objetivos Misión y Visión Desarrollo Misional Planes de acción Programas y servicios	Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca= 1	Encuesta Observación
		Organización		Estructura Organizacional Delegación de funciones Manual de procesos Trabajo en equipo		Encuesta Observación
		Dirección		Capacitación Comunicación Liderazgo Motivación		Encuesta Observación
		Control		Registro Seguimiento		Encuesta
				Evaluación Mejora continua		Observación

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala	Instrumentos
Calidad de Servicio	<p>(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, Servqual. Journal of retailing., 1988)</p> <p>Determinan a la “calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido, se plantea cinco dimensiones que reflejan las características que los clientes tienen en cuenta cuando evalúan la experiencia del servicio”.</p>	Confiabilidad	<p>La Calidad de servicio se ha operacionalizado con las dimensiones: Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles. Serán evaluadas mediante una encuesta.</p>	Integridad Compromiso Servicio eficiente Disponibilidad	<p>Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1</p>	Encuesta
		Responsabilidad		Respuesta Inmediata Tiempo de Espera Capacidad de Respuesta		Encuesta
		Seguridad		Credibilidad Confianza Seguridad de la Información Trasparencia		Encuesta
		Empatía		Satisfacción al Usuario Atención Oportuna Comunicación al cliente Compresión al cliente		Encuesta
		Elementos Tangibles		Instalaciones Físicas Condiciones Ambientales Equipos y Tecnología Recursos Humanos		Encuesta

Tabla 2 Operacionalización de la variable: Calidad de Servicio

Fuente (Elaboración Propia)

2.3 Población, Muestra y muestreo

2.3.1 Población

Según Hernández et al. (2014), Afirma “La población es el grupo de todos los sucesos ocurridos en donde todos quedan de acuerdo a las especificaciones, es decir en donde se ha determinado un análisis o una muestra y a su vez se procede a acotar a la población que va a ser analizada de acuerdo a sus resultados.” (p.175).

La presente investigación tendrá dos poblaciones, una para cada variable.

Para la Variable 1: La población N1 está conformada por 50 Trabajadores personal administrativos de la Cruz Roja de Guayas – 2019.

Para la Variable 2: La población N2 son los usuarios/clientes en este caso es una población infinita.

2.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014), Define “Una muestra es un subconjunto de casos o individuos dentro de una población, mediante el cual se realizarán encuestas para recolectar información de lo que los consumidores prefieren o deseen en un producto o servicio.” (p.173).

En el ejemplo detallado de la Variable 1 se necesitó la misma población en general, Siendo 50 trabajadores por tratarse de una mínima población será una muestra censal. López (1999) señala que “la muestra censal se trata de la porción que va a representar a toda una población.” (p.175)

Mientras que en la Variable 2, se utilizara la siguiente fórmula: que da como resultado 138.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.90 * 0.10}{0.05^2} = 138$$

n: número de muestra

P: la posibilidad que ocurra el evento, 0.90

Q: la posibilidad que no ocurra el evento, 0.10

E: error 0.05

Z: nivel de confianza 1.96

2.3.3 Muestreo

Según Hernández et al. (2014) indicó que: “Es un proceso de escoger un conjunto de personas de una población con el objetivo de analizarlos, estudiarlos y llegar a caracterizar la suma total de una población.”

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (p.176).

El muestreo utilizado es el No probabilístico por Conveniencia. Este tipo de muestreo según manifestó Kinnear y Taylor (1998), “el elemento es seleccionado debido a su fácil disponibilidad” (p.405).

2.3.4 Criterios de inclusión

Personal Rentado de CRG

Pacientes y usuarios consecutivos.

Hombres y Mujeres

2.3.5 Criterios de exclusión

Voluntarios de la CRG

Son menores de 12 años o mayores de 70.

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

2.4.1. Técnica

La técnica de recolección de los datos ayuda a obtener la información necesaria de una investigación utilizando los instrumentos que permitirá obtener adecuadamente los datos e información que se requiera.

La encuesta: en las investigaciones cuantitativas es una de las técnicas más empleadas; es donde se obtiene la información de las variables mediante un procedimiento estandarizado para recoger la información de la muestra seleccionada mediante un instrumento.

Hernández et al. (2014) señalo “la encuesta es una de las técnicas más usada para la recopilación de la información utilizando como instrumento el cuestionario.”(p.199)

En la presente investigación se utilizará la encuesta, adicionalmente se realizará un análisis documental por ser útil en la recolección de información que se logra con esta una indagación.

Observación: La observación es la técnica de investigación que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

2.4.2. Instrumento

Según Hernández et al. (2014) “Un instrumento es un recurso que va a necesitar la persona que va a realizar la investigación y a su vez registrar la información proporcionada por la población sobre las variables que se desea llegar como una conclusión.” (p.199). Los 2 importantes puntos o instrumentos que se van a utilizar son: El Cuestionario y Ficha de Investigación.

Cuestionario: Se desarrolló mediante un conjunto de preguntas cerradas, al desarrollar el cuestionario es importante asegurar que los datos obtenidos muestren una información válida y fiable.

Observación: Para realizar un análisis de forma concreta y precisa los procesos administrativos y sus dimensiones se realiza una observación de los diferentes instrumentos como manuales de procedimientos, reglamentos de organización y funciones, estructura organizacional, entre otros documentos.

En la investigación, se emplearán dos cuestionarios, y la observación. El primero está dirigido a la variable Procesos Administrativos, compuesta por cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control. El segundo está enfocado en la variable calidad de servicio, compuesto cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Así mismo el método que se utilizara es la escala de Likert, que según el autor García, G. (2016), define a la “Escala de Likert que es un método que se emplea dentro de los métodos de generación de escalas en donde tendrá Ítems que componen las escalas por el cual se obtendrá diferentes respuestas de las personas encuestadas”.

Escala de Likert

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
---------	--------------	---------	------------	-------

Fuente: (Elaboración propia)

2.4.3. Validez

Hernández et al. (2014) relata que “La autenticidad es el nivel en que la herramienta mide de manera real la variable que se busca calcular y se obtiene mediante las observaciones y opiniones de personas experimentadas que dan por hecho que las dimensiones que son medidas por un instrumento sean veraces y específicas.” (p.200)

Unos de los elementos esenciales dentro de la investigación es la validez siendo esta una perspectiva positiva dando a conocer los instrumentos y la información exacta para realizar el análisis de las variables en un estudio.

La Validación del Instrumento de medición que se realizara el Juicio de tres expertos en la materia.

Tabla 3 Tabla de validez por juicios de expertos V.D. Administración de Procesos

Nº	Grado Académico	Especialidad	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen	Valoración
1	Magister	Gestión	Barbara Segovia	Muy	80%
		Proyectos	Gellibert	Bueno	
2	Magister	Administración	Carlos Burneo Aguirre	Excelente	90%
3	Ingeniero	Procesos	Jorge Romero Ayala	Excelente	95%

Fuente: Elaboración Propia

Nº	Grado Académico	Especialidad	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen	Valoración
1	Magister	Gestión	Barbara Segovia	Muy	80%
		Proyectos	Gellibert	Bueno	
2	Magister	Administración	Carlos Burneo Aguirre	Excelente	90%
3	Ingeniero	Procesos	Jorge Romero Ayala	Excelente	95%

Fuente: Elaboración Propia

2.4.4. Confiabilidad

Confiabilidad es el grado en que el instrumento utilizado obtiene resultados consistente y coherente. Hernández et al. (2014) mencionó: “La confiabilidad de un instrumento de control, trata del grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto ocasiona efectos iguales, es por eso que se fundamenta en la cantidad de ítems, a mayor, existirá más confiabilidad de la investigación.” (p.200).

Tabla 4 Confiabilidad de Variables

Variables	Alfa de Cronbach	N de Items
Administración de Procesos	0.92	17
Calidad de Servicio	0.96	19

Fuente: Elaboración propia

Para estimar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Coeficiente del Alfa de Cronbach, utilizando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

Coeficiente de Cronbach	= α
Número de ítems utilizado para el cálculo	= K
Varianza de cada ítem	=Vi
Varianza total de los ítems	=Vt

2.5 Procedimientos

Para la presente investigación se realizó los siguientes:

- Se presentó una solicitud al Secretario General para su permiso y poder aplicar los instrumentos de medición a los trabajadores y usuario de la Institución.
- Se coordinó las fechas, días y horas de la aplicación de los instrumentos con los coordinadores de cada área.
- El día que se realizó la aplicación del instrumento se dio a conocer a la muestra y los objetivos del estudio.
- Se comunicó al Secretario General acerca de los resultados de la Investigación.

2.6 Métodos de análisis de los datos

Se creó una base de datos en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25. Se presentaron en las tablas y gráficos, relacionando al porcentaje de las variables con sus dimensiones, luego se realizó la interpretación. Las hipótesis fueron contrastadas mediante la prueba de correlación de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

La presente investigación cuenta con el compromiso de respetar la identidad de los colaboradores encuestados cuyo aporte a esta investigación es significativo e importante para su desarrollo, Asimismo con la finalidad de no obviar la propiedad intelectual y respetar el trabajo de investigación con anterioridad serán citados adecuadamente en las referencias. Los resultados obtenidos no serán manipulados. Los datos aquí confinados serán de utilizados única y exclusivamente con fines académico.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de Resultados

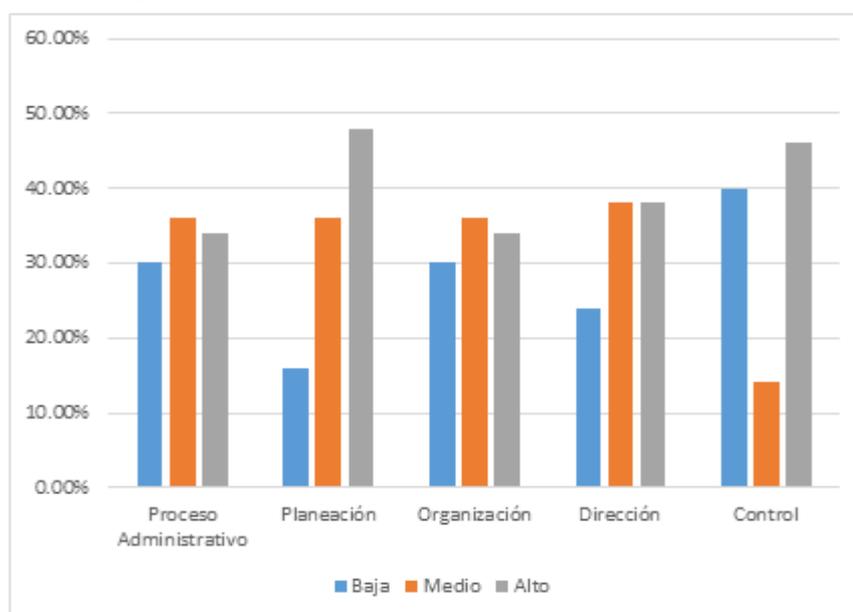
A continuación se muestran los resultados de la investigación utilizando las dimensiones e indicadores mencionados en los capítulos anteriores.

Tabla 5 *Procesos Administrativos y sus dimensiones*

	Proceso Administrativo	Planeación	Organización	Dirección	Control
Nivel	%	%	%	%	%
Baja	30.00%	16.00%	30.00%	24.00%	40.00%
Medio	36.00%	36.00%	36.00%	38.00%	14.00%
Alto	34.00%	48.00%	34.00%	38.00%	46.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1 *Procesos Administrativos y sus dimensiones*



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados que muestra la tabla 5 e Ilustración 01, se determina que el 34.00% de los encuestados considera que los procesos administrativos se encuentran en un nivel alto, un 36.00% en el medio y un 30.00% en un nivel bajo. En la dimensión de planeación, el 48% de los trabajadores consideran que se encuentran en un nivel alto, un 36.00% en el nivel medio mientras que el 16.00% considera que se encuentra en un nivel bajo. En la dimensión, Organización, se determina que el 34.00% de los encuestados considera que se encuentran en un nivel alto, un 36.00% en el nivel medio y un 30.00% en el nivel bajo. La tercera dimensión, dirección se determina que el 38.00% de los encuestados considera que se encuentran en un nivel alto al igual que en el nivel medio y un 24 % en el nivel bajo. En la dimensión, control, el 46.00% de los encuestados considera una que se encuentran en un nivel alto, 14.00% en el nivel medio y un 40.00% en un nivel bajo. En sustento a esta información, se evidencia que las dimensiones de Planificación, organización, dirección y control tienen un nivel medio de procesos administrativos en el cual deben centrarse los esfuerzos de la institución para alcanzar el nivel alto.

Tabla 6 Variable Calidad de servicio y sus dimensiones

Nivel	Calidad del Servicio	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Elementos Intangibles
	%	%	%	%	%	
Malo	0.00%	0.00%	14.00%	0.00%	0.72%	0.72%
Regular	10.14%	28.00%	20.00%	48.00%	10.14%	9.42%
Bueno	20.29%	13.03%	38.00%	15.22%	19.57%	19.57%
Muy Bueno	69.57%	76.81%	73.91%	78.99%	69.57%	70.29%

Fuente: Elaboración propia

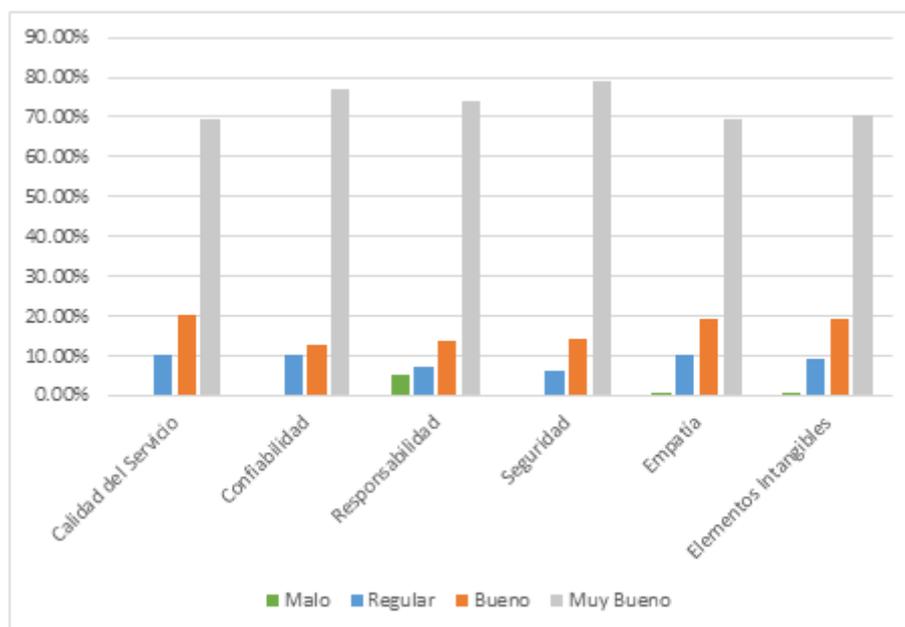


Figura 2 Calidad de Servicios y sus dimensiones

Según los resultados que muestra la tabla 6 e Ilustración 02, se determina que el 69.57% de los encuestados calificaron la atención como muy buena, el 20.29% con buena y el 10.14% con regular. En la dimensión confiabilidad el 76.81% calificaron como muy buena y con un 28.00% en un nivel regular. La dimensión responsabilidad los encuestados calificaron en un nivel de muy bueno con el 76.81% y con 14.00% calificaron como malo. La dimensión seguridad siendo una de los más altos calificado con el 78.99% calificaron que se encuentra en el nivel muy bueno y el 48.00% calificaron como regular. La dimensión empatía los encuestado calificaron con el 69.57 en un nivel muy bueno y con un 0.72% como malo. Finalmente la dimensión elementos tangibles con un 70.29% calificaron como muy bueno y 0.72% como malo.

3.1.1 Tabla cruzadas de variables

Datos para el Objetivo General:

Tabla 7 *Procesos Administrativos y Calidad de Servicio*

			CALIDAD DE SERVICIO			Total
			Regular	Bueno	Muy Bueno	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Nivel Bajo	Recuento	4	4	7	15
		% del total	8,0%	8,0%	14,0%	30,0%
	Nivel Medio	Recuento	0	5	13	18
		% del total	0,0%	10,0%	26,0%	36,0%
	Nivel Alto	Recuento	5	2	10	17
		% del total	10,0%	4,0%	20,0%	34,0%
Total	Recuento	9	11	30	50	
	% del total	18,0%	22,0%	60,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos de la tabla N° 7 se presenta la unión entre las variables proceso administrativos y calidad de servicio. De este modo en la tabla nos indica que el 60.0% de los usuarios encuestados consideran que la calidad de servicio es muy bueno, de las cuales el 20.0% indica que el nivel de los procesos administrativos es alto, 26.0% de los procesos administrativos es de nivel medio y el 14.0% es de un nivel bajo. Por otro lado se puede verificar que el 36.0% de los trabajadores calificaron de los procesos administrativos es de un nivel medio cuando el 26.0% de la calidad del servicio es muy bueno y que 10.0% tienden hacer bueno.

Hipótesis general

Tabla 8 *Coefficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Calidad de servicio.*

			PROCESOS ADMINISTRATIVOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coefficiente de correlación	1,000	,964
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,964	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	138

Fuente: Elaboración propia

Contraste de Hipótesis:

H₀: Los procesos administrativos de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas no influyen directamente en la calidad de servicio.

H₁: Los procesos administrativos de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas influyen directamente en la calidad de servicio.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 8, utilizando el coeficiente de correlación Spearman con relación a las variables proceso administrativo y calidad de servicio obtuvo un coeficiente de correlación directa Rho ($,964$), con un nivel de significancia ($0,000$), la cual indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), debido a que el nivel de significancia es menor $\alpha = 0.05$. Se considera que los procesos administrativos influyen directamente de alguna manera calidad de servicio que se brinda en la institución.

Datos para el Objetivo específico 1

Tabla 9 *Procesos Administrativos y Confiabilidad*

			CONFIABILIDAD			Total
			Regular	Bueno	Muy Bueno	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Nivel Bajo	Recuento	4	2	9	15
		% del total	8,0%	4,0%	18,0%	30,0%
	Nivel Medio	Recuento	0	4	14	18
		% del total	0,0%	8,0%	28,0%	36,0%
	Nivel Alto	Recuento	5	1	11	17
		% del total	10,0%	2,0%	22,0%	34,0%
Total	Recuento	9	7	34	50	
	% del total	18,0%	14,0%	68,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En los datos obtenidos de la tabla N° 9 se presenta la comparación entre la dimensión confiabilidad y la variable proceso administrativos. De este modo en la tabla nos indica que el 68.0% de los usuarios encuestados consideran que la calidad de servicio es muy buena, de las cuales el 22.0% se muestra que es de un el nivel alto en los procesos administrativos, 28.0% % se muestra que es de un el nivel medio en los procesos administrativos y el 18.0% restante es de un nivel bajo. También se puede verificar que el 36.0% de los procesos administrativos es de un nivel medio cuando el 28.0% de la calidad de servicio es muy bueno y que 8.0% de la calidad de servicio es bueno.

Hipótesis específica 1

Tabla 10 *Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Confiabilidad.*

		PROCESOS ADMINISTRATIVOS		CONFIABILIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	,601
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	50	50
	CONFIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,601	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	50	138

Fuente: Elaboración propia

Contraste de Hipótesis:

H₀: No existe una relación entre los Procesos Administrativos y Confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

H₁: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N°10, utilizando el coeficiente de correlación Spearman con relación a las variables proceso administrativo y la dimensión confiabilidad se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho (0.601), con un nivel de significancia (0.005), lo cual indicó que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), debido a que el nivel de significancia es menor $\alpha = 0.05$. En este caso sí existe relación entre confiabilidad y los procesos administrativos en la Institución.

Datos para el Objetivo específico 2

Tabla 11 *Procesos Administrativos y Responsabilidad*

			RESPONSABILIDAD				
			Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Nivel Bajo	Recuento	1	3	5	6	15
		% del total	2,0%	6,0%	10,0%	12,0%	30,0%
	Nivel Medio	Recuento	0	0	4	14	18
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	28,0%	36,0%
	Nivel Alto	Recuento	2	3	1	11	17
		% del total	4,0%	6,0%	2,0%	22,0%	34,0%
Total	Recuento	3	6	10	31	50	
	% del total	6,0%	12,0%	20,0%	62,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En los datos obtenidos de la tabla N° 11 se presenta la comparación entre la dimensión responsabilidad y la variable proceso administrativos. De este modo en la tabla nos indica que el 62.0% de los usuarios encuestados consideran que la calidad de servicio es muy buena, de las cuales el 22.0% se muestra que es de un el nivel alto en los procesos administrativos, 28.0% se muestra que es de un el nivel medio en los procesos administrativos y el 12.0% restante es de un nivel bajo. También se puede verificar que el 36.0% de los procesos administrativos es de un nivel medio cuando el 28.0% de la calidad de servicio es muy bueno y que 8.0% de la calidad de servicio es bueno.

Hipótesis específica 2

Tabla 12 *Coefficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Responsabilidad.*

		PROCESOS ADMINISTRATIVOS		RESPONSABILIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coefficiente de correlación	1,000	,231
		Sig. (bilateral)	.	,076
		N	50	50
	RESPONSABILIDAD	Coefficiente de correlación	,231	1,000
		Sig. (bilateral)	,076	.
		N	50	138

Fuente: Elaboración propia

Contraste de Hipótesis:

H₀: No existe una relación entre los Procesos Administrativos y Responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

H₁: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 12, utilizando el coeficiente de correlación Spearman con relación a las variables proceso administrativo y la dimensión responsabilidad se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho ($,0231$), con un nivel de significancia ($,076$), la cual indicó que se aceptó la hipótesis nula (H_0) y que se rechazó la hipótesis Alternativa (H_1), debido a que el nivel de significancia es mayor $\alpha = 0.05$. Esto significa que no hay relación significativa entre los procesos administrativos y la responsabilidad es decir, a mayores procesos administrativos mayor es la responsabilidad que se tiene al momento brindar un servicio en la institución.

Datos para el Objetivo específico 3

Tabla 13 *Procesos Administrativos y Seguridad*

			SEGURIDAD			Total
			Regular	Bueno	Muy Bueno	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Nivel Bajo	Recuento	0	5	10	15
		% del total	0,0%	10,0%	20,0%	30,0%
	Nivel Medio	Recuento	0	2	16	18
		% del total	0,0%	4,0%	32,0%	36,0%
	Nivel Alto	Recuento	4	2	11	17
		% del total	8,0%	4,0%	22,0%	34,0%
Total	Recuento	4	9	37	50	
	% del total	8,0%	18,0%	74,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En los datos obtenidos de la tabla N°13 se presenta la comparación entre la dimensión Seguridad y la variable proceso administrativos. De este modo en la tabla nos indica que el 74.0% de los usuarios encuestados consideran que la calidad de servicio es muy buena, de las cuales el 22.0% se muestra que es de un el nivel alto en los procesos administrativos, 32.0% se muestra que es de un el nivel medio en los procesos administrativos y el 20.0% restante es de un nivel bajo. También se puede verificar que el 36.0% de los procesos administrativos es de un nivel medio cuando el 32.0% de la calidad de servicio es muy bueno y que 4.0% de la calidad de servicio es bueno.

Hipótesis específica 3

Tabla 14 *Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y seguridad.*

		PROCESOS ADMINISTRATIVOS		SEGURIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	,343
		Sig. (bilateral)	.	,189
		N	50	50
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,343	1,000
		Sig. (bilateral)	,189	.
		N	50	138

Fuente: Elaboración propia

Contraste de Hipótesis:

H₀: No existe una relación entre los Procesos Administrativos y seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

H₁: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 14, utilizando el coeficiente de correlación Spearman con relación a las variables proceso administrativo y la dimensión seguridad se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho (0.343) con una significación de (0.189), la relación entre estas dos variables no es significativa, porque su significación es de (0.189) número mucho mayor a 0.05. Se puede determinar que se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alternativa (H₁).

Datos para el Objetivo específico 4

Tabla 15 *Procesos Administrativos y Empatía*

		EMPATIA				
			Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Nivel Bajo	Recuento	4	2	9	15
		% del total	8,0%	4,0%	18,0%	30,0%
	Nivel Medio	Recuento	1	5	12	18
		% del total	2,0%	10,0%	24,0%	36,0%
	Nivel Alto	Recuento	5	3	9	17
		% del total	10,0%	6,0%	18,0%	34,0%
Total	Recuento	10	10	30	50	
	% del total	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En los datos obtenidos de la tabla N°15 se presenta la comparación entre la dimensión empatía y la variable proceso administrativos. De este modo en la tabla nos indica que el 60.0% de los usuarios encuestados consideran que la calidad de servicio es muy buena, de las cuales el 18.0% se muestra que es de un el nivel alto en los procesos administrativos, 24.0% se muestra que es de un el nivel medio en los procesos administrativos y el 18.0% restante es de un nivel bajo. También se puede verificar que el 36.0% de los procesos administrativos es de un nivel medio cuando el 24.0% de la calidad de servicio es muy bueno, él 10.0% de la calidad de servicio es buena y que 2.0% de la calidad de servicio es regular.

Hipótesis específica 4

Tabla 16 *Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Empatía*

		PROCESOS ADMINISTRATIVOS		EMPATIA
Rho de Spearman	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	,576
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	50	50
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,576	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	50	138

Fuente: Elaboración propia

Contraste de Hipótesis:

H₀: No existe una relación entre los Procesos Administrativos y empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

H₁: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 16, utilizando el coeficiente de correlación Spearman con relación a las variables proceso administrativo y la dimencion empatía se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho (0.576) con una significación de (0.006). Sin embargo la relación entre estas dos variables es significativa, porque su significación es de .006 número menor a 0.05. Se puede determinar que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁).

Datos para el Objetivo específico 5

Tabla 17 *Procesos Administrativos y Elementos tangibles*

		ELEMENTOS TANGIBLES			Total	
		Regular	Bueno	Muy Bueno		
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Nivel Bajo	Recuento	1	7	7	15
		% del total	2,0%	14,0%	14,0%	30,0%
	Nivel Medio	Recuento	0	6	12	18
		% del total	0,0%	12,0%	24,0%	36,0%
	Nivel Alto	Recuento	6	2	9	17
		% del total	12,0%	4,0%	18,0%	34,0%
Total	Recuento	7	15	28	50	
	% del total	14,0%	30,0%	56,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En los datos obtenidos de la tabla N°17 se presenta la comparación entre la dimensión elementos tangibles y la variable proceso administrativos. De este modo en la tabla nos indica que el 56.0% de los usuarios encuestados consideran que la calidad de servicio es muy buena, de las cuales el 18.0% se muestra que es de un el nivel alto en los procesos administrativos, 24.0% se muestra que es de un el nivel medio en los procesos administrativos y el 14.0% restante es de un nivel bajo.

También se puede verificar que el 36.0% de los procesos administrativos es de un nivel medio cuando el 24.0% de la calidad de servicio es muy bueno y que 12.0% de la calidad de servicio es buena.

Hipótesis específica 5

Tabla 18 *Coeficiente de correlación entre las variables Procesos administrativos y Elementos Tangibles*

			PROCESOS ADMINISTRATIVOS	ELEMENTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	,426
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
ELEMENTOS TANGIBLES		Coeficiente de correlación	,426	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	138

Fuente: Elaboración propia

Contraste de Hipótesis:

H₀: No existe una relación entre los Procesos Administrativos y Elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

H₁: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 18, utilizando el coeficiente de correlación Spearman con relación a las variables proceso administrativo y la dimensión responsabilidad se obtuvo una coeficiente de correlación de Rho ($,426$), con un nivel de significancia ($,000$), la cual indico que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y que se acepta la hipótesis Alternativa (H_1), debido a que el nivel de significancia es menor $\alpha = 0.05$.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al **objetivo general** determinar la Relación entre los procesos administrativos con la calidad de servicio en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. En la tabla 7 se muestra la correlación de las variables siendo positiva con nivel alto, obtuvo los resultados de la tabla 8 utilizando el método Spearman obtuvo Rho (0,964) positivamente fuerte y la Significativa con un Sig. Bil. de (0,000) donde se evidencia una relación altamente significativa considerando que los procesos administrativos si influyen directamente a calidad de servicio que se brinda en la institución. Estos resultados difiere con la teoría de Crosby (1979) indica que el rol principal de los recursos humanos es la buena gestión de calidad que se da en un servicio, brindando la experiencia y ser responsable de cada una de sus operaciones, indica que la calidad es el resultado de trabajo hecho con motivación por parte de los trabajadores, por eso es importante invertir en formar y capacitarlos para evitar errores dentro del trabajo. La cual también coinciden con la teoría Frederick Taylor (1911) que enfatiza que es importante el diseño y ejecución de las tareas realizadas en la organización por los trabajadores con eficiencia, eficacia y el periodo de tiempo requerido para realizarlo. Los resultados anteriormente mencionados se contrastan con la investigación realizado por (Bustamante, 2016) de la ciudad de Lima. Menciona que en las salas quirúrgicas de la institución se evaluaron la atención. Como resultado se evidenció que tuvieron dificultades al momento de utilizar los recursos materiales como los elementos tangibles, dentro la evaluación que se desempeñó y se evidenció dificultad en los procedimientos desarrollado, uno de los factores fue el tiempo que se toma de atender a un paciente desde que llega a recepción y ser atendido por enfermería. Así mismo se identificó que por parte de los prestadores de servicio existe insatisfacción y debido a estas irregularidades la atención a los pacientes es deficiente. La técnica utilizada fue la encuesta que fue aplicada 43 miembros de la institución, demostrando los siguiente resultados: Los puntos que predominan en la secuencia de los procesos del Instituto, se evidencia como resultado un 67,44% que el análisis SIPOC es una de las herramientas que influye en la secuencia de los procesos permitiendo establecer un mapeo de procesos de la institución. Además, se obtuvo como resultado que un 53,49% los miembros del instituto se encuentran de acuerdo con la descripción del proceso, es el

análisis como tal. Concluyó: El enfoque radica significativamente en el proceso de atención quirúrgica, en la simplificación de trámites administrativos de servicios, procedimientos derivados propiamente de la atención médica, ejecución de las diligencias médicas administrativas para el Instituto Nacional del Niño de la ciudad de Lima.

Sobre el **objetivo específico 1** Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. Obtuvo una correlación de $Rho = 0.601$ y un Sig. Bil. = 0.005 ($p > 0.05$), siendo la correlación positiva moderada entre las demás dimensiones. Al respecto se fundamenta con la teoría de Evans y William (2008) El sinónimo de excelencia es utilizado con frecuencia, realizando la comparación de cómo se compone un producto o servicio si es confiable, verificando la calidad y características ante la mente de los consumidores lo hace ver como una imagen del mismo. La confiabilidad de la calidad de servicio es en base a un producto y confirma si esta perspectiva es medible o no. Esto coincide con investigación sobre la calidad de servicio de (Ocola, 2015) En su estudio obtuvo un valor de correlación $r = 0,568$ y $p=0.000$ aceptando la hipótesis alternativa asume que existe una relación altamente positiva y significativa entre la mejora continua y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. Concluye que con el desarrollo correcto de los procesos de atención permitirá mejorar la calidad de servicio al hospital.

Sobre el **objetivo específico 2** Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. En la tabla 12 se refleja la correlación de la variable y la dimensión de $Rho = 0.231$ y un Sig. Bil. = 0.076 ($p > 0.05$), siendo la correlación positiva baja entre las demás dimensiones. Así mismo los resultados obtenidos se contrastan con la investigación de (Guanin & Andrago , 2018) en su propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de Emg. de un hospital militar, buscaba aportar a la mejora de sus procesos optimizando la efectividad y eficiencia; mejorando cada uno de sus controles realizando un refuerzo de sus mecanismos internos y mejorando sus recursos; obtuvo una correlación $Rho = 0.245$ y un Sig. Bil. = 0.000, y realizó una guía de apoyo llamado instrumento o manual de procesos que facilitara a las tareas de talento humano

para que este sea responsable al momento que se atiende a los paciente. El estudio concluyo que no existía relación con los procedimientos de los procesos con la calidad de servicio recibida ya que se demostró que se generaba deficiencias o posibles errores al momento de proceder atender a los pacientes. Esto demuestra que es importante que los trabajadores sean responsables al momento de brindar los servicios y esto va de la mano con los procesos administrativos teniendo efectividad y eficiencia al momento de realizarlos. Donde coincide con la teoría de los autores (Holbrook & Corfman, 1985) En el sistema económico aparecen dentro de los servicios la responsabilidad y la calidad, estos ayudan a satisfacer las necesidades de los clientes mejorando a las personas u organizaciones y buscando el mejor servicio en las organizaciones en el mundo actual. Significa que cuando un cliente se satisface con la calidad de servicio de una institución u organización logra que exista una fidelización y aporta el crecimiento de la responsabilidad y confiabilidad a la misma. Es importante tener en cuenta que para lograr una excelente calidad de servicio, compromete a cumplir con todo los procesos.

Sobre el **objetivo específico 3** Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. En la tabla 14 se refleja la correlación de la variable y la dimensión de $Rho = 0.343$ y un Sig. Bil. = 0.189 ($p > 0.05$), siendo la correlación positiva muy baja entre las demás dimensiones. Estos resultados se contrastan con la investigación realizada por (Guanin & Andrago , 2018) en su propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de Emergencia de un hospital militar, buscaba aportar a la mejora de sus procesos optimizando la efectividad y eficiencia; mejorando cada uno de sus controles realizando un refuerzo de sus mecanismos internos y mejorando sus recursos; realizando una guía de apoyo llamado instrumento o manual de procesos que facilitara a las tareas de talento humano para que este sea responsable al momento que se atiende a los paciente. El estudio concluyo que no existía relación con los procedimientos de los procesos con la calidad de servicio recibida ya que se demostró que se generaba deficiencias o posibles errores al momento de proceder atender a los pacientes. Esto demuestra que es importante que los trabajadores sean responsables al momento de brindar los servicios y esto va de la mano con los procesos administrativos teniendo efectividad y eficiencia al momento de realizarlos. Antes los resultados obtenidos se sostienen lo expuesto por Karl Albrecht, el pionero de la revolución de los mercados su

teoría se basa en “Darle todo el poder al cliente”. El modelo se basa a los triángulos internos y externos que aportan el modelo gerencia de servicio, muestra los elementos fundamentales para la administración y relación de los estándares del servicio describiendo las funciones del personal y los procesos de evaluación del desempeño de los trabajadores.

Sobre el **objetivo específico 4** Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. Así mismo en la tabla 16 se refleja la correlación de la variable y la dimensión de $Rho = 0.576$ y un Sig. Bil. = 0.006 ($p > 0.05$), siendo la correlación positiva baja entre las demás dimensiones. Estos resultados se contrastan con la investigación de (Tonato, 2017) realizo un análisis de las interacciones de satisfacción y calidad en la ciudadanía con las personas externas de un hospital. Utilizo una población de 434.337 personas que fueron atendidas en el año 2015 entre ellos los afiliados, pensionistas y beneficiarios de IESS del Distr. Metrop. de Quito y una muestra de 384 usuarios. Concluyó que sus dimensiones tanto como estructural y comunicación generan insatisfacción al usuario. Y que la dimensión talento humano es considerada la más importante con un 49% en comparación a la estructural y obteniendo un 29% la dimensión comunicacional, mientras que talento humano obtuvo 22%. Esto indica que de manera significativa y demuestra que el trato que se tiene el cliente externo es muy importante sobre la calidad de servicio que se brinda en una institución donde su misión es salvaguardar la vida humana. Antes los resultados obtenidos se sostiene lo expuesto por James (1997) aseguró para que la formación tenga éxito debe tratar del cambio de actitudes, comportamiento del recurso humano y no del hecho de adquirir nuevos conocimientos si no de dar un buen trato, una atención personalizada a los clientes o usuarios ser muy cuidadosos y amigables; para esto debe ser una mezcla de formación teórica – práctica para así reforzar el aprendizaje cuando se realice la práctica al momento de realizar el trabajo demostrar el carisma la empatía y así de brindar un servicio personalizado

Sobre el **objetivo específico 5** Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y los elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. En la tabla 18 se refleja la correlación de la variable y la dimensión de $Rho = 0.426$ y un Sig. Bil. = 0.000 ($p > 0.05$), siendo la correlación positiva baja entre las demás dimensiones. Estos resultados se contrastan con la investigación realizada por (Ocampos & Valencia, 2016), En la tesis de maestría titulada: Gestión administrativas y calidad del servicio, en la red de asistencia Essalud en la Ciudad de Tumbes, 2016. Obtuvo un ($Rho=0.559$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); Concluyó lo siguientes puntos: El nivel global de satisfacción del asegurado brinda insatisfacción 51.2%. Se evidenció que las dimensiones como lo son: “Elementos Tangibles”, brinda insatisfacción 57.3%. “Fiabilidad”, brinda satisfacción 52.6%, “Capacidad de respuesta”, brinda insatisfacción 58.9%. “Seguridad”, brinda satisfacción (58.6%), “Empatía”, brinda insatisfacción 51.5%. En las dimensiones que obtuvieron resultados bajos la percepción de la misma se consideró que se requiere contratar personal capacitado que brinde servicios de satisfacción al usuario, en la red de asistencia Es salud en la Ciudad de Tumbes. Antes los Resultados se sostiene lo expuesto por (Romero D. A., 2013) Afirma: Dado en la teoría clásica de la administración ha dejado resultados invaluable en las Instituciones sin embargo con el pasar del tiempo los autores han ido desarrollando nuevos procesos. Los procesos administrativos en la actualidad nos permiten analizar con precisión el manejo adecuado de las instituciones y empresas, donde cada una de ellas aplica diferentes herramientas o tecnologías que son los elementos tangibles para que funcione correctamente y tenga crecimiento una organización, buscando estar actualizados en su tecnología; logrando dar excelentes resultados en su servicio. De esta forma, se conoce actualmente que satisfacer a los usuarios y/o clientes es fundamental cumplir con cada uno de sus procesos y conocer cómo alcanzar la calidad de servicio dentro de la misma. Por otro lado, la presente investigación se basa en el análisis del proceso administrativo que trata de orientar a los colaboradores para realizar una excelente calidad de servicio. Es por esto que, la calidad es una tendencia de satisfacer al cliente externo e interno, lo que implica la transformación de cada uno de los elementos que se compone en la institución.

V. CONCLUSIONES

Determinar la Relación entre los procesos administrativos con la calidad de servicio en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. Con respecto al objetivo general y en respuesta de la hipótesis general se identificó que el coeficiente de correlación de spearman fue de 0.964 con una sig. Bil. de 0.000. Existe una correlación positiva fuerte. Se concluye que los procesos administrativos si influyen de alguna manera con la calidad de servicio que se brinda en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. Sin embargo en los resultados obtenidos permiten afirmar que a medida que los proceso administrativo mejora la calidad servicio que se brinda.

Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. Con respecto al objetivo específico 1 y a objeción de la hipótesis específica 1 se identificó que el coeficiente de correlación de spearman fue de 0.601 con una sig. Bil. de 0.005. Existe una correlación positiva fuerte. Se concluye que si existe relación entre los procesos administrativos con la dimensión confiabilidad. Finalmente, y de acuerdo al análisis de lo ya señalado, se aprecia que los procesos administrativos, han obtenido un porcentaje de nivel medio; es decir, un alto nivel de confiabilidad conllevara a un alto nivel de procesos administrativos de la institución.

Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. Con respecto al objetivo específico 2 y a objeción de la hipótesis específica 2 se identificó que el coeficiente de correlación de spearman fue de 0.231 con una sig. Bil. de 0.076. Existe una correlación positiva media. Finalmente, y de acuerdo al análisis de lo ya señalado, se aprecia que los procesos administrativos, han obtenido un porcentaje de nivel alto. Sin embargo no existe relación entre los procesos administrativos con la dimensión responsabilidad.

Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. Con respecto al objetivo específico 3 y a objeción de la hipótesis específica 3 se identificó el coeficiente de correlación de spearman fue de 0,343 con una sig. Bil. de 0,189. Existe una correlación positiva media. Finalmente, y de acuerdo al análisis de lo ya señalado, se aprecia que los procesos administrativos, han obtenido un porcentaje de nivel bajo. Sin embargo no existe relación entre los procesos administrativos con la dimensión seguridad.

Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019 Con respecto al objetivo específico 4 y a objeción de la hipótesis específica 4 se identificó que el coeficiente de correlación de spearman n fue de 0,576 con una sig. Bil. de 0.006 ; Existe una correlación positiva moderada. Finalmente, y de acuerdo al análisis de lo ya señalado, se aprecia que los procesos administrativos, han obtenido un porcentaje de nivel bajo. Sin embargo si existe relación entre los procesos administrativos con la dimensión Empatía.

Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y los elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019 Con respecto al objetivo específico 5 y a objeción de la hipótesis específica 5 se identificó el coeficiente de correlación de spearman fue de 0,426 con una sig. Bil. de 0.000. Existe una correlación positiva moderada. Finalmente, y de acuerdo al análisis de lo ya señalado, se aprecia que los procesos administrativos, han obtenido un porcentaje de nivel bajo. Sin embargo si existe relación entre los procesos administrativos con la dimensión elementos tangibles.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber hecho el análisis detallado de los resultados de la investigación se recomienda las siguientes sugerencias la cual permitirá mejorar los procesos administrativos y por ende la mejora de la calidad de servicio en la institución.

Primera: Se recomienda a la institución que teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas se debe mejorar la calidad de servicio para lograr un nivel alto en los procesos administrativos para esto se debe dar a conocer a todos los trabajadores el plan estratégico, planificaciones operativas de la institución tomar en cuenta y resaltar la importancia de los procesos administrativos, significa que se debe cumplir con planificación, organización, dirección y control para así poder cumplir con nuestros objetivos, la visión y misión de la institución y cumplir con nuestra sociedad.

Segundo: Se recomienda sensibilizar a los trabajadores la importancia de identificar los procesos asociados con cada uno de los programas y servicio que ofrece la institución mejorando el nivel de cumplimiento con la dimensión confiabilidad ya que esto es importante para institución el desarrollo de sus proceso incluso la calidad de servicio que brindamos, la ayuda humanitaria; porque de nuestro servicio dependen salvaguardar vidas humanas.

Tercero: Se recomienda tener en cuenta la dimensión responsabilidad de la variable calidad de servicio, resulta importante aumentar el nivel del cumplimiento de las entregas del servicio brindado, el tiempo de atención es uno de los factores claves en la calidad de servicio cuando más responsable y eficiente se es en los procesos administrativos habrá una mayor satisfacción por parte del usuario.

Cuarto: Se recomienda respecto a la calidad de servicio en la dimensión seguridad que se brinda en la institución se deba fortalecer las debilidades que puedan existir ya que esta se ve afectada por lo que se demostró una menor correlación con la variable procesos administrativos, se debe capacitar a los trabajadores e instruirles lo importante que es la seguridad para el usuario al momento de adquirir un servicio de eso depende cumplir con uno de los valores humanitarios como lo es la integridad.

Quinto: Se recomienda realizar talleres de habilidades blandas con el fin de ayudar a los recursos humanos para que tengan mejores relaciones interpersonales, generando buena comunicación, emociones de empatía, desarrollo moral, comprensión, comodidad, satisfacción buen trato para mejorar el nivel de calidad servicio durante la atención percibida por los usuarios de la institución, esto va de la mano con la dimensión dirección de la variable procesos administrativos donde es importante el liderazgo, la motivación y la comunicación a nuestros trabajadores.

Sexto: Se recomienda que en base a los resultados obtenidos en la dimensión elementos tangibles el recurso humano juega un papel muy importante; para esto al momento de seleccionar al personal debe ser según sus capacidades y habilidades con actitud y aptitud de vocación de servicio y adaptabilidad a los constantes cambios, esto va de la mano con la dimensión organización de la variable procesos administrativos cumple con la delegación de funciones según a estructura organizacional de la institución.

REFERENCIAS

- Evans, J. R., & William, M. L. (2008). *Administración Y Control de la Calidad*. Cengage Learning Editores S.A.
- Hanefeld, J., Powell, T., & Balabanova, D. (2017, 05 05). *Comprender y medir la calidad de la atención*. Retrieved 08 06, 2019, from *Organizacion Mundial de la Salud*: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Hanefeld, J., Powell, T., & Balabanova, D. (2017). *Comprender y medir la calidad de la atención*, *Organizacion Mundial de la Salud*. Retrieved from <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Aguirre Mayorga, S., & Cordova Pinzon, N. B. (2008). *dialnet.unirioja.es*. Retrieved from *dialnet.unirioja.es*: www.dialnet.unirioja.es
- Aldana, L., & Vargas, M. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Bogota: Ecoediciones.
- Alva, D., Hoyos, J. C., Malca, L. E., & Malca, M. F. (2003). *Metodología de la investigación científica*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Arcos, C., & Palomeque, E. (1997). "El mito al debate :En las ONG en Ecuador.". Retrieved from https://digitalrepository.unm.edu/abya_yala/464
- Ávila, H. (2017). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la provincia constitucional del Callao*. (Tesis de doctorado) Universidad Nacional de Callo. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/148/ocola_yp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, G. (2002). *Gerencia Estrategia*. In G. Becerra, *Gerencia Estrategia* (p. 413). Loja- Ecuador: Editorial UTPL.
- Berry, L., Bennett, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. España: Editorial Diaz de Santos.
- Blanco Peck, R. (2006). *Los enfoques metodológicos y la administración pública moderna*. (Cinta de Moebio- Universidad de Chile). Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10102704>
- Bryson, J. (1992). Bryson, J. (1992). *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*. Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez. Madrid: Chiavenato, Idalberto. (2004).
- Bryson, J. M. (2004). *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bustamante, G. (2016). *El enfoque por procesos y el mejoramiento del proceso de atención quirúrgica operatorio del Instituto Nacional del niño - Lima*,

2016. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Peru. Retrieved from <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1656/browse?type=dateissued>
- Céspedes, R. (2015). *El Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la empresa comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco-2015. (Tesis de Titulación)*. Retrieved 09 2019, 10, from <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/138?show=full>
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Chiavenato I. Administración, proceso administrativo. Tercera Edición, Editorial McGraw - Hill Interamericana de México, México, 2009 (27)* Chiavenato I. *Administración, proceso administrativo. Tercera Edición. México: Editorial McGraw - Hill.*
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ma. Edición)*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- CIRC. (2016). *Comité Internacional de la Cruz Roja*. Retrieved from <https://www.icrc.org/es/document/principios-fundamentales-del-movimiento-internacional-de-la-cruz-roja-y-de-la-media-luna>
- Drucker, P. f. (1954). *The Practice of Management (3ed)*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Enrique, I. (2012). *Fundamentos del Proceso administrativo*. Buenos Aire: Metrocolor.
- Ericka, S. (2010, 09). *Técnicas y elementos de atención al cliente*. Retrieved 08 06, 2019, from <http://erickasac.blogspot.com/2010/09/elementos-tangibles.html>
- Ericka, S. (2010, 09). *Técnicas y elementos de atención al cliente*. Retrieved 09 17, 2019, from <http://erickasac.blogspot.com/2010/09/elementos-tangibles.html>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2005). *Fundamentos de la calidad*. Retrieved from https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_para_la_calidad_y_l
- Fasalando, L. (2016). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al socio de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres limitada Juanjui 2016. (Tesis)*. Retrieved 09 17, 2019, from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1376/fasanando_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frederick, F., Reichheld, W., & Sasswe, W. (1990). *Zero Defections: Quality Comes to Services*. Harvard Business Review.
- Galindo, L. M. (2014). *Administracion*. Mexico: Person.
- García, G. (2015). *García G. (2015). Proceso Administrativo en las MIPYMES dedicadas a la venta de repuestos y lubricantes en asunción mita, Jutiapa.*

- (Tesis de Titulación). Retrieved 09 2019, 17, from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/GarciaGabriela.pdf>
- Guanin, A., & Andrago, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del hospital militar. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Retrieved from <http://repositorio.usil.edu.pe/>*
- Hildebrandt, M. (2012). *Diccionario de peruanismos. Lima: Planeta.*
- Holbrook, & Corfman. (1985). *Estrategia – Medición y Calidad Total. . Omega: International Journal of Management Science.*
- Horovitz, B. (1993). *La calidad del servicio. Mexico: McGraw Hill.*
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración. Colombia: ITM.*
- Incibe. (2015). Retrieved 09 2019, 11, from Incibe ¿Tu empresa cuida de la seguridad cuando contrata un servicio? : <https://www.incibe.es/protege-tu-empresa/blog/cuidaseguridad-servicio>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial. (14a edición). México D.F: McGraw Hill.*
- Larragaña, K. (2016, 12). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal - 2016 [Tesis magistral]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Retrieved 09 17, 2019, from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%C3%B1aga_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Leviticus, J. (2017). *La Voz de Houston ¿Qué es la capacidad de respuesta al cliente? Retrieved 09 2019, 11, from <http://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente13094.html>*
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo 3era ed. Buenos Aire: Cengage Learning.*
- Louffat, E. (2012). *Fundamentos del proceso Administrativo(3era ed.). Buenos Aires.*
- Luna Gonzales, A. (2008). *Procesos Administrativos. Mexico: Patria.*
- Luna, A. (2014). *Procesos Administrativos (1era ed.). Mexico.*
- Medina Jiménez, C. M. (2015). *Reingeniería en procesos administrativos y operativos en Clínica Medina (Tesis de Maestría). Retrieved 09 17, 2019, from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/505>*
- Mora, M. (2016). *Tratamiento tributario para los organismos no gubernamentales.(Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Retrieved from*

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4781/1/T1793-MT-Mora-Tratamiento.pdf>

- Muller, D. E. (2009). *Cultura de Calidad de servicio*. Mexico: Trillas.
- Neuquén. (2016). *Procesos administrativos como servicios de calidad*. Retrieved 09 17, 2019, from <https://www.youtube.com/watch?v=cjN5IXmfrQ>
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2016). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-TUMBES, 2016*. Retrieved from <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocola, P. (2015). *La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/148>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Servqual*. *Journal of retailing*. vol.64, no 1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64 (1), pp. 12-40, 1988.
- Romero, D. (2015, 09 18). *Nuevas tendencias en la gestión de procesos*. Retrieved 09 16, 2019, from <https://es.slideshare.net/glynch3/nuevas-tendencias-en-la-gestin-por-procesos-de-calidad-en-el-ecuador>
- Romero, D. A. (2013, septiembre 18). *es.slideshare.net*. Retrieved from es.slideshare.net: <https://es.slideshare.net>
- Romero, I. G. (2017, 05). *Fundacion Adeco*. Retrieved 08 06, 2019, from <https://fundacionadeco.org/blog/blog/diferencias-entre-actitud-y-aptitud-profesional/>
- Romero, I. G. (2017, 05). *Fundacion Adeco*. Retrieved 09 17, 2019, from <https://fundacionadeco.org/blog/blog/diferencias-entre-actitud-y-aptitud-profesional/>
- Ruiz, M. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid: Aeca Editores.
- S.G.C, F. d. (2005). *Requisitos de ISO 9001:2015*. Retrieved from <https://proyectoq.com/cursos/requisitos-de-iso-9001-2015->

avanzado/6?consulta=ext&gclid=EAIaIQobChMI5eCxhrrs5AIVHoVaBR0a_w3UEAAYASAAEgJsSPD_BwE

- Sevilla, V. (2015, 12). *Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de servicios de salud a los adolescentes en el sub centro de salud*. Retrieved 09 2019, 19, from [Tesis magistral]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/383/1/TUAMGSS011-2015.pdf>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración (6ta Edición)*. Mexico: Pearson Educación.
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Brothers.
- Terry, G. R. (1953). *Principles of Management*. R.D. Irwin, 1953.
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio en el centro de atención IEESS del distrito metropolitano de Quito. (Tesis de Maestría) Universidad de Posgrado del Estado*. Retrieved from
<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>
- Toral, R., & Zeta, A. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área*. Sur Academi, pp: 77-89.
- Torres, C. B., & Sierra Arango, H. (2013). *Proceso Administrativos para las organizaciones del siglo XXI*. Bogota: Pearson.
- Torres, K. (2014). *Mujer andina y TV*. Chiclayo: USS.
- Vargas, M. E., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.
- Vidal, E. (2016). *Incidencia del control interno en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad distrital de la Esperanza, Trujillo, La Libertad, 2016. (Tesis de Titulación)*. Retrieved 09 2019, 17, from
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_94eb4af16d1074f1a6d15b0ef9f7cf6c/Description#tabnav
- Voluntas. (2017). *Emprendices*. *Revista internacional de organizaciones voluntarias y sin fines de lucro*, 90-91. Retrieved from *Importancia de la Dirección en las Organizaciones*.: <https://link.springer.com/article/10.1007%2FBFB02354186>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, 64(1), 14-40.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2014). CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS. Mexico: Diaz de Santos.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de servicios: percepciones del cliente hacia el servicio. (5ta.edicion). . México: MCGRAWHILL.

ANEXOS

ANEXO 1: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

DATOS INFORMATIVOS

1.	Denominación:	Encuesta
2.	Tipo de Instrumento:	Cuestionario
3.	Institución:	Junta Provincial Cruz Roja del Guayas
4.	Autor:	Br. Cindy Carolina Bravo Sesme
5.	Medición:	Variable Procesos administrativos
6.	Año de elaboración:	2019
7.	Administración:	Trabajadores de la Institución
8.	Tiempo de Aplicación:	30 min. Aprox
9.	Forma de Aplicación:	Individual o grupal.

OBJETIVO:

Medir el nivel de los procesos administrativos de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas de la ciudad de Guayaquil.

NORMATIVOS INFORMACIÓN:

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

DIMENSIONES E INDICADORES ESPECÍFICOS A EVALUARSE:

D1 PLANIFICACIÓN

- Objetivos
- Misión y Visión
- Desarrollo Misional
- Planes de acción
- Programas y servicios

D2 ORGANIZACIÓN

- Estructura Organizacional
- Delegación de Funciones
- Manual de procesos
- Trabajo en Equipos

D3 DIRECCIÓN

- Capacitación
- Comunicación
- Liderazgo
- Motivación

D4 CONTROL

- Registro
- Seguimiento
- Evaluación
- Mejora Continua

MODO DE APLICACIÓN

- El presente cuestionario está conformado por 17 ítems, distribuidos entre las cuatro dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 30 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

MATERIALES REQUERIDOS:

- Fichas y lapiceros

ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO

1: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ENCUESTA SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO

PRESENTACIÓN:

Con el siguiente cuestionario, se busca levantar un diagnóstico sobre los procesos administrativos de la Cruz Roja del Guayas, año 2019. Los datos que proporcione sobre sí mismo nos darán un panorama de un tema de máxima importancia por lo que pedimos colaboración y seriedad. Usted mismo(a) podrá elegir las respuestas de cada pregunta. Lea bien el cuestionario, para contestar luego y pregunte si hay dudas.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Luego doble el documento en tres y entregue al encuestador. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio ético de confidencialidad. Muchas gracias.

DATOS DEL INFORMANTE:

Sexo: 1) Masculino 2) Femenino

Edad: 1) De 18 a 25 2) De 26 a 30 3) De 31 a 40 4) De 41 a 59 5) De 60 a 69

Área: _____

Departamento: _____

Años de Trabajo: 1) Menos de 1 2) De 2 a 5 3) De 6 a 10 4) Más de 10

	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)	
1. VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO						
DIMENSION	No.		Items		Alternativas	
					5 4 3 2 1	
PLANEACIÓN	OBJETIVOS					
	1	¿Los objetivos de la institución son difundidos, compartidos y de conocimientos de los trabajadores?				
	MISION Y VISION					
	2	¿La visión y la misión es de conocimiento y compartida a los trabajadores?				
	PLANES DE ACCION					
	3	¿Es de su conocimiento que la Institución cuenta con estrategias, planificación operativa, plan de desarrollo y plan de captación de fondo?				
DESARROLLO MISIONAL						
4	¿Es de su conocimiento que los principios fundamentales y los valores humanitarios son parte del desarrollo misional de la Institución dentro de las estrategias?					
PROGRAMAS Y SERVICIOS						
5	¿Los programas y servicios de la institución son de conocimiento y socializados a los trabajadores de acuerdo a los procedimientos?					

ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
	6	¿La Estructura organizacional permite desarrollar adecuadamente los procesos administrativos?			
	DELEGACION DE FUNCIONES				
	7	¿La Institución establece las funciones de acuerdo a las especialidades?			
	MANUAL DE PROCESO				
8	¿La institución tiene un programa de capacitación sobre los procesos y realiza la entrega de los manuales para el buen desempeño laboral de los trabajadores?				
TRABAJO EN EQUIPO					
9	¿Cuándo se realiza un trabajo en equipo es voluntario la participación de los trabajadores?				
DIRECCIÓN	CAPACITACION				
	10	¿Se realizan programas de capacitación en la institución?			
	COMUNICACION				
	11	¿Considera que la comunicación de la institución es oportuna, óptima y adecuada?			
	LIDERAZGO				
12	¿El liderazgo que ejerce el coordinador permite que los trabajadores puedan participar en la toma de decisiones?				
MOTIVACION					
13	¿En el área se realizan actividades que permiten a los trabajadores se encuentren motivados?				
CONTROL	REGISTRO				
	14	¿La institución tiene un programa donde se registran todas las incidencias ocurridas para ejercer el control en la solución de la misma?			
	SEGUIMIENTO				
	15	¿La institución da seguimiento a la calidad de servicio que se brinda para detectar las deficiencias y atenderlas?			
	EVALUACION				
16	¿Se realizan evaluaciones de trabajo al personal de la Institución?				
MEJORA CONTINUA					
17	¿La Institución realiza mejoras continuas en sus procesos administrativos?				

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

DATOS INFORMATIVOS

1.	Denominación:	Encuesta
2.	Tipo de Instrumento:	Cuestionario
3.	Institución:	Junta Provincial Cruz Roja del Guayas
4.	Autor:	Br. Cindy Carolina Bravo Sesme
5.	Medición:	Variable Calidad de Servicio
6.	Año de elaboración:	2019
7.	Administración:	Usuarios de la Institución
8.	Tiempo de Aplicación:	30 min. Aprox
9.	Forma de Aplicación:	Individual o grupal.

OBJETIVO:

Medir el nivel de la calidad de servicio de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas de la ciudad de Guayaquil.

NORMATIVOS INFORMACIÓN:

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

DIMENSIONES E INDICADORES ESPECÍFICOS A EVALUARSE:

D1 CONFIABILIDAD

- Integridad
- Compromiso
- Servicio eficiente
- Disponibilidad

D2 RESPONSABILIDAD

- Respuesta Inmediata

- Tiempo de espera
- Capacidad de Respuesta

D3 DIRECCIÓN

- Capacitación
- Comunicación
- Liderazgo
- Motivación

D4 SEGURIDAD

- Credibilidad
- Confianza
- Seguridad de la Información
- Transparencia

D5 EMPATÍA

- Satisfacción al usuario
- Atención Oportuna
- Comunicación al cliente
- Comprensión al cliente

D6 ELEMENTOS TANGIBLE

- Instalaciones Físicas
- Condiciones ambientales
- Equipos y Tecnología
- Recursos Humanos

MODO DE APLICACIÓN

- El presente cuestionario está conformado por 19 ítems, distribuidos entre las cuatro dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 30 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

MATERIALES REQUERIDOS:

- Fichas y lapiceros

ANEXO 4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

PRESENTACIÓN:

Con el siguiente cuestionario, se busca levantar un diagnóstico sobre la calidad de servicio de la Cruz Roja del Guayas, año 2019. Los datos que proporcione sobre sí mismo nos darán un panorama de un tema de máxima importancia por lo que pedimos colaboración y seriedad. Usted mismo(a) podrá elegir las respuestas de cada pregunta. Lea bien el cuestionario, para contestar luego y pregunte si hay dudas.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente. Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Luego doble el documento en tres y entregue al encuestador. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio ético de confidencialidad. Muchas gracias.

DATOS DEL INFORMANTE:

Sexo: 1) Masculino 2) Femenino

Edad: 1) De 18 a 25 2) De 26 a 30 3) De 31 a 40 4) De 41 a 59 5) De 60 a 69

Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)			
2. VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO							
DIMENSION	No.	Items	Alternativas				
			5	4	3	2	1
CONFIABILIDAD	INTEGRIDAD						
	1	¿La Orientación e información que recibe por parte del personal de Recepción es clara?					
	SERVICIO EFICIENTE						
	2	¿La institución entrega los servicios solicitado en el tiempo acordado?					
	COMPROMISO						
	3	¿El personal de la Institución está predispuesto a atender las necesidades del cliente?					
	DISPONIBILIDAD						
4	¿Los servicios que brinda la Institución se encuentran disponibles al momento de solicitarlo?						
RESPONSABILIDAD	RESPUESTA INMEDIATA						
	5	¿La atención es rápida respecto al grado de importancia de los servicios que brinda la Institución?					
	TIEMPO DE ESPERA						
6	¿El tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio?						
CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	¿Recibe orientación oportuna por parte de la Institución?						

SEGURIDAD	CREDIBILIDAD					
	8	¿Los servicios que se brindan en la Institución muestran confianza, veracidad y honestidad al momento de recibirlos?				
	CONFIANZA					
	9	¿Los procedimientos que se realizan al momento de solicitar un servicio son confiables?				
	TRASPARENCIA					
10	¿La información brindada por parte de atención al cliente es clara y comprensible?					
SEGURIDAD DE LA INFORMACION						
11	¿La Institución realiza protección de la confidencialidad de la información obtenida?					
EMPATÍA	SASTIFACCION AL USUARIO					
	12	¿Considera que la institución brinda un servicio eficiente y eficaz?				
	ATENCION OPORTUNA					
	13	¿Los horarios de atención que tiene la institución son convenientes para sus usuarios?				
	COMUNICACION AL CLIENTE					
	14	¿Se explica los procedimientos antes de solicitar un servicio?				
COMPRESION AL CLIENTE						
15	¿La institución es comprensible a las necesidades particulares del cliente?					
ELEMENTOS TANGIBLES	INSTALACIONES FISICAS					
	16	¿Las Instalaciones de la Institución son seguras y cómodas?				
	CONDICIONES AMBIENTALES					
	17	¿Los lugares de atención de la institución se muestran limpios, con temperatura e iluminación adecuada?				
	EQUIPOS Y TECNOLOGIA					
	18	¿La institución cuenta con equipo de tecnología moderna y actualizada?				
RECURSOS HUMANOS						
19	¿Los colaboradores de la Institución están correctamente uniformados e identificados con sus credenciales mostrando una buena imagen?					

ANEXO 5: FICHA TÉCNICA DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN LA VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

DATOS INFORMATIVOS

1.	Denominación:	Observación
2.	Tipo de Instrumento:	Guía de observación
3.	Institución:	Junta Provincial Cruz Roja del Guayas
4.	Autor:	Br. Cindy Carolina Bravo Sesme
5.	Medición:	Variable Procesos Administrativos
6.	Año de elaboración:	2019
7.	Administración:	Coordinador de Planificación de la Institución
8.	Tiempo de Aplicación:	30 min. Aprox
9.	Forma de Aplicación:	Individual

OBJETIVO:

Observar que existan y que se cumplan los procesos administrativos de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas de la ciudad de Guayaquil.

NORMATIVOS INFORMACIÓN:

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

MODO DE APLICACIÓN

- La presente guía de observación está conformado por 12 ítems, distribuidos entre las cuatro dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta (Si, no y no existe)
- La desarrolla guía de observación es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación de la guía de observación es de aproximadamente 30 minutos.
- Los materiales a utilizar son la guía de observación y lapicero.

MATERIALES REQUERIDOS:

- Fichas y lapiceros

ANEXO 6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS GUÍA DE OBSERVACIÓN: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Guía de Observación

La presente Guía de Observación tiene como propósito ser un instrumento que brinde información importante sobre la documentación a observar y revisar el desempeño dentro de la Institución.

Nombre de la Institución	
Nombre del Observado	
Puesto o Cargo	
Antigüedad en el Puesto	

Introducciones: Observar la siguiente documentación marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no, no existe)

Nº	Documentación a Evaluar	Registro del Cumplimiento			Observaciones
		SI	NO	NE	
1	Estructura Organizacional				
2	Organigrama Institucional				
3	Planificación Operativa				
4	Plan de Desarrollo				
5	Plan de Captación de Fondo				
6	Planificación de Proyectos				
7	Estrategias				
8	Funciones del personal				
9	Manuales de políticas y procedimientos				
10	Manuales de Usuario				
11	Capacitaciones Realizadas				
12	Registro de Evaluaciones				

ANEXO 9 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES “PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO”



CARTA DE VALIDACIÓN

Guayaquil, 11 de Noviembre del 2019

Mg. Barbara Segovia Gellibert

Junta Provincial Cruz Roja del Guayas

Asunto: CONSTANCIA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTO

Es grato comunicarme con Usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios-MBA de la UCV en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con lo cual se recoge información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación y con la cual optar el grado de Magister.

El título del nombre de proyecto de investigación es: “Procesos Administrativos y Calidad de Servicio de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019” y siendo imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar los instrumentos en mención. Conociendo su trayectoria profesional y solvencia académica en la materia; sus observaciones serán valiosa para el desarrollo de la presente proyecto de investigación.



Atentamente

Ing. Cindy Bravo Sesme

C.I. 0925014961

Se Adjunta:

Ficha de Validación de Instrumento
Instrumentos

**“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA PROVINCIAL CRUZ ROJA DEL
GUAYAS, AÑO 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACION
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

**“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA PROVINCIAL CRUZ ROJA DEL
GUAYAS, AÑO 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACION
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

CARTA DE VALIDACIÓN

Guayaquil, 18 de Noviembre del 2019

Dr. Carlos Burneo

Junta Provincial Cruz Roja del Guayas

Asunto: CONSTANCIA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTO

Es grato comunicarme con Usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios-MBA de la UCV en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con lo cual se recoge información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación y con la cual optar el grado de Magister.

El título del nombre de proyecto de investigación es: "Procesos Administrativos y Calidad de Servicio de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar los instrumentos en mención. Conociendo su trayectoria profesional y solvencia académica en la materia; sus observaciones serán valiosa para el desarrollo de la presente proyecto de investigación.



Atentamente

Ing. Cindy Bravo Sesme

C.I. 0925014961

Se Adjunta:

Ficha de Validación de Instrumento

Instrumentos

**“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA PROVINCIAL CRUZ ROJA DEL
GUAYAS, AÑO 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			✓		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			✓		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			✓		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			✓		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			✓		

**“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA PROVINCIAL CRUZ ROJA DEL
GUAYAS, AÑO 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				✓	INCUMPLE RECOMENDACIONES

CARTA DE VALIDACIÓN

Guayaquil, 11 de Noviembre del 2019

Ing. Jorge Romero Ayala

Presente.-

Asunto: CONSTANCIA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTO

Es grato comunicarme con Usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios-MBA de la UCV en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con lo cual se recoge información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación y con la cual optar el grado de Magíster.

El título del nombre de proyecto de investigación es: "Procesos Administrativos y Calidad de Servicio de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar los instrumentos en mención. Conociendo su trayectoria profesional y solvencia académica en la materia; sus observaciones serán valiosa para el desarrollo de la presente proyecto de investigación.



Atentamente

Ing. Cindy Bravo Sesme

C.I. 0925014961

Se Adjunta:

Ficha de Validación de Instrumento
Instrumentos

**“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA PROVINCIAL CRUZ ROJA DEL
GUAYAS, AÑO 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACION
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				✓	

**“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA PROVINCIAL CRUZ ROJA DEL
GUAYAS, AÑO 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACION
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				✓	

ANEXO 10 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA PROVINCIAL CRUZ ROJA DEL GUAYAS, AÑO 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la calidad de servicio en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la Relación entre los procesos administrativos con la calidad de servicio en la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Los procesos administrativos de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas influyen directamente en la calidad de servicio.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Procesos Administrativos</p>	<p>Planeación</p>	<p>Objetivos</p> <p>Misión y Visión</p> <p>Desarrollo Misional</p> <p>Planes de acción</p> <p>Programas y servicios</p>	<p>No Experimental</p>	<p>POBLACIÓN: 50 trabajadores</p>	<p>TECNICA:</p> <p>Encuesta</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>O1: Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>He1: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Confiabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p>		<p>Organización</p>	<p>Estructura Organizacional</p> <p>Delegación de Funciones</p> <p>Manual de procesos</p> <p>Trabajo en Equipos</p>	<p>Corte Transversal</p>	<p>MUESTRA: 50 Trabajadores</p>	<p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del</p>	<p>O2: Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la responsabilidad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas,</p>	<p>He2: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Responsabilidad de la Junta Provincial Cruz</p>		<p>Dirección</p>	<p>Capacitación</p> <p>Comunicación Liderazgo</p> <p>Motivación</p>		<p>138 Usuarios</p>	
				<p>Control</p>	<p>Registro</p> <p>Seguimiento</p> <p>Evaluación</p> <p>Mejora Continua</p>	<p>Descriptivo Correlacional</p>		

<p>Guayas, año 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y los elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019?</p>	<p>año 2019.</p> <p>O3: Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p> <p>O4: Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y la empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p> <p>O5: Determinar la Relación que existe entre los procesos administrativos y los elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p>	<p>Roja del Guayas, año 2019.</p> <p>He3: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y seguridad de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p> <p>He4: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y empatía de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p> <p>He5: Existe una relación entre los Procesos Administrativos y Elementos Tangibles de la Junta Provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019.</p>	<p><u>VARIABLE</u></p> <p><u>DEPENDIENTE:</u></p> <p>Calidad de Servicio</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elemento Tangible</p>	<p>Integridad Compromiso Servicio eficiente Disponibilidad</p> <p>Respuesta Inmediata Tiempo de espera Capacidad de Respuesta</p> <p>Credibilidad Confianza Seguridad de la Información Transparencia</p> <p>Satisfacción al usuario Atención Oportuna Comunicación al cliente Comprensión al cliente</p> <p>Instalaciones Físicas Condiciones ambientales Equipos y Tecnología Recursos Humanos</p>			
--	--	--	---	---	--	--	--	--