



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de procesos en la calidad de servicio de la Ugel 02, del distrito San
Martín de Porres, año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Alex Waldir Pariona Garcia (ORCID: 0000-0002-6074-3821)

ASESOR:

Mg. Giancarlo Mariano Mancarella Valladares (ORCID: 0000-0002-4913-7214)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada
A mi Madre y Hermanos que siempre me
motivaron a seguir y cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

Principalmente a mis padres y a mis hermanos, por acompañarme en este camino largo.

A mi madre Janet, porque siempre me acompañaba y en las largas noches de estudio.

A mi asesor por su sabiduría, profesionalismo y paciencia.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Pariona Garcia Alex Waldir con DNI N° 74737889, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 04 de Julio del 2019



PARIONA GARCIA ALEX WALDIR

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de las Variables	16
2.3. Población y Muestra.....	17
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS:	38

RESUMEN

El objetivo fue determinar el grado de influencia entre la gestión de procesos y la calidad de servicio en la Ugel 02, del distrito de San Martín de Porres año 2018. Las teorías que sustentan la investigación son la gestión de procesos en base al autor Pérez (2010) alude que se ubica en una vivencia de gestión de calidad avanzada; y se pretende ubicarla como una técnica de gestión que da a las incertidumbres las respuestas necesarias en el entorno competitivo y calidad de servicio. La Vértice nos dice que la calidad de servicio son aspectos como también diferencias de un servicio o producto que tienen una unión con su amplitud para así poder generar las necesidades manifestadas o disfrazadas (obligaciones que aún no han sido darle por ninguna organización pero que son pedidas por las personas) de los usuarios. El enfoque fue cuantitativo, tipo aplicada, con el diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fue de 300 usuarios de la entidad. La técnica que se utilizó para recoger los datos ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario tipo Likert. De acuerdo en los análisis descriptivo e inferencial con concluye que existe influencia entre la gestión de procesos en la calidad de servicio en la Ugel 02 en el distrito de San Martín de Porres en el año 2018, que dio como resultado 0,509; de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_A).

Palabras clave: Gestión de procesos, Calidad de servicio, competitividad.

ABSTRACT

The objective was to determine the degree of influence between process management and quality of service in Ugel 02, San Martin de Porres district, 2018. The theories behind the research are process management based on the author Pérez (2010) alludes that it is located in an advanced quality management experience; and it is intended to locate it as a management technique that gives uncertainties the necessary answers in the competitive environment and quality of service) La Vértice tells us that quality of service are aspects as well as differences in a service or product that have a union with its amplitude in order to generate the expressed or disguised needs (obligations that have not yet been given by any organization but that are requested by the people) of the users. The approach was quantitative, applied type, with the non-experimental cross-sectional design. The study population was 300 users of the entity. The technique that was used to collect the data was the survey and the instrument the Likert questionnaire. According to the descriptive and inferential analysis, it concludes that there is an influence between the management of processes in the quality of service in Ugel 02 in the district of San Martin de Porres in 2018, which resulted in 0.509; according to the Rho correlation coefficient of Spearman, the assumed significance is 0.00 (0.05 according to the working hypothesis), resulting in the rejection of the null hypothesis (H0) and accepting the alternative hypothesis (HA).

Keywords: Process management, Quality of service, competitiveness

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo las entidades u organizaciones se encuentran cada vez más competitivas por ello algunas de ellas van mejorando sus actividades administrativas dentro de sus áreas de trabajo, por lo cual también se requiere una mejora de la productividad y un constante control de cada una de las funciones que se realiza. En este tiempo las percepciones de las personas involucradas de manera externa son muy necesarias para saber si las organizaciones están posicionadas de manera correcta. Sin embargo algunas de ellas no mantienen un buen desarrollo administrativo para generar una percepción distinta para las personas externas.

En el contexto internacional, en el entorno competitivo económico y globalizado, que se está viviendo, donde se presentan combinaciones, adquisiciones y alianzas de grandes empresas. Todo ello, en la búsqueda de las mejores actividades, y conocimientos administrativos para alcanzar lo que se requiere para ser competitivo. Medina (2005) la dirección de procedimientos se debe al mérito, que desde las aplicaciones organizacionales se ha realizado (sobre la base positiva), sobre la secuencia esencial de una entidad es gerencia sus direcciones de manera que cruce y así pueda crear valor y no organizar sus departamentos de su organización. Larrea (1991) nos dice La calidad de vida es el desafío de la riqueza de servicios. El conocimiento de aptitud anota hacia la gozo de los clientes (compradores, intermediarios y finales de riquezas económicas) y presume la disposición de prestación.

En el contexto nacional, la misión de métodos mayormente en las empresas públicas y privadas es tomada en cuenta por las actividades que se realizan dentro de ellas. Como algunas empresas que no lo están tomando o de manera adecuada. Una dirección al servicio del habitante debe transformar el típico patrón de institución simple y emigrar a una empresa por procedimientos comprendidos en los “vínculos de valía” de cada institución, que afirmen los fondos y bienes estatales de su compromiso produzcan frutos e impactos afirmativos para el habitante, entregados los insumos utilizables. (SGP, 2015)

En el contexto local, La UGEL 02 es una entidad pública del estado que brinda servicio a la comunidad educativa donde su jurisdicción es los distritos de los Olivos, San Martín de Porres, Independencia y Rímac. Realizan actividades de procesos dentro de ella donde se observa que manejan la gestión de procesos pero existe la necesidad de evaluar e

innovar ya que no se ve muy reflejado los procesos de atención a los usuarios o los tramites que realizan.

Internacionalmente, Hernández y Garay (2017) El objetivo fue mostrar los aportes de las iniciativas conducidas por un equipo de metodólogos para organizar el sistema de trabajo de ciencia e innovación tecnológica con un enfoque de procesos; obteniendo como resultado las mejoras en aspectos como: la organización en los procesos de dirección, la correspondencia entre las investigaciones que se desarrollan en las principales instituciones de salud del territorio y el cuadro de morbilidad y mortalidad, el diseño de proyectos de innovación y la consecuente introducción de nuevos productos, tecnologías y resultados científicos; así como en la gestión de la producción científica y la categorización de investigadores.

Ricardo, Medina y Puentes (2017) tuvieron como propósito presentar un procedimiento para la gestión de métodos con contribución a la unificación de procedimientos regulados en cementeras cubanas. Se emplea una metodología exploratoria, cualitativa y descriptiva, sobre la base de más de ochenta instrucciones enfrentados en la bibliografía. Se apoya a la unificación de los métodos normalizados mediante el estudio de la relación de acciones de desarrollo por cada sistema de gestión.

Llanes y Lorenzo (2017) El objetivo general es convertir su gestión en exploración de una mayor renta para poder enfrentarse a los cambios; obteniendo como resultado la organización es un junto de métodos coherentes (sistema de procesos) entre sí por alguna forma de interacción y con el argumento organizacional que los domina y sus relaciones establecen el significado en torno del cual se constituyen estos, a la vez que estos métodos le aportan sentido a la organización, a través de los bienes y servicios que la identifican.

Numpaque y Rocha (2016) tuvieron como propósito examinar los artículos más notables afines con los modelos SERVQUAL y SERVQHOS en el periodo 2010-2015; La totalidad de sabidurías fueron descubiertas entre 2012 y 2014 y los bienes más estimados fueron hospitalización, cuidado de enfermería y hemodiálisis.

Alcantar, Maldonado y Arcos (2015) el objetivo fue exhibir el estudio de la validez y seguridad de una herramienta constituida por 17 ítems que valoran la aptitud del servicio del área financiera de una universidad pública mediante cuatro variables: Tangibilidad, Seguridad, Cabida de Refutación y Empatía; como consecuencia se comentó en la porción metodológica, el

abordaje teórico del constructo dio como consecuencia una herramienta integrado por 17 ítems colectivos en cuatro variables. Este instrumento (interpretación inicial) se trabajó en la inferior etapa; en ésta, hurtando como base el juicio de los expertos.

Hernandez, Delgado, Marques, Nogueira, Medina y Negrín (2016) como propósito es impulsar la creatividad y la creación, inducir la alineación indestructible, investigar la validez, aprender buenas experiencias internacionales y ablandar una constante evaluación de los métodos.; logrando como consecuencia las prácticas en la atención de los instrumentos trazadas se agruparon en instituciones de salud del territorio matancero, que reconocen a tres clasificaciones fundamentales: clínico-quirúrgicos, ginecobstetricia y hogar de ancianos.

Matadamas, Morgan y Díaz (2015) la intención central que se traza en este labor de exploración es trazar una proposición de gestión que acceda la dirección y inspección importante de una empresa PyMEs industrial referente al estado de Querétaro.; logrando como consecuencia se muestra la labor de indagación que se verificó en la empresa EMPAQUES JOBEA durante 78 días, los cuales fueron parte de un plan que se presentó a la Dirección de ésta sociedad para asombrar el tiempo de sus colaboradores y hacer efectiva ésta investigación de manera ordenada.

Gonzales, Hernández, Padrón y Fernández (2015) el objetivo es mostrar los efectos en la atención del procedimiento de auditoría de métodos, desde la apariencia de la unificación de los métodos de calidad y de inspección íntimo en establecimientos de educación superior; logrando como consecuencia el proceso escogido para la aplicación experimental del procedimiento para la auditoría de misión, a los efectos de comprobar su perspectiva en el objeto de estudio de la exploración, recayó en el proceso de alineación doctoral, en respeto a los criterios.

Montoya, Hincapié y Granada (2015) como objetivo la reparación del auxilio a través de la entrega inconsciente de carga entre contornos vecinos; se concluye que se desplegó una metodología simple y eficiente que accede establecer la localización óptima de conectadores en métodos de colocación de energía eléctrica para optimizar el nivel de energía no servida, usando como habilidad de medio un algoritmo NSGA II, conseguir un unido de medios óptimas no subyugadas del frente óptimo de Pareto.

Solano y Uzcategui (2017) el objetivo es comprobar la validez y confiabilidad de tal objeto que acceda calcular la disposición vista del servicio de los clientes de restaurantes situados en la zona de multitud turística de Puerto Bolíva; logrando como consecuencia en el actual artículo se pauta las consecuencias de la validación del constructo disposición del servicio para restaurantes, DINESERV, en un tipo de 166 clientes que visitaron los restaurantes situados en la zona de afluencia turística de Puerto Bolívar.

Vera y Trujillo (2018) el objetivo es brindar una elucidación de los elementos que poseen señal en la clarividencia de gusto del derechohabiente del método público de salud; logrando como consecuencia se manejaron los antecedentes logrados de la aplicación de preguntas como variables observadas. Estas variables observadas se concernieron con cada una de sus relativas ocho variables escondidas de pacto al análisis factorial que se muestra en la Tabla 1. Subsiguientemente, se equilibraron qué variables latentes independientes tienen un impacto específico en la complacencia, y cuáles no.

Revilla, Gonzales y Valenzuela (2016) el objetivo es valorar la calidad de la vigilancia ofrecida en el Servicio de Reposición Integral; logrando como consecuencia que los pacientes se conciben bien tratados (componente subjetivo); sin embargo, excluyen de una sucesión de trabajos, destrezas y culturas que incumben desplegar los prestamistas en su cometido profesional para poder manifestar que han ofrecido un servicio de calidad (componente objetivo).

En el Perú, Kraenau, Santos y Canales (2015) la intención de que se agregue más semblantes de los métodos de una gestión de cualquier formación conteniendo aquellos subjetivos; se pudo edificar una métrica difusa de cometido que une los semblantes objetivos, subjetivos y vaguedad de la averiguación de una organización.

Turpo y Jaimés (2017) el objetivo es establecer la correlación que tiene la calidad de los negocios académicos y la sabiduría organizacional en la imagen institucional de una fundación privada confesional; se concluye que la variable Imagen institucional está corralada significativamente con cultura social y cultura espiritual. Asimismo, Imagen institucional está corralada significativamente con aptitud de servicios físicos y aptitud de servicios sociales.

Vega, Mejías, Cadena y Vasquez (2015) el objetivo es establecer el nivel de calidad en los servicios correctos ofrecidos en Ingeniería Industrial y de Sistemas del Campus Caborca de

la Universidad de Sonora; se remata para la comprobación de a calidad de servicio se manejó como herramienta de recolección de la averiguación una acomodación de SERVQUALing, para los servicio facilitados en observancias educativas.

Cevallos (2015) el objetivo es fue completar SERVQUAL con el repertorio de gusto nacional de los interesados EPSI Rating y también inspeccionar su trato; se concluye que los exteriores tangibles son los esenciales para optimizar la calidad del merendero universitario, y que las perspectivas de los usuarios son ascendentes que las conocimientos.

Rodríguez (2015) como objetivo saber cómo influye la misión por métodos de disposición y la vigilancia a los beneficiarios del espacio de sugestión de exterior”, con un ejemplo de estudio descriptivo, nivel exploratorio y método deductivo con una modelo de 95 individuos, se usó la indagación. Se concluye que, preexisten coacciones como: falla de métodos de búsqueda y atenciones que proporcionen la tarea en la junta externa; no coexiste dinero para el compromiso de médicos expertos; periodo de permanecer en el informe alargado, carencia de uso de bienes sujetos y materiales y no existe soporte para entrenarse; donde influye con intimidaciones de beneficiarios a la vanguardia de los reclamos por una nefasta calidad de interés; no existe medicinas necesarias para la comunidad recibida, los hospitales de la plaza de dominio es encaminada por trabajador clínico que trabaja dentro del Hospital y los cambios continuos de directivos y administradores.

Amores (2015) Como finalidad fundar la correlación de la ejecución de la misión de métodos y el desempeño profesional en los empleados de la sociedad SINOHYDRO CORPORATION, con un tipo de indagación descriptivo y un bosquejo no práctico con un ejemplar de 63 individuos a través de la averiguación. Se concluye que los resultados sugieren que, evidentemente, la ejecución de la misión de métodos, se concierne con el horizonte de cometido de los personales, en este asunto las dos variables se encuentran en un nivel intermedio, por lo cual mejorando la ejecución del ejemplo de misión, probablemente, optimizará también el trabajo.

Martínez (2016) por objetivo Elaborar una supuesto de gestión por métodos que le permita a la Secretaría Técnica de Drogas, mejorar los procesos de recepción, depósito y destrucción de sustancias catalogadas sujetas a fiscalización. Con un tipo de indagación exploratoria, procedimiento deductivo con una localidad de 1,100 individuos y modelo de 100 personas usando como instrumento el cuestionario. Se concluye que, de compromiso con la búsqueda se entiende la hipótesis activa, la cual testifica que: La disposición de asistencia sí

agranda la complacencia del comprador en sociedad, lo cual apoya al aumento completo de la propia, ya que produce que el trabajador esté interesado y ofrezca una asistencia extraordinario para que el interesado quede contento.

Chanduvi (2016) por objetivo emplear la Misión de métodos para el avance de la vigencia y eficiencia en una UGEL. El tipo de indagación es aprovechada y nivel correlacional. Se concluye que, el modelo de la dirección que se aplicó en la labor de indagación, da las consecuencias prácticas, dando como la prosperidad de la eficacia y eficiencia. La metodología trazada en la actual indagación, es generalizable a cualquier escenario en que se precise tomar disposiciones en torno a las ganancias por entidades del Estado Peruano.

Quispe (2015) por objetivo Elaborar una mejora de la efectividad del Proceso de Ventas a través de la atención del Enfoque de Misión de Métodos (BPM) para mejorar los indicadores de la empresa, tipo de indagación es aplicada y descriptiva, la muestra de 46 empresas Se concluye que, en la indagación, se aprecia que el conveniente uso de equipos BPM permite que la sociedad cuente con técnicas más inmejorables y eficientes, creando un importante "tesoro por costo innecesarios del proceso actual", en la presente tesis el ahorro fue de S/. 170,000.00, la misma que se puede trasladar al precio de los efectos y de estar manera ofrecer productos y/o servicios más competitivos.

Rojas (2018) por objetivo decretar la correspondencia entre la gestión por técnicas y consecuencias en la vigilancia farmacéutica en los Centros Farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017, con tipo de indagación aplicada y un diseño de indagación descriptivo y correlacional con una muestra de 15 farmacéuticos a través del cuestionario. Se concluye que, la gestión por métodos y consecuencias se concierne claramente con la atención farmacéutica en los Centros Farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017.

Anna (2018) por objetivo aprobar la escala HEDQUAL como instrumento de comprobación de calidad del servicio en el sector educación posgrado en Lima, de tipo de exploración aplicada y bosquejo no experimental, con un modelo de 118 individuos a través del instrumento del cuestionario. Se concluye que, todas las dimensiones (calidad educativa, servicios de organización, bienes de biblioteca, bienes de soporte y conformidades de carrera) tienen correlación y exponen la calidad total que se obtiene de la prestación.

Feldmuth (2017) por objetivo aprobar la escala SERVQUAL en el sector de sucesiones de farmacias, además de representar el contexto de la disposición apreciada del servicio en este tramo. Con un tipo de exploración aplicada, con un modelo de 385 interesados a través del cuestionario. Se concluye que, de acuerdo a las pruebas se puede afirmar la presencia de una correlación efectiva en las dimensiones unes sobre la aptitud de servicio obtenida como de cada una de ellas sobre la calidad de servicio descubierta. Así también, las consecuencias derivados 96 mediante el tipo SERVQUAL afirman una grieta entre las percepciones y las expectativas de los interesados de vínculos de farmacias, lo cual se logra ver un grado de perspectiva avanzado a lo que los usuarios aprecian que están recogiendo. Crear así una congruencia de adelanto para la sección.

Aguilar (2017) Autorizar y valorar las dimensiones del Servqual a través de la herramienta de comprobación de la aptitud de asistencia al interesado en el sección cine, con estudio aplicada y diseño rubio con una muestra de 385 sujetos a través del cuestionario. Se concluye que tiene una marca de todas las diferentes estructuras del tipo SERVQUAL en la disposición de asistencia en la sección cine.

Chávez (2017) por objetivo aprobar que las cinco longitudes de la escala SERVQUAL impactan a la disposición en la sección rural terrenal, con un tipo de indagación aplicada y un diseño cuantitativo de corte transversal con una muestra de 399 conformados por mujeres y hombres a través del cuestionario, se concluye la versión adquirida de la aplicación resultó adecuada para valorar las perspectivas y conocimientos de la calidad de la asistencia, y puede ser aprovechado al sector rural terrenal interprovincial.

Ramirez (2016) por objetivo establecer la relación entre la disposición de servicio y la complacencia del usuario del área de Farmacia, con un tipo de investigación básica de diseño correlacional con una muestra de 30 sujetos a través del cuestionario. Se concluye que existe una similitud directa y afirmativa con un coeficiente de 0.2705 entre la complacencia del usuario y disposición de servicio del espacio de Establecimiento; teniendo en cuenta mayor sea el servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Vega (2017) por objetivo Establecer la relación positiva entre la disposición de servicio y la complacencia del usuario representante, la investigación es de tipo aplicada nivel de investigación es de descriptivo correlacional con una muestra de 54 clientes a través del cuestionario. Se consuma que coexiste una similitud demostrativa y directa entre las variables

disposición de prestación y complacencia del interesado representante, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman; $Rho = 0.885^{**}$ con un grado de importancia bilateral de 0.000; ($p \leq 0.05$). En resultado, se atestigua la hipótesis alterna de que coexiste semejanza entre las dos variables de estudio. En productos porcentuales de la lista de correlación nos muestra que concurre un 88.5% de correlación entre las dos variables, que se aprecia como un grado de correlación perfecta o directa.

En el contexto teórico de la Gestión de procesos, Zamora (2017) alude de la teoría TGS por sus siglas Teoría General de Sistemas que estudia la organización como sistema social abierta que se relaciona con otros sistemas y asimismo con el entorno. Se revalúan los pensamientos analíticos y el mecanismo para sustituirlos. De acuerdo a la TGS se relaciona con la misión de métodos en que la entidad es una unión de sistemas interactuantes conformados por actividades. Por otro lado, Arndt (2005) argumenta la metodología Justo a Tiempo es una filosofía industrial que puede simplificarse en productos y fabricas estrictamente necesario. Otra definición indica que es una filosofía que argumenta la forma en que debería de gestionarse el sistema de producción, es una filosofía de eliminación que implique desperdicio o despilfarro en el proceso.

Teorías de la calidad de servicio, Cuatrecasas (2012) alude de la teoría de TQM en sus siglas en ingles Total Quality Management (Gestión de Calidad Total) va encaminada a gestionar todos los procesos de una entidad, basándose a una calidad, y permitiendo obtener el máximo de la satisfacción de los clientes. Ha evolucionado en los últimos tiempos a un ritmo y queda muy lejos donde se suponía exclusivamente entregar cliente productos o servicios. Por otro lado Coronel (2016) alude de la Teoría de Deming, que la calidad es como la base de una economía sana, ya que las mejoras de calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento, también nos indica que a más disposición, pequeñísimos costos = Madura fabricación, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son planear, hacer, verificar y actuar.

En el contexto conceptual, La Gestión de procesos Pérez (2010) alude que se ubica en una vivencia de gestión de calidad avanzada; y se pretende ubicarla como una técnica de

gestión que da a las incertidumbres las respuestas necesarias en el entorno competitivo. Respecto al estudio de Gestión de procesos, autores como Fernández (2003) señala que la dirección de actividades consiste en reunir o captar el interés en el rendimiento de cada una de las operaciones que ejecutan las empresas, en vez que se realicen actividades. Según Medina (2005) La dirección por actividades se da al nombramiento, que desde el inicio de los conocimientos organizacionales se ha resuelto (sobre el origen positivo), acerca de que la secuencia primordial de una entidad es dirección de sus procedimientos de manera que cruce y así pueda hacer estimación y no solo financiar sus departamentos de su organización bajo el tratamiento clásico de la entidad y así obteniendo grandes beneficios. Según Rojas (2000) nos dice que es la representación de dirigir cualquiera una entidad realizando en las actividades concibiendo esto como una relación de operaciones dirigidas a darle un valor postizo sobre un ingreso para obtener un beneficio, y una salida que pueda satisfacer los pedidos de los diferentes usuarios o consumidores. A continuación, las dimensiones de la misión de procesos con sus indicadores (1) Competitividad Según Pérez (2010) define como la forma capaz de la persona u organización para que puedan obtener los productos o servicios con el servicio o exigido por ello. Sus indicadores, Producto en el mundo globalizado de los productos existe de una u otra manera la tradición de caracterizarlos mediante asignaciones de características objetivas. Innovación es una forma de ejecutar las diferentes estrategias en el servicio como también del producto para así poder tener una adaptación en el mercado y los competidores. Insumos se relaciona a dos mercados para agenciarse los insumos y contratar los factores productivos, relacionando en la plaza de recursos y servicios y en la plaza laboral. (2) Productividad Se determina con los recursos físicos y materiales, ya que se vincula mucho con la persona, con su rango de integridad, motivación y compromiso con la empresa. Sus indicadores, eficiencia Por ello la relaciona mucho con la fase de ejecución, ya que se relaciona entre el resultado que se quiere y los recursos usados para poder tener mayormente una satisfacción en lo laboral como para los usuarios. Eficacia, termino normalmente es asociado a la sucesión de los objetivos. Cuando el sujeto es totalmente eficientemente a la época que poco eficaz, su labor seria únicamente excusable. Efectividad, implica también medir el servicio a clientes entre todos las dificultades de la cadena por consiguiente el nivel del servicio al cliente final. (3) Control, las personas que viven durante años inmersos a la lógica del control: algunas personas hacen otras controlan y nuevamente los primeros corrigen, haciendo como un examen de

comprobación de cada trayecto, sus indicadores como confiabilidad, la seguridad de una herramienta o mecanismo de evaluación se relaciona al nivel o categoría que le puedas dar en su práctica. Seguimiento, el propósito del es adquirir los datos que son utilizados y analizados debidamente y nos brinda la necesaria información para indicar que está ocurriendo y que decisiones se debe tomar. Supervisión, disminuir al máximo las diferentes actividades que son de dudoso valor añadido: supervisión, coordinación, control, etc. Hace que las diferentes actividades funcionen de manera coordinada y controlada y otra bien distinta coordinar y controlar. (4) Preparación es la elaboración o una buena preparación es una condición necesaria para la eficacia del proceso de auditoría o en el desempeño que cualquier trabajador se pueda desempeñar. Indicadores es capacitación es el cambio de carácter de constituir la labor, los compromisos de los sujetos y la forma de referirse entre sí, educar y facilitar un feedback. Intervención, Proceder esta etapa del período del mandato se concierne con la educación de extravíos o con las varias fórmulas de transportar a cabo la superior en la sociedad. Herramientas de gestión, se utiliza para elaborar procedimientos que es comúnmente utilizada para normalizar los procesos.

Calidad de Servicio la Vértice (2008) nos dice que la calidad de servicio son aspectos como también diferencias de un servicio o producto que tienen una unión con su amplitud para así poder generar las necesidades manifestadas o disfrazadas (obligaciones que aún no han sido darle por ninguna organización pero que son pedidas por las personas) de los usuarios. Según Pérez (1994) nos dice A pesar del seguido y relativamente reciente uso del control de calidad en las organizaciones de servicio, se está comprobado que solo son de total aplicación las técnicas que se usan para dirigir la calidad en el rubro de la industria de manufactura como de diferentes ámbitos. A continuación, las dimensiones de la Calidad de servicio con sus indicadores. (1) Evidencia Física, nos dice que el diseño de las instalaciones incluye las diferentes ubicaciones de la planta y diseño del de cada inmueble como también la distribución de la planta y el manejo de los diferentes materiales. Indicadores como Instalación Física, Nos dice que el diseño de las instalaciones incluye las diferentes ubicaciones de la planta y diseño del de cada inmuebles como también la distribución de la planta y el manejo de los diferentes materiales. Apariencia del personal, es muy importante como los conocimientos que pueden adquirir o poseer. No significa estar vestido a la última tendencia de la moda, sino estar de una manera discreta y ética para las personas dando respeto. Accesibilidad, aprueba a las diferentes individuos incluirse en los

procesos comunitarios y financieros para las que se ha organizado el entorno, que el trabajador debe ser comunicativo y ameno con los clientes. (2) Fiabilidad, es la posibilidad de que un dispositivo o herramienta trabaje de manera correcta durante un tiempo establecido y en las mejores condiciones de servicio. Sus indicadores como seguridad, donde se afirma que la confianza en el centro laboral como el grupo de métodos y desarrollo que tiene por elemento disminuir, retirar o controlar el peligro en que pueda ocurrir o suceder los accidentes en la organización. Puntualidad, la puntualidad es primordial y dice mucho sobre una empresa o persona. Los actos deben iniciar a la hora indicada. Si no es posible iniciar de manera puntual es mejor informar para no quedar mal. Profesionalidad, se concreta en el marco de esas contradictorias peticiones procedentes de los diferentes valores académicos e intelectuales que se consigue con el tiempo y de las presiones sociales. (3) Conocimientos, para la acción tiene que ver dos objetivos que se busca alcanzar a lo largo de la vida: el primero es conseguir elementos para manejar dentro de la empresa y poder aplicarlos a la perfección. Sus indicadores como perfil, el primer punto importante es tomar en consideración los aspectos que se requiere, básicamente son los diferentes conocimientos que se adquiere con el tiempo para un determinado puesto o actividad. Técnicas, entrenamiento de la técnica son las diferentes herramientas, métodos y procedimientos que se usa para obtener información importante de las organizaciones-motrices, su aplicación y utilización técnica óptimas en situaciones propias de la modalidad para su uso. Comprensión, la comprensión nos puntualiza como además concebir a los interesados e integrar sus distintas esperanzas. (4) Atención Al Usuario se orienta hacia la recolección y significado de los datos mediante métodos de evaluación diseñados para indagar y así poder medir cuáles son los reales factores que limitan al desempeño laboral, que no es otra cosa que el resultado de la relación entre las diferentes personas y las actividades. Sus indicadores como Trato, el que se da entre personas se inicia principalmente en forma de diálogo verbal, es una especie que estimula y da una reacción, es decir, alguien emite una comunicación o juicio la que será respondido por la persona contraria. Insatisfacción, se puede definir como un fenómeno que produce desagrado en el ámbito laboral, de rechazo, de eliminación y de deshumanización típico del trabajo moderno, que afecta principalmente a toda actividad que se realiza. Libro de reclamaciones, es un registro donde los usuarios emiten sus sugerencias o reclamos por algún inconveniente que sucede dentro de la entidad u organización ya sea pública o del estado.

Se presentó la **formulación del problema** general ¿Cómo influye la gestión de procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018?, seguido de los específicos (1) ¿Cómo influye la Competitividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018?, (2) ¿Cómo influye la Productividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018?, (3) ¿Cómo influye el Control en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018?, (4) ¿Cómo la Preparación en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018.

A continuación, la **justificación Teórica**. La actual exploración tiene congruencia teórica por la dedicación de la investigación de manera agotada, lo cual nos dará saber la situación de los entendimientos respecto del asunto acordado, asimismo con superior imparcialidad comprender el prestigio y relación que se actúa las variables de aprendizaje en la muestra del elemento de tratado. Así mismo evaluar las contribuciones de la actual labor, el cual se dará en las bases teóricas y la metodología de la exploración, con el deseo de dar la consideración de las variables de estudio: dirección por procedimientos en la calidad de servicio, con lo cual se busca aumentar el proceso de la entidad del estado UGEL 02. También la **justificación metodológica**, La investigación se demuestra ya que dará la formación de herramientas que luego de ser ratificados y sacada la confiabilidad, se calculara las variables y logran ser usados por otros investigadores en otras latitudes. En efecto, consiguiendo una consecuencia optimista y positiva se consentirá la conducción de conocimientos, inventivas, herramientas y desarrollos adecuados para reparar complacidamente los desafíos propuestos en el concurrente tratado como también otros investigadores. Finalmente la **justificación práctica** La investigación está justificada de forma práctica debido a que los resultados observados podrá ser usado como soporte o consulta semejantes de otros investigadores, personas, alumnos o se encuentren identificados con la gestión de procesos y su influencia en la calidad de servicio de la Ugel 02, distrito de San Martín de Porres, año 2018, como también por la misma entidad para poder trazar objetivos para el progreso de los procedimientos de la aptitud de asistencia.

Se presentó el **objetivo** general determinar la influencia la gestión por procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, seguido de los específicos (1) determinar la influencia la Competitividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, (2) determinar la influencia la

Productividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, (3) determinar la influencia del Control en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, (4) determinar la influencia de la Preparación en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018.

No obstante, se presentó la **hipótesis** general existe influencia significativa de la gestión por procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Seguido de las específicas (1) Existe influencia significativa de la Competitividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, (2) Existe influencia significativa de la Productividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, (3) existe influencia significativa del Control en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, (4) existe influencia significativa de la Preparación en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación Hernández, Fernández y Baptista (2010) sobre la investigación aplicada, se le nombra también activa ya que se localiza ligada a la anterior porque depende de sus aportes teóricos y descubrimientos. Aquí solo se adapta la exploración a disgustos precisos en casualidades y diferencias precisas. Esta forma de exploración no se adecua al desarrollo de las teorías pero si a una utilización inmediata. Por ello, la presente investigación es del tipo aplicada de alguna manera busca generar conocimientos y soluciones a los problemas.

Diseño de La Investigación, pueden ser experimentales o no experimentales. La investigación será no experimental, en tanto no tiene directa vigilancia cubierta las variables independientes porque ya ocurrieron sus expresiones o por ser intrínsecamente no manipulables. Además la naturaleza del estudio será transversal, “recolectan información en un solo instante, en un periodo ideal. Entonces el diseño de la indagación es no experimental, de naturaleza transversal.

2.2. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de variable independiente Gestión de procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles o rangos
Competitividad	Productos	1	5= Totalmente de Acuerdo	(61-80)
	Innovación	2		
	Insumos	3		
Productividad	Eficiencia	4	3= Ni de acuerdo ni desacuerdo	(41-60)
	Eficacia	5	2= En desacuerdo	(21-40)
	Efectividad	6	1=Totalmente desacuerdo	(0-20)
Control	Confiability	7,8		
	Seguimiento	9		
	Supervisión	1		
Preparación	Capacitación	11		
	Intervención	12		
	Herramientas de gestión	13		

Fuente: Elaboración propia del investigador

Tabla 2

Operacionalización de variable dependiente Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles o rangos
Evidencia Física	Instalación Física	14		
	Apariencia del personal	15	5= Totalmente de acuerdo	(61-80)
	Accesibilidad	16	4= De acuerdo	(41-60)
Fiabilidad	Seguridad	17	3= Ni de acuerdo ni desacuerdo	(21-40)
	Puntualidad	18	2= En desacuerdo	(0-20)
	Profesionalidad	19	1= Totalmente desacuerdo	
Conocimientos	Perfil	20		
	Técnicas Hablando	21		
	Comprensión	22		
Atención al usuario	Trato con personas	23		
	Insatisfacción	24		
	Libro de reclamaciones	25,26		

Fuente: Elaboración propia del investigador.

2.3. Población y Muestra

La población para Hernández, Fernández y Baptista (2010) es la totalidad de los individuos o elementos que tienen similitudes sobre las cuales se quiere hacer diferencia. En el concurrente plan de investigación la población de aprendizaje está constituida por 300 directores de la Ugel 02.

La muestra reposa en el inicio de que las fracciones simboliza el total y por tal, revela las diferencias que declaran una localidad del cual fue sacada, lo que nos dice que es propia; para tener información de una localidad es imprescindible sacar un modelo y tal la autenticidad de la extensión depende de la vigencia y la capacidad de la muestra. Para el proyecto de investigación se está tomando la totalidad de la población de estudio, por lo tanto la muestra censal será conformada por 300 directores de la ugel 02.

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

La técnica para Hernández, Fernández y Baptista (2010) define como el grupo de procedimientos y bienes de que se vale el conocimiento para obtener su término. Una colaboración material y formas para el recojo, condensación y preservación de información y facilita al conocimiento el instrumental experimental. Para la investigación usara la técnica de la encuesta, es una técnica de recojo de reportes. Se basa en un grupo de interrogantes para conseguir reportes de los habitantes.

El instrumento de recolección de datos la herramienta que se usara es el cuestionario es una de las técnicas de la encuesta. Es una herramienta de gran utilidad para la investigación científica ya que la técnica segura de la observación los cuestionarios se basa en mostrar a los implicados ciertos aspectos en unas hojas con formulaciones claras.

La validez se desarrolló mediante la validación de juicio de expertos, se explica al nivel en que una herramienta aparentemente calcula las variables en puntos de acuerdos con voces experimentadas.

Tabla 03

Validación de expertos

Expertos	Instrumento 1	Instrumento 2
Dr. Aliaga Correa David	Aplicable	Aplicable
Dr. Molina Guillen Jan	Aplicable	Aplicable
Dr. Alva Arce Rosel	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento, Se determinó mediante el método de comprobación anticipada o entendida como comprobación piloto. En las soluciones de la ensayo piloto serán examinados con la verificación alpha de cronbach, para acordar la resistencia interna de la herramienta. La seguridad de una herramienta de evaluación se describe al rango en que su utilización se vuelva reiterada a la misma persona que produce resultados iguales.

Tabla 04: Rangos de fiabilidad

Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Tabla 5

Resumen de procesamientos de datos

		N	%	<i>Estadístico de fiabilidad</i>	
Casos	Válido	10	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	10	100,0		
				,805	13

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación, al aplicar el estadístico de fiabilidad se obtuvo como resultado que la fiabilidad se obtuvo que la fiabilidad de la variable Gestión de procesos es viable debido que el resultado es de 0,805.

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Tabla N° 06:

Resumen de procesamientos de datos

		N	%	<i>Estadístico de fiabilidad</i>	
Casos	Válido	10	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	10	100,0		
				,921	13

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación, al aplicar el estadístico de fiabilidad se alcanzó como consecuencia que la fiabilidad se obtuvo que la fiabilidad de la variable Calidad de Servicio es viable debido que el resultado es de 0,921.

2.5. Procedimiento

Según Fernández, Hernández y Baptista, (2014), el SPSS es un aplicativo que se labora de modo más sencillo donde nos da una matriz de información y el usuario o investigador elige las distintas alternativas más seguras para su respectivo estudios tal como se hace en otros aplicativos estadísticos (p.274). Se preparó la confección de la base de información y desarrollo del mismo. Se usó una PC y el aplicativo informático SPSS, versión 24.0 para Windows.

2.6. Aspectos éticos

El cumplimiento de los criterios éticos es una convivencia sana pues proporciona una satisfacción a los trabajadores o mismos clientes al realizar una actividad sin tener temor a que pueda suceder algo negativo.

Los criterios éticos son importantes porque nos indica que debe hacerse o no en determinado momento en las actividades que se pueda realizar dentro de las empresas. La honestidad nos implica confianza y sinceridad, hace que actuemos en base a la verdad aunque nos tome un sacrificio una pérdida.

La responsabilidad hacia lo que se hace, implica realizar una acción y acepta las consecuencias que pueda derivar de ella misma, siendo una virtud libre que se puede encontrar en una persona

El respeto hacia uno mismo o a las actividades que se realiza porque las personas que nos rodean merecen y cada acción que se realiza también ya que transmitiendo el respeto como empresa ayuda a que los clientes no tengan temor.

En el proyecto de investigación se aplicara el criterio de la honradez porque se trabaja bajo la verdad y sobre todo el respeto de las personas, autores ya que se compartirá el conocimiento y no se tomara nombre de ninguna persona que constituirá en la investigación.

En los criterios éticos de la calidad de servicio también tiene importancia porque nos indica la atención a los usuarios o los clientes. Nos muestra el auto respeto para los clientes donde ahí encontramos el tipo de calidad que se brinda.

Los usuarios merecen un ambiente de atención limpio como también el personal que brinda, una apariencia física del personal adecuado.

La seguridad a todo momento dentro de las instalaciones ya que un ambiente seguro se brinda un mejor servicio.

III. RESULTADOS

El significado de las siglas son las siguientes TD: Totalmente de Acuerdo, D: Desacuerdo, NN: Ni de acuerdo ni desacuerdo, DA: De Acuerdo, TA: Totalmente de Acuerdo

Análisis descriptivos

Tabla 07

Nivel de percepción de la Gestión de procesos en la ugel 02, distrito de San Martín de Porres, año 2018

TD	D	NN	DA	TA	TOTAL
593	547	837	1140	783	3900
15%	14%	21.5%	29.2%	20.1%	100%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis: Aquí se fija que el 29.2% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la gestión de procesos en la ugel 02, S.M.P., 2018 Pérez (2012) refiere que la gestión de procesos son las actividades que se realiza en toda entidad pública o privada. Las entidades deben tener en consideración siempre estar en constante control con las actividades que se desarrolla dentro de la empresa.

Tabla 08

Nivel de percepción de la Calidad de servicio en la ugel 02, distrito de San Martín de Porres, año 2018

TD	D	NN	DA	TA	TOTAL
762	679	566	1167	726	3900
20%	17%	14.5%	29.9%	18.6%	100%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis: Aquí se fija que el 29.9% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la calidad de servicio en la ugel 02, S.M.P., 2018 Vertice (2008) refiere que la calidad de servicio es la manera de diferenciar los productos o servicios que se brinda a los clientes.

Tabla 09

Nivel de percepción de la Competitividad en la ugel 02, distrito de San Martín de Porres, año 2018

TD	D	NN	DA	TA
124	126	191	266	193
14%	14%	21%	30%	21%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis:

Aquí se fija que el 30% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la competitividad en la ugel 02, S.M.P., 2018.

Tabla 10

Nivel de percepción de la Productividad en la ugel 02, distrito de San Martin de Porres, año 2018

TD	D	NN	DA	TA
160	133	190	249	168
18%	15%	21%	28%	19%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis:

Aquí se fija que el 28% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la productividad en la ugel 02, S.M.P., 2018.

Tabla 11

Nivel de percepción del control en la ugel 02, distrito de San Martin de Porres, año 2018

TD	D	NN	DA	TA
172	164	278	353	233
14%	14%	23%	29%	19%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis:

Aquí se fija que el 29% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad el control en la ugel 02, S.M.P., 2018.

Tabla 12

Nivel de percepción de la preparación en la ugel 02, distrito de San Martin de Porres, año 2018

TD	D	N N	DA	TA
137	124	178	272	189
15%	14%	20%	30%	21%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis:

Aquí se fija que el 30% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la preparación en la ugel 02, S.M.P., 2018.

Tabla 13

Nivel de percepción de la evidencia física en la ugel 02, distrito de San Martin de Porres, año 2018

TD	D	N N	DA	TA
169	161	158	258	154
19%	18%	18%	29%	17%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis:

Aquí se fija que el 29% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la evidencia física en la ugel 02, S.M.P., 2018.

Tabla 14

Nivel de percepción de la fiabilidad en la ugel 02, distrito de San Martin de Porres, año 2018

TD	D	N N	DA	TA
157	137	131	295	180
17%	15%	15%	33%	20%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis:

Aquí se fija que el 33% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la fiabilidad en la ugel 02, S.M.P., 2018.

Tabla 15

Nivel de percepción de los conocimientos en la ugel 02, distrito de San Martin de Porres, año 2018

TD	D	N N	DA	TA
187	158	91	284	180
21%	18%	10%	32%	20%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis:

Aquí se fija que el 32% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la fiabilidad en la ugel 02, S.M.P., 2018.

Tabla 16

Nivel de percepción de la atención del usuario en la ugel 02, distrito de San Martín de Porres, año 2018

TD	D	NN	DA	TA
249	223	186	330	212
21%	19%	16%	28%	18%

Fuente: SPSS 24.0

Análisis:

Aquí se establece que el 28% de los encuestados expreso que están de acuerdo que se da conformidad de la fiabilidad en la ugel 02, S.M.P., 2018.

Análisis inferencial de los datos

Tabla N° 17: Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Regla de decisión

Si el valor de sig < 0, 05, se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si el valor de sig > 0,05, se acepta la hipótesis nula (Ha)

Significación y decisión

Sig T= 0.05, nivel de aceptación= 95%, Z= 1.96

Si la Sig E es menor que la Sig T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis nula)

Si la Sig E es Mayor que la Sig T, entonces se rechaza la Ha (Hipótesis Alterna)

Tabla N° 18: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,088	300	,000	,950	300	,000
Gestión de procesos	,079	300	,000	,978	300	,000

Fuente: SPSS 24.0

HG: Existe influencia significativa de la gestión por procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018.

Ho: No existe influencia significativa de la gestión por procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018

Ha: Existe influencia significativa de la gestión por procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018

Tabla 19:

Correlaciones entre las variables gestión de procesos en calidad de servicio de la ugel 02, distrito de san Martín de Porres, año 2018

			Gestión de procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coef. C.	1,000	,521**
		Sig.	.	,000
		N	300	300
	Calidad de servicio	Coef. C.	,521**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	300	300

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: En la tabla N°11 se evidencia que el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0,521 puntos y el nivel de significancia encontrada es de 0.000, para la variable independiente gestión de procesos y variable dependiente calidad de servicio, con un 95% de confianza, siendo menor que el p valor 0.000; comparando con la tabla N°09 coexiste una relación positiva considerado o alta, en tal sentido se rechaza la Ho y acepta la Ha, el cual hay una correlación positiva moderada o media de la gestión de procesos en la calidad de servicio de la entidad Ugel 02, del distrito de San Martín de Porres, año 2018

Prueba de Hipótesis específica 1

Tabla 20:

Correlaciones entre la dimensión competitividad en la variable calidad de servicio de la ugel 02 del distrito de san Martín de Porres, año 2018

		Correlaciones		
			Competitividad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Competitividad	Coef. C.	1,000	,436**
		Sig.	.	,000
		N	300	300
	Calidad de Servicio	Coef. C.	,436**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	300	300

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 24.0

En la tabla N°20 se evidencia que el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0,436 puntos y el nivel de significancia encontrada es de 0.000, para la variable independiente gestión de procesos y variable dependiente calidad de servicio, con un 95% de confianza, siendo menor que el p valor 0.000; comparando con la tabla N°17 coexiste una relación positiva media, en tal sentido se rechaza la Ho y acepta la Ha, el cual hay una correlación positiva media a la Competitividad en la calidad de servicio de la entidad Ugel 02, del distrito de San Martín de Porres, año 2018.

Hipótesis específica 2

Tabla 21

Correlaciones entre la dimensión productividad en la variable calidad de servicio de la ugel 02 del distrito de san martin de Porres, año 2018

			Productividad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Productividad	Coef. C.	1,000	,509**
		Sig.	.	,000
		N	300	300
	Calidad de Servicio	Coef. C.	,509**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	300	300

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación, En la tabla N°21 se evidencia que el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0,509 puntos y el nivel de significancia encontrada es de 0.000, para la dimensión productividad y variable dependiente calidad de servicio, con un 95% de confianza, siendo menor que el p valor 0.000; comparando con la tabla N° 17 coexiste una relación positiva considerado alta, en tal sentido se rechaza la Ho y acepta la Ha, el cual hay una

correlación positiva moderada o mediada la Competitividad en la calidad de servicio de la entidad Ugel 02, del distrito de San Martín de Porres, año 2018.

Hipotesis especifica 3

Tabla 22

Correlaciones entre la dimensión control en la variable calidad de servicio de la ugel 02 del distrito de san martin de Porres, año 2018

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coef. C.	1,000	,266**
		Sig.	.	,000
		N	300	300
	Calidad de Servicio	Coef. C.	,266**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	300	300

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente SPSS 24.0

En la tabla N°22 se evidencia que el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0,266 puntos y el nivel de significancia encontrada es de 0.000, para la variable independiente gestión de procesos y variable dependiente calidad de servicio, con un 95% de confianza, siendo menor que el p valor 0.000; comparando con la tabla N°17 coexiste una relación positiva media, en tal sentido se rechaza la Ho y acepta la Ha, el cual hay una correlación positiva media al Control en la calidad de servicio de la entidad Ugel 02, del distrito de San Martín de Porres, año 2018.

Hipotesis especifica 4

Tabla 23

Correlaciones entre la dimensión preparación en la variable calidad de servicio de la ugel 02 del distrito de san martin de Porres, año 2018

			Preparación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Preparación	Coef. C.	1,000	,290**
		Sig.	.	,000
		N	300	300
	Calidad de servicio	Coef. C.	,290**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	300	300

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente SPSS 24.0

En la tabla N°15 se evidencia que el resultado del coeficiente de Rho de Sperman es igual a 0,290 puntos y el nivel de significancia encontrada es de 0.000, para la variable independiente gestión de procesos y variable dependiente calidad de servicio, con un 95% de confianza, siendo menor que el p valor 0.000; comparando con la tabla N°09 coexiste una relación positiva media, en tal sentido se rechaza la Ho y acepta la Ha, el cual hay una correlación positiva media a la Preparación en la calidad de servicio de la entidad Ugel 02, del distrito de San Martín de Porres, año 2018.

IV. DISCUSIÓN

Primera:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia la gestión por procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 < 0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.521; lo cual indica que es una influencia positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva considerable entre la gestión de procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, por ende el objetivo general queda demostrado. Amores (2015) establece que la implementación de la gestión de procesos tiene una relación con el desempeño laboral, manejando un tipo de investigación descriptiva y un diseño no experimental con una muestra de 63 personas. Se coincide con la conclusión de la tesis de Amores, que se tiene una relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral, que al mejorar la implementación de tipo de gestión mejorara el desempeño laboral y teniendo un buen servicio. La teoría General de Sistemas (2012), se relaciona con la gestión de procesos en que la entidad es una unión de sistemas interactuantes conformados por actividades.

Segunda:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia la competitividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 < 0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas poseen una correlación de 0.436; lo cual indica que es una influencia positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva media entre competitividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, por ende el objetivo específico queda demostrado. Ramírez (2016) establece que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, manejando un tipo de investigación básica y un diseño correlacional con una muestra de 30 personas. Teniendo una similitud directa y afirmativa con un coeficiente de 0.2705 entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio. Se coincide con la conclusión de la tesis de Ramírez, teniendo que cuenta en mayor sea el servicio mayor es la satisfacción del usuario. Teorías de la calidad de servicio, Cuatrecasas (2012) alude de la teoría de TQM en sus siglas en inglés Total Quality Management (Gestión de Calidad Total) va

encaminada a gestionar todos los procesos de una entidad, basándose a una calidad, y permitiendo obtener el máximo de la satisfacción de los clientes.

Tercero:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia de la productividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas poseen una correlación de 0.509; lo cual indica que es una influencia positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva media entre productividad en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, por ende el objetivo general queda demostrado. Vega (2017) establece que la calidad de servicio tiene una relación con la satisfacción del cliente, manejando un tipo de investigación aplicada y un nivel descriptivo con una muestra de 54 personas. Teniendo una correlación entre ambas variables, con una significación directa. Se coincide con la conclusión de la tesis de Vega, que se tiene una relación entre la la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, que al tener un buen manejo de las actividades dentro de la entidad se va a tener una buena satisfacción del cliente la metodología Justo a Tiempo (2005) es una filosofía industrial que puede simplificarse en productos y fabricas estrictamente necesario. Otra definición indica que es una filosofía que argumenta la forma en que debería de gestionarse el sistema de producción, es una filosofía de eliminación que implique desperdicio o despilfarro en el proceso.

Cuarto:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia el control en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas poseen una correlación de 0.266; lo cual indica que es una influencia positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva baja entre el control en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, por ende el objetivo general queda demostrado. Feldmuth (2017) validar la escala SERVQUAL en el sector de cadenas de farmacias en Lima Metropolitana, además de describir la situación de la calidad percibida del

servicio en este sector, manejando un tipo de investigación aplicada y un diseño no experimental con una muestra de 385 personas. Se coincide con la conclusión de la tesis de Feldmuth, que la validación de la herramienta SERVQUAL es importante en la calidad de servicio y por ende se necesita un control adecuado para que se pueda cumplir con el propósito. Teorías de la calidad de servicio, Cuatrecasas (2012) alude de la teoría de TQM en sus siglas en ingles Total Quality Management (Gestión de Calidad Total) va encaminada a gestionar todos los procesos de una entidad, basándose a una calidad, y permitiendo obtener el máximo de la satisfacción de los clientes.

Quinto:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia de la preparación en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas poseen una correlación de 0.290; lo cual indica que es una influencia positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe influencia positiva media entre preparación en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018, por ende el objetivo general queda demostrado. Chávez (2017) Aprobó que las cinco longitudes de la escala SERVQUAL impactan a la disposición en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú, manejando un tipo de investigación aplicada y un diseño cuantitativo con una muestra de 399 personas. Se coincide con la conclusión de la tesis de Chávez, que la aplicación es adecuada para valorar las perspectivas y conocimientos de la calidad de servicio, teniendo en cuenta una mejor preparación para generar la mejor calidad de servicio. La teoría General de Sistemas (2012), se relaciona con la gestión de procesos en que la entidad es una unión de sistemas interactuantes conformados por actividades. Teorías de la calidad de servicio, Cuatrecasas (2012) alude de la teoría de TQM en sus siglas en ingles Total Quality Management (Gestión de Calidad Total) va encaminada a gestionar todos los procesos de una entidad, basándose a una calidad, y permitiendo obtener el máximo de la satisfacción de los clientes.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: A través de la investigación se concluye que la gestión de procesos influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Según la relación que muestra Rho de Spearman de 0,521; representa una correlación positiva considerable, por lo tanto la hipótesis general ha quedado demostrado que existe una influencia significativa entre la gestión de procesos y la calidad de servicio en la Ugel 02 distrito San Martín de Porres, año 2018.

SEGUNDO: A través de la investigación se concluye que la competitividad influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Según la relación que muestra Rho de Spearman de 0,436; representa una correlación positiva media.

TERCERO: A través de la investigación se concluye que la productividad influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Según la relación que muestra Rho de Spearman de 0,509; representa una correlación positiva media.

CUARTA: A través de la investigación se concluye que el control influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Según la relación que muestra Rho de Spearman de 0,266; representa una correlación positiva media.

QUINTA: A través de la investigación se concluye que la preparación influye de manera significativa en la calidad de servicio de la Ugel 02, del distrito San Martín de Porres, año 2018. Según la relación que muestra Rho de Spearman de 0,290; representa una correlación positiva media.

VI. RECOMENDACIONES

Se plantearon las siguientes recomendaciones con el propósito:

PRIMERO: Se recomienda que se mejore la satisfacción de los usuarios dentro de la atención, así se podrá tener de una manera más eficiente los trabajos realizados por cada actividad que ellos puedan requerir o necesitar.

SEGUNDO: Se recomienda que se emplee nuevos sistemas de innovación digital para que así los usuarios puedan acceder de manera más eficiente y rápida o incluso generar un seguimiento a lo que ellos requieren.

TERCERO: Se recomienda que se atienda de manera rápida los expedientes que los usuarios requieren por diferentes motivos, donde no tiene que tardar más de 4 días hábiles para generar un servicio eficiente y una satisfacción por parte del usuario.

CUARTO: Se recomienda que se mantenga una supervisión constante y seguimiento a los documentos que se requieran por los usuarios, e incluso expedientes que vienen de manera judicial, ya que al no tener una supervisión o seguimiento los expedientes se reposan en diferentes áreas por un tiempo que no debería de ser adecuado.

QUINTO: se recomienda que se genere de manera constante capacitaciones para el personal y de manera estricta al personal que cumple un rol importante dentro de las áreas de atención al usuario para un mejor servicio.

REFERENCIAS

- Adriana Numpaque, Anderson Roocha (2016). SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review, vol. 6, núm. 1, octubre-diciembre, 2016, pp. 715-720 Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lang=en
- Aguilar (2017). “Validar y evaluar las dimensiones del Servqual a través de la herramienta de comprobación de la aptitud de asistencia al interesado en el sector cine en Lima Metropolitana, Perú. (Tesis para el obtener el título de Ingeniero Industrial)
- Amores (2015). *Determinar la relación de la implementación de la gestión por procesos y el desempeño laboral en los empleados de la empresa SINOHYDRO CORPORATION.* (Tesis para el obtener el título de Ingeniero Industrial)
- Anna. (2018). “Calidad del servicio en el sector de educación posgrado para los programas de MBA en Lima”. (Tesis de Magister en Dirección de Marketing, Pontificia Universidad Católica).
- Berumen, S. (2006).” *Competitividad y desarrollo local en la economía global*”. Madrid:
- Cevallos, Juan. Measurement of the quality of the service of a university canteen using SERVQUAL and development of a model of structural equations Industrial Data, vol. 18, núm. 1, 2015, pp. 31-39. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256004>
- Chanduvi. (2016). “Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una Ugel”. (Tesis para el título de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
- Chavez (2017). “Calidad en el servicio en el sector de transporte terrestre Interprovincial en el Perú”. (Tesis titulado para obtener el Grado de magister en Dirección de Marketing).
- Dra. Haydée Revilla Arias, Dr. Denny González Mustelier y Dra. Leydys Magda Valenzuela Fonseca (2016). Health care quality given in a comprehensive rehabilitation service with community base. MEDISAN 2016; 20(3):313-319.

- Ebir González-Cruz, Gilberto Hernández-Pérez, Margarita de Jesús Fernández-Clúa, Sergio Félix Padrón-Soroa (2015, mayo). Management auditing of substantial university processes. Vol. XXXVI/No. 2/mayo -agosto/2015/p. 151-162
- Editorial Vertice, J. (2000).”*Dirección Estratégica*”. Barcelona: Vertice.
- Editorial Vértice. (2008).” *La calidad en el servicio al cliente*”. Barcelona: Málaga Vértice.ESIC.
- Feldmuth. (2017). “*Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima*”. (Tesis de Magister en Dirección de Marketing, Pontifica Universidad Católica).
- Fernández, Mario. (2003). “*El control, fundamento de la gestión por procesos*”. Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández y Garay (2017). Arch Med Camaguey, Process management in Science and Technological Innovation at the University of Medical Sciences in Matanzas, Vol. 2, p. 6
- Hernández, Fernández & Baptista (2010). “*Metodología de la Investigación*”. Mexico
- Hernández-Nariño A, Delgado-Landa A, Marqués-León M, Nogueira-Rivera D, Medina-León A, Negrín-Sosa E Generalization of business process management as a framework supporting health care improvement. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2016; 15(31): 66-87. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>
- INSHT (2004). “*Lista de comprobación ergonómica: soluciones prácticas y de sencilla aplicación para mejorar la seguridad, la salud y las condiciones de trabajo*”. EEUU: ILO.
- Jorge Vera y Andrea Trujillo (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *ontaduría y Administración* 63(2),2018, 1-22.
- Kraenau, Santos, Canales (2016). Métrica difusa para la evaluación del desempeño en la gestión por procesos. 18 (1), pp. 19-30. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12063>
- Larrea, P. (1991).” *calidad de servicio: del marketing a la estrategia*”. Madrid: Ediciones Diaz de santos.

- Llanes-Font, Mariluz; Lorenzo-Llanes, Ernesto José (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue Ciencias Holguín, vol. 23, núm. 1, enero-marzo, 2017, pp. 1-13 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181549596006>
- Lopez, Jorge. (2013). *“Productividad”*. España: Palibrio.
- Lorena Suzette Matadamas Ramírez¹ Dra. Josefina Morgan Beltrán Dra. Elia Socorro Diaz Nieto (2015). Management by processes as a factor of competitiveness of SMEs in the industrial sector in the state of Querétar. International Network of Researchers in Competitiveness.pp 816-832.
- Martinez. (2016). *“Elaborar una propuesta de gestión por procesos que le permita a la Secretaría Técnica de Drogas, mejorar los procesos de recepción, depósito y destrucción de sustancias catalogadas sujetas a fiscalización”*.
- Medina, Alejandro. (2005). *“Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico”*. República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo
- Oscar D. Montoya G. Ricardo A. Hincapié I. Mauricio Granada E. (2016). A new approach to optimal allocation of reclosers in distribution systems considering service quality and fixed costs. Revista chilena de ingeniería, vol. 24 N° 1, 2016, pp. 55-69.
- Pérez, José (2010). *“gestión por procesos”*. España: ESIC
- Quispe. (2015). *“Aplicación del enfoque de Gestión de procesos en el macroproceso de ventas de productos y servicios en una empresa de telecomunicaciones”*. (Tesis para el título de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional de Ingeniería).
- Ramirez (2016). *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”* (Tesis para obtener el Grado de magister en Gestión Pública)
- Ricardo Cabrera, H., Medina León, A., &Puentes Andreu, M. (2017). Procedure for the management of processes with contribution to the integration of standardized systems. University and Society, 9(2), 271-10. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

- Rodríguez, E. (2005). “*Metodología de investigación*” México: universidad Autónoma de Tabasco.
- Rojas, J. (2000).” *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*”. Malaga: B – EUMED.
- Rojas. (2018). “*La Gestión por procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017*”. (Tesis para el Grado de Maestro en Administración de Servicio de Salud, Universidad Nacional Federico Villareal).
- Salvador, V y Salvador. (2005). ” *Sistemas de control de gestión: metodología para su diseño e implantación*”. Barcelona: Ediciones Gestión
- Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validity and reliability of a scale of measurement for the quality of service of restaurants located in the tourist area of Puerto Bolívar. Universidad y Sociedad [seriada en línea], 9 (1), pp. 52-59. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Turpo, Josué; Jaimes, Donald. Study of the links between organizational culture and the quality of educational services in the institutional image of a confessional private university. Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, vol. 7, núm. 1, enero-junio, 2017, pp. 97-116 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467650996005>
- Vega (2017). “*Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017*”. (Tesis para obtener de licenciado en Administración).
- Vega-Robles, Arturo; Mejías Acosta, Agustín; Cadena-Badilla, Martin; Vásquez Quiroga, Joaquín Análisis de la calidad de los servicios académicos: caso de estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas Campus Caborca, Universidad de Sonora, México Industrial Data, vol. 18, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 20-26 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81643819004>
- Vértice (2010). “Gestión de Calidad”. Editorial Vértice

ANEXOS:

ANEXO: GESTIÓN DE PROCESOS

(BASADO EN EL TEST DE JOHN FEEDMAN)

I. INTRODUCCIÓN:

Estimado (a), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Gestión de procesos.

II. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene tres posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de los números es el siguiente:

5= Totalmente de Acuerdo

4= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni desacuerdo

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

DIMENSIONES	ÍTEMS/PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
COMPETITIVIDAD	El servicio que se brinda es el adecuado para los usuarios que visitan a diario la sede.					
	Usted puede revisar sus expedientes que están en proceso en la página de la ugel 02.					
	Las resoluciones o documentos que se emiten en la ugel 02 no se encuentran con errores al recibirlo.					
PRODUCTIVIDAD	Los trámites que realizan en la ugel 02 son eficientes de acuerdo a lo que se pide dentro del plazo.					
	El personal atiende los expedientes que se ingresa en la fecha establecida.					
	Se emplea de manera efectiva las situaciones de mayor dificultad.					

CONTROL	Constatan la conformidad del contenido de los documentos presentados con los requerimientos exigidos.					
	Cree que sus documentos son atendidos y protegidos permanentemente.					
	Los documentos que usted presenta está siendo seguida por las personas responsables					
	Existe el control en las funciones que realiza los trabajadores de la sede					
PREPARACIÓN	Los trabajadores de la Ugel 02 necesitan ser capacitado para los puestos que están desempeñándose.					
	Las intervenciones de las entidades que controlan el servicio de la ugel lo hacen de manera adecuada.					
	Cree usted que al realizar una lista de comprobación para la presentación de documentos es necesario.					

RANGO	NIVEL
00-20	Gestión de procesos muy bajo
21-40	Gestión de procesos bajo
41-60	Gestión de procesos alto
61-80	Gestión de procesos muy alto

ANEXO: CALIDAD DE SERVICIO

(BASADO EN EL TEST DE JOHN FEEDMAN)

III. INTRODUCCIÓN:

Estimado (a), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la calidad de servicio.

IV. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene tres posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de los números es el siguiente:

5= Totalmente de Acuerdo

4= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni desacuerdo

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

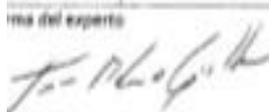
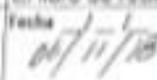
DIMENSIONES	ÍTEMS/ PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
EVIDENCIA FÍSICA	Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide.					
	El personal que lo atiende esta vestido de acuerdo a lo que amerita.					
	Usted puede acceder a los módulos de información sin ningún problema.					
FIABILIDAD	Las personas a cargo de la seguridad de los usuarios están distribuidos de acuerdo a la cantidad de personas que visitan.					
	Esta conforme por la puntualidad de atención que brinda los trabajadores					
	El personal cuenta con un servicio adecuado para atenderlo.					

CONOCIMIENTOS	El personal está altamente capacitado para desarrollar el servicio que se requiere.					
	Los trabajadores de la entidad son asertivos en el servicio que se brinda.					
	Usted cree que el personal administrativo comprende su necesidad para solucionarla.					
ATENCION AL USUARIO	se sintió agredido verbalmente por parte de personal de la ugel 02					
	Alguna vez usted ha realizado un reclamo pero no fue atendido hasta al momento.					
	Usted ha presentado alguna vez una queja sobre el servicio que se brinda					
	El libro de reclamaciones está a su disposición.					

RANGO	NIVEL
00-20	Calidad de servicio muy bajo
21-40	Calidad de servicio bajo
41-60	Calidad de servicio alto
61-80	Calidad de servicio muy alto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL 02 DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES AÑO 2018							
Apellidos y nombres del investigador: PARIONA GARCÍA ALEX WALDIR							
Apellidos y nombres del experto: <i>M. Palma Guiter, Tm</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de procesos	Competitividad	Producto	El servicio que se brinda es el adecuado para los usuarios que visitan a diario la sede.	4= Totalmente de Acuerdo 3= En desacuerdo 2= Ni de acuerdo ni de desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Innovación	Usted puede revisar sus expedientes que están en proceso en la página de la Ugel 02.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Insumos	Las resoluciones o documentos que se emiten en la Ugel 02 no se encuentran con errores al recibirla.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Eficacia	Eficiencia	Los trámites que se realiza son trabajados a tiempo de lo requerido por los usuarios que visitan la sede.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Eficacia	El personal atiende los expedientes que se ingresa en la fecha establecida.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Efectividad	Se emplea de manera efectiva las situaciones de mayor dificultad.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Control	Confiabilidad	Constatan la conformidad del contenido de los documentos presentados con los requerimientos exigidos.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Cree que sus documentos son atendidos y protegidos permanentemente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Seguimiento	Los documentos que usted presenta esta siendo seguida por las personas responsables.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Supervisión	Existe el control en las funciones que realiza los trabajadores de la sede.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Preparación	Capacitación	Los trabajadores de la Ugel 02 necesita ser capacitado para los puestos que están desempeñándose.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Intervención	Las intervenciones de las entidades que controlan el servicio de la Ugel lo hacen de manera adecuada.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Herramientas de Gestión		Cree usted que al realizar una lista de comprobación para la presentación de documentos es necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Calidad de servicio	Evidencia Física	Instalación física	Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide.		✓		
		Apariencia del personal	El personal que lo atiende esta vestido de acuerdo a lo que amerita.		✓		
		Accesibilidad	Usted puede acceder a los modulos de información sin ningun problema.		✓		
	Fiabilidad	Seguridad	Las personas a cargo de la seguridad de los usuarios estan distribuidos de acuerdo a la cantidad de personas que visitan.		✓		
		Puntualidad	Esta conforme por la puntualidad de atención que brinda los trabajadores		✓		
		Profesionalidad	El personal cuenta con un servicio adecuado para atenderlo.		✓		
	Conocimientos	Perfil	El personal esta altamente capacitado para desarrollar el servicio que se requiere.		✓		
		Técnicas hablando	Los trabajadores de la entidad son asertivos en el servicio que se brinda.		✓		
		Comprensión	Usted cree que el personal administrativo comprende su necesidad para solucionarla.		✓		
	Atención al usuario	Trato de personas	se sintió agredido verbalmente por parte de personal de la ugel 02		✓		
		Insatisfacción	Alguna vez usted ha realizado un reclamo pero no fue atendido hasta al momento.		✓		
		Libro de reclamaciones	Usted ha presentado alguna vez una queja sobre el servicio que se brinda		✓		
		El libro de reclamaciones esta a su disposición.		✓			
Firma del experto		Fecha					
							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL 02 DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES AÑO 2018

Apellidos y nombres del investigador: PARIONA GARCIA ALEX WALDIR

Apellidos y nombres del experto: DR. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDEZ

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de procesos	Competitividad	Producto	El servicio que se brinda es el adecuado para los usuarios que visitan a diario la sede.	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Innovación	Usted puede revisar sus expedientes que están en proceso en la página de la ugel 02.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Insumos	Las resoluciones o documentos que se emiten en la ugel 02 no se encuentran con errores al recibirla.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Eficiencia	Eficiencia	Los tramites que se realiza son trabajados a tiempo de lo requerido por los usuarios que visitan la sede.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Eficacia	El personal atiende los expedientes que se ingresa en la fecha establecida.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Efectividad	Se emplea de manera efectiva las situaciones de mayor dificultad.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Control	Confiable	Constatan la conformidad del contenido de los documentos presentados con los requerimientos exigidos.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Cree que sus documentos son atendidos y protegidos permanentemente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Seguimiento	Los documentos que usted presenta esta siendo seguida por las personas responsables.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Preparación	Supervisión	Existe el control en las funciones que realiza los trabajadores de la sede.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Capacitación	Los trabajadores de la Ugel 02 necesita ser capacitado para los puestos que están desempeñándose.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Intervención	Las intervenciones de las entidades que contratan el servicio de la ugel lo hacen de manera adecuada.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Herramientas de Gestión	Cree usted que al realizar una lista de comprobación para la presentación de documentos es necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Calidad de servicio	Evidencia Física	Instalación física	Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide.	/		
		Apariencia del personal	El personal que lo atiende está vestido de acuerdo a lo que amerita.	/		
		Accesibilidad	Usted puede acceder a los módulos de información sin ningún problema.	/		
	Fiabilidad	Seguridad	Las personas a cargo de la seguridad de los usuarios están distribuidos de acuerdo a la cantidad de personas que visitan.	/		
		Puntualidad	Esta conforme por la puntualidad de atención que brinda los trabajadores	/		
		Profesionalidad	El personal cuenta con un servicio adecuado para atenderlo.	/		
	Conocimientos	Perfil	El personal está altamente capacitado para desarrollar el servicio que se requiere.	/		
		Técnicas hablando	Los trabajadores de la entidad son asertivos en el servicio que se brinda.	/		
		Comprensión	Usted cree que el personal administrativo comprende su necesidad para solucionarla.	/		
	Atención al usuario	Trato de personas	se sintió agredido verbalmente por parte de personal de la uoel 02	/		
		Insatisfacción	Alguna vez usted ha realizado un reclamo pero no fue atendido hasta el momento.	/		
		Libro de reclamaciones	Usted ha presentado alguna vez una queja sobre el servicio que se brinda	/		
			El libro de reclamaciones está a su disposición.	/		
Firma del experto	 27168879		Fecha	_ / _ / _ 10-11-2018		

Nota: Las OBSERVACIONES e INCUMPLIMIENTOS, son el producto de la dependencia de la calidad de la investigación y de los usuarios.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: GESTION POR PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL 02 DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES AÑO 2018							
Apellidos y nombres del investigador: PARIONA GARCIA ALEX WALDIR							
Apellidos y nombres del experto: Dr ALVA ARCE, Rosel Cesar							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestion de procesos	Competitividad	Producto	El servicio que se brinda es el adecuado para los usuarios que visitan a diario la sede.	5= Totalmente de Acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	/		
		Innovación	Usted puede revisar sus expedientes que están en proceso en la pagina de la ugel 02.		/		
		Insumos	las resoluciones o documentos que se emiten en la ugel 02 no se encuentran con errores al recibirlo.		/		
	Productividad	Eficiencia	Los tramites que se realiza son trabajados a tiempo de lo requerido por los usuarios que visitan la sede.		/		
		Eficacia	El personal atiende los expedientes que se ingresa en la fecha establecida.		/		
		Efectividad	Se emplea de manera efectiva las situaciones de mayor dificultad.		/		
	Control	Confiabilidad	Constatan la conformidad del contenido de los documentos presentados con los requerimientos exigidos.		/		
			Cree que sus documentos son atendidos y protegidos permanentemente.		/		
		Seguimiento	Los documentos que usted presenta esta siendo seguida por las personas responsables		/		
	Preparación	Supervisión	Existe el control en las funciones que realiza los trabajadores de la sede		/		
		Capacitación	Los trabajadores de la Ugel 02 necesita ser capacitado para los puestos que están desempeñandose.		/		
			Intervención		Las intervenciones de las entidades que controlan el servicio de la ugel lo hacen de manera adecuada.	/	
Herramientas de Gestion	Cree usted que al realizar una lista de comprobación para la presentación de documentos es necesario.	/					

Calidad de servicio	Evidencia Física	Instalación física	Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide.	/		
		Apariencia del personal	El personal que lo atiende esta vestido de acuerdo a lo que amerita.	/		
		Accesibilidad	Usted puede acceder a los modulos de información sin ningun problema.	/		
	Fiabilidad	Seguridad	Las personas a cargo de la seguridad de los usuarios estan distribuidos de acuerdo a la cantidad de personas que visitan.	/		
		Puntualidad	Esta conforme por la puntualidad de atención que brinda los trabajadores	/		
		Profesionalidad	El personal cuenta con un servicio adecuado para atenderlo.	/		
	Conocimientos	Perfil	El personal esta altamente capacitado para desarrollar el servicio que se requiere.	/		
		Técnicas hablando	Los trabajadores de la entidad son asertivos en el servicio que se brinda.	/		
		Comprensión	Usted cree que el personal administrativo comprende su necesidad para solucionarla.	/		
	Atención al usuario	Trato de personas	se sintió agredido verbalmente por parte de personal de la ugel 02	/		
		Insatisfacción	Alguna vez usted ha realizado un reclamo pero no fue atendido hasta al momento.	/		
		Libro de reclamaciones	Usted ha presentado alguna vez una queja sobre el servicio que se brinda	/		
	Firma del experto		El libro de reclamaciones esta a su disposición. Fecha 06/11/2018			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICACIONES se si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO: GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL 02, DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2018							
AUTOR: ALEX WALDIR PARIONA GARCIA							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Gestión de procesos				
¿Cómo influye la gestión por procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martin de Porres, año 2018?	Determinar la influencia la gestión por procesos en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martin de Porres, año 2018	La gestión por procesos influye directamente en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martin de Porres, año 2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rangos	instrumento
			Competitividad	Productos	1	(53-65)	CUESTIONARIO
				Innovación	2		
				Insumos	3		
			Productividad	Eficiencia	4	(40-52)	
				Eficacia	5	(27-39)	
				Efectividad	6	(14-26)	
			Control	Confiability	7,8	(0-13)	
				Seguimiento	9		
				Supervisión	10		
Preparación	Capacitación	11					
	Intervención	12					
	Herramientas de gestión	13					
Variable 2: Calidad de Servicio							
¿Cómo influye el Control en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martin de Porres, año 2018?	Determinar la influencia el Control en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martin de Porres, año 2018	El Control influye directamente en la Calidad de Servicios de la Ugel 02, del distrito San Martin de Porres, año 2018	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rangos	instrumento
			Evidencia Física	Instalación Física	14	(53-65) (40-52) (27-39) (14-26) (0-13)	CUESTIONARIO
				Apariencia del personal	15		
				Accesibilidad	16		
			Fiabilidad	Seguridad	17		
				Puntualidad	18		
				Profesionalidad	19		
			Conocimientos	Perfil	20		
				Técnicas Hablando	21		
				Comprensión	22		
Trato con personas	23						
Insatisfacción	24						
Atención al usuario	Libro de reclamaciones	25,26					