



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal –
Comas 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Klever Octavio Larrañaga Rondona

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Dr. Felipe Guisado Oscco
Secretario

Dr. Hugo Agüero Alva
Vocal

Dedicatoria

A mi esposa Kelly por su constante apoyo
y a mis hijos Klever y Emily por ser mi
inspiración

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional

Declaratoria de autenticidad

Yo, Klever Octavio Larrañaga Rondona, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”, presentada, en 107 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, diciembre de 2016

Klever Octavio Larrañaga Rondona
DNI: 07219214

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública,

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones, en el sexto capítulo las sugerencias y en el sétimo capítulo las referencias bibliográficas que se utilizaron como fuente de información para la presente investigación.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	53
1.4 Problema	55
1.5 Hipótesis	
1.6 Objetivos	56
II. Marco metodológico	57
2.1. Variables	59
2.2. Operacionalización de variables	
2.3. Metodología	61
2.4. Tipo de estudio	
2.5. Diseño	62
2.6. Población, muestra y muestreo	63
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
2.8. Métodos de análisis de datos	65
III. Resultados	66
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias bibliográficas.	84
Anexos	89
a) Artículo científico	

- b) Matriz de consistencia**
- c) Instrumentos**
- d) Base de datos**
- e) Certificados de validación**

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Dimensiones e Indicadores de la Variable 1: gestión administrativa	60
Tabla 2	Dimensiones e Indicadores de la Variable 2: calidad de servicio	60
Tabla 3	Juicio de expertos	64
Tabla 4	Confiabilidad de los instrumentos	65
Tabla 5	Tabla cruzada Gestión administrativa*Calidad de servicio	67
Tabla 6	Tabla cruzada Gestión administrativa*Eficiencia en el servicio	68
Tabla 7	Tabla cruzada Gestión administrativa* Relevancia en el servicio	69
Tabla 8	Tabla cruzada Gestión administrativa* Pertinencia en el servicio	70
Tabla 9	Tabla cruzada Gestión administrativa* Satisfacción	71
Tabla 10	Prueba de hipótesis general	72
Tabla 11	Prueba de hipótesis específica 1	73
Tabla 12	Prueba de hipótesis específica 2	73
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica 3	74
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 4	75

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Tabla cruzada Gestión administrativa*Calidad de servicio	67
Figura 2	Tabla cruzada Gestión administrativa*Eficiencia en el servicio	68
Figura 3	Tabla cruzada Gestión administrativa* Relevancia en el servicio	69
Figura 4	Tabla cruzada Gestión administrativa* Pertinencia en el servicio	70
Figura 5	Tabla cruzada Gestión administrativa* Satisfacción	71

Resumen

La investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, desde la perspectiva de los trabajadores. El tipo de estudio según su finalidad fue básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de alcance transversal y diseño no experimental. La población estuvo constituida por los trabajadores de Sedapal – Comas 2016, la misma que está constituido por 156 trabajadores, lo cual se realizó un censo. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica de opinión de expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. La encuesta permitió determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016 una aproximación desde los trabajadores.

Concluyéndose que la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016 tienen una relación fuerte, desde la perspectiva de los trabajadores.

Palabras Claves: Gestión administrativa y calidad de servicio

Abstract

The research "administrative management and quality of service in Sedapal-Comas 2016" was aimed at determining the relationship between the administrative management and quality of service in Sedapal-Comas 2016, from the perspective of the workers. The type of study according to its purpose was basic, quantitative focusing, correlatal level, transverse scope and non-experimental design. The population was constituted by the workers of Sedapal – Comas 2016. The same which is constituted by 156 workers, In order to construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, the validity of the content has been considered, through the expert opinion technique and its instrument is the expert judgement report of the study variables. We used the survey technique and its instrument the questionnaire, with Likert-scale questions. For the reliability of the instruments, alpha of Cronbach was used. The survey enabled the determination of the relationship between administrative management and quality of service in Sedapal-Comas 2016 an approximation from the workers.

Concluded that the administrative management and quality of service in Sedapal - Comas 2016 have a strong relationship, from the perspective of the workers.

Keywords: Administrative management and quality of service

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Campos y Loza (2011) en su tesis “incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011”. Tuvo como objetivo general: Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. Que utilizó una metodología descriptiva, teniendo una muestra de 239 estudiantes; arribaron a la conclusión que la gestión es desconocida por los usuarios, no existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento y se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.

Chiliquinga (2013) en la investigación titulada “la gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales ciudad de Tulcán”, que tuvo por objetivo establecer que la incidencia de una negativa optimización de los recursos del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Tulcán, parte de una deficiente gestión administrativa del sector textil y que para optimizar al máximo todos y cada una de los recursos de estas PYMES, mediante la aplicación de un Sistema de Gestión Administrativo diseñado específicamente para las empresas de este sector. Utilizó métodos de estudio analítico – sintético, inductivo – deductivo, para la recolección de información utilizó la encuesta, aplicando un censo en razón de que la población era de un número no mayor a 40 unidades de análisis. El diagnóstico identificó falta planificación de la empresa; deficiente organización de personal por áreas; personal poco calificado en el manejo de nueva tecnología industrial, que permita crecer en una ambiente de libre competencia; ausencia de manuales de funciones y procedimientos para cada empleado; mejorar las formas de llevar un adecuado registro contable y de producción con sus debidos inventarios. Las conclusiones indicaron que a empresa no tiene definida una estructura organizacional adecuada, no existe una segregación de funciones correcta en muchos de los procesos, pues una sola persona es la responsable de realizarlos y además está a cargo de varias áreas, el personal no toma en cuenta que todo documento interno debe tener firmas de responsabilidad y respaldo de

que los mismos fueron entregados o revisados. Existe personal que cumple doble función, ya que no se ha distribuido las funciones en forma adecuada a cada uno de ellos.

Velázquez (2009) en la investigación titulada “Calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa” tuvo por objetivo “determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa (FaCEA UNI)”. El área de estudio está conformada por la FaCEA UNI, sede central de Encarnación, incluyendo a las sedes de María Auxiliadora, Natalio y Coronel Bogado del Departamento de Itapúa. El universo lo conformaron todos los directivos, tomados aleatoriamente de manera no probabilística, representantes de los estamentos docentes, funcionarios, alumnos, egresados, potenciales alumnos, empresarios y proveedores. La muestra lo conforman 896 sujetos. El método de recolección de datos fue la encuesta con un cuestionario estructurado diferente para cada estamento. La relevancia del estudio se vincula con las características del funcionamiento y constante crecimiento de la Facultad en estudio, que obliga a la incorporación de modelos de gestión adecuados, con capacidad de manejar mayor cantidad de datos y recursos para la toma de decisiones efectivas. Las principales conclusiones a que se llega en el estudio son las siguientes: Las Variables Administrativas Básicas (VAB) han permitido establecer una conexión más directa y focalizada, entre el Diagnóstico Situacional y la construcción del Cuadro de Mando Integral (CMI).

Oleas (2012) en la tesis titulada “Gestión administrativa y procesos académicos del colegio “Aurora Estrada de Ramírez.” de la ciudad de Guayaquil .diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución”, tuvo como objetivo “realizar un estudio de la Gestión Administrativa y Procesos Académicos en el colegio fiscal Aurora Estrada de Ramírez de la ciudad de Guayaquil, utilizó metodología de investigación cuali-cuantitativo, con modalidad de proyecto factible. En el Marco de Análisis e Interpretación de resultados realizó el procesamiento de la información trabajando con una

población 2045 personas y utilizó la muestra, aplicó instrumentos primarios como la observación, encuesta y entrevistas a Directivos, Docentes y Estudiantes. Procedió a tabular los datos de forma estadística y gráfica. Concluyendo en la necesidad del Diseño e Implementación de un Portal Web que Optimice la Gestión utilizando el servicio de un proveedor de hosting con la capacidad de almacenamiento y procesamiento suficiente para satisfacer la demanda de la institución. En el portal se destaca información sobre la carga académica docente, boletas de notas, enlaces a páginas web educativas, etc. Los beneficiarios de la investigación son Autoridades, Docentes, Estudiantes y Padres de Familias del colegio Aurora Estrada de Ramírez.

Mejía (2009) en la investigación titulada “Grado de calidad de la gestión administrativa del presidente de campo local y el grado de satisfacción laboral de los pastores de distrito de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en El Salvador”, cuyo problema principal fue ¿Existe relación entre la percepción del grado de calidad de la gestión administrativa del presidente de campo local y el grado de satisfacción laboral de los pastores de distrito de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en El Salvador?, donde se utilizaron dos instrumentos. El primero compuesto por 36 declaraciones para medir el grado de satisfacción laboral, y el segundo por 60 declaraciones para medir el grado de calidad de la gestión administrativa. La muestra contempló a toda la población investigada, un total de 87 pastores de distrito. Para las hipótesis formuladas se utilizaron las pruebas estadísticas r de Pearson, el modelo de análisis de varianza factorial y el modelo de varianza de un factor. Arribando a los siguientes resultados, la percepción del grado de calidad de la gestión administrativa del presidente y el grado de satisfacción de los pastores tuvieron un grado de relación positiva y media ($r = .543$ y $p = .000$). Se encontró que el estado civil, categoría salarial, categoría pastoral y tiempo de servicio, no produjeron un efecto significativo sobre la percepción de la calidad de la gestión administrativa. Se encontró diferencia en la percepción de calidad de la gestión administrativa según el nivel académico ($F = 4.658$ y $p = .012$). El estado civil, la categoría salarial, la categoría pastoral y el tiempo de servicio, no produjeron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Se

encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral según el nivel académico ($F = 4.341$ y $p = .016$). .

1.1.2. Antecedentes nacionales

Espinoza (2013) en la tesis titulada “el control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos” tuvo por objetivo determinar la influencia de los objetivos del Control Interno, en la planificación de la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Utilizo una metodología descriptiva correlacional y su población estuvo conformada por 315 funcionarios y trabajadores de seis Gerencias Municipales de la Municipalidad de Chorrillos que se encuentran relacionados con el tema de Investigación. Arribó a la conclusión que con un nivel de significación del 5% se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternante, concluyendo que SI influyen en la planificación de la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Tejeda (2014) en la tesis titulada “Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao”, tuvo por objetivo plantear la gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales. Se utilizado la metodología de análisis explicativo y demostrativo, efectuándose un ordenamiento de los resultados de análisis y observaciones establecidos. La investigación se desarrolló de tipo aplicada y fáctica ocupándose de una realidad y sus hipótesis se adecuan a los hechos. Tuvo como resultado que la modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión, así, la gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista están fuertemente relacionados.

Tirado (2014) Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo, tuvo como objetivo, sustentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad -

Trujillo. Se ha aplicado una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados; los resultados obtenidos han sido complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la Jefa Administrativa y la propia observación directa de la infraestructura física e instalaciones. Para contrastar la hipótesis se utilizó un diseño de Investigación No Experimental (se refiere a que no se aplica un estímulo a la muestra), el diseño Transversal o Transaccional (se refiere a la relación entre un conjunto de variables en un punto de tiempo) de tipo Explicativo - Correlacional (describen las relaciones entre dos o más variables en un momento dado). Arribando a la conclusión que confirmó la validez de la hipótesis que establece que: "La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo". Siendo que la más importante estipula que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos. Y finalmente al formular las recomendaciones resalta aquella que propone reforzar las áreas débiles, debiendo: capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos, modernizar los programas de cómputo, con mantenimiento preventivo y mantener actualizadas las bases de datos, que permitan tomar decisiones acertadas.

Ayala y Saavedra (2012) en la tesis titulada "Mejoramiento de la gestión administrativa de las MYPES del sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal" tuvo por objetivo "evaluar el mejoramiento de la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal, aplicó metodología de investigación de tipo cualitativo, realizando análisis explicativo y demostrativo, utilizo técnicas de entrevistas, permitiendo un acercamiento con las unidades de estudio, concluyendo que para una organización es vital aplicar técnicas de reclutamiento, toda vez que de ello depende resultados positivos para la empresa. Siendo que la mayoría de los entrevistados han ingresado por la fuente externa y aseguran que la mejor característica de un entrevistador para este comercial, es conocer bien la empresa. Manifestó que el estudio de manera global ha ayudado a tener en cuenta que aunque la fuente externa por la que han entrado los

trabajadores, no significa que sean los más adecuados para la empresa. Es así que debe darse mayor énfasis en la entrevista que hace el entrevistador, el cual debe tener muchas características”.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Bases teóricas de la V1: Gestión administrativa

Conceptualización de administración

Koontz y Weihrich (1996) sostuvieron que:

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Así, como administradores, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración se aplica a todo tipo de organizaciones. Es aplicable a los administradores en todos los niveles organizacionales. La meta de todos los administradores es la misma: crea un superávit. La administración se ocupa de la productividad; esto implica eficacia y eficiencia (p. 4).

Para Chiavenato (2004) afirmó que “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p. 10).

Asimismo, Hitt, Black y Porter (2006) definieron a la administración como “(...) el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (p. 8).

Por consiguiente, Robbins y Coulter (2010) establecieron que la administración “Es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. Esta definición es defendida en su obra “*Administración*” (p. 7).

Además, Da Silva, definió la administración como "(...) un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización" (p. 6).

De acuerdo a las definiciones de los teóricos citados, la administración es un conjunto de acciones que busca el manejo adecuado y responsable de los recursos, a partir de una gestión eficiente.

Gestión administrativa

Para Muñiz (2003) "la Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros" (p. 29)

Cuyo propósito es dar soporte en la planificación y control de las actividades de la empresa, la gestión del sistema de información y diagnosticar las necesidades financieras y la búsqueda de fuentes de financiación que permitan satisfacer en forma eficiente sus necesidades. Además realizar análisis permanente desde la administración para la toma de decisiones: inversiones, políticas, precios, presupuestos, etc.

Ramos (2010) define a la Gestión Administrativa como:

...un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal o informalmente dentro de un sistema unificado, para cumplir objetivos predeterminados del sector educación. Constituyen un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia y eficacia, en la ejecución de las actividades. (p. 28)

Sovero (2008) hace referencia a los siete modelos de gestión propuestos por Casassus:

...normativo, prospectivo, estratégica, estratégica situacional, calidad total, la reingeniería y comunicacional. Este último es el que en la actualidad se viene aplicando, ya que busca mirar la organización desde la perspectiva lingüística lo que nos permite percibirla como “redes comunicacionales” que se encuentran orientadas por el manejo de los actos del habla. En esta perspectiva lingüística el rediseño organizacional supone el manejo de las destrezas comunicacionales en el entendido que son procesos de comunicación que facilitan o impiden que ocurran las acciones deseadas. La gestión aparece como el desarrollo de compromisos obtenidos en conversaciones para la acción. (p. 18)

Etapas de la gestión administrativa

Planificación: Según Ramos (2008) La planificación es considerada como:

...un proceso, como técnica o como metodología de trabajo, constituye un hecho aceptado y generalizado. Es un proceso que permite a una institución prever anticipadamente qué se quiere lograr, cómo, cuándo, con quién y con qué hacerlo. A partir de los objetivos institucionales previstos, formulando, seleccionando y priorizando alternativas de solución, todo ello desde un perspectiva participativa y democrática, que asegura una responsabilidad e identificación de todos los miembros de la comunidad con la propuesta planificada (p. 32).

Organización: La organización, como función administrativa, define la distribución de funciones y actividades inherentes al plan. Como etapa de proceso administrativo es consecuente con la planificación.

Dentro de las teorías de organización tenemos: “la organización informal: tiene su origen en la necesidad de la persona de relacionarse con un grupo específico, en el cual cada persona tiene un papel que le satisface. Además, el grupo elegido tiene intereses comunes y la organización formal considera al grupo humano como el núcleo de las organizaciones” (Morales, 2010, p. 45).

Dentro de las organizaciones, la organización del trabajo se lleva a cabo en función del organigrama elaborado por la institución. En él se debe expresar la estructura organizativa de la institución y la ubicación de los miembros de la comunidad señalando los niveles de autoridad, coordinación, asesoría y apoyo y las funciones que la determinan se dan según el Manual de funciones, donde se describen las funciones generales de la institución educativa y las funciones específicas de cada cargo. Asimismo, determina la ubicación de los cargos dentro de la estructura. Precisa los límites jerárquicos y jurisdiccionales de cada unidad y establece las relaciones funcionales. La descripción de estas funciones debe ser ordenada, precisa y detallada, de manera que, cada miembro de la comunidad educativa, pueda ubicar sus propias funciones, las de los demás y las responsabilidades que ellas conllevan.

Según Koontz y Weihrich, (1994) “...la organización es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa” (p. 57)

Por otro lado Chiavenato (2004) la define como “la determinación de las interrelaciones entre los órganos o cargos, definidos lógicamente a través de normas directrices, reglamentos de la organización para el logro de sus objetivos”. (p. 78)

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente, ya

con más frecuencia , delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en forma adecuada todas las órdenes emitidas.

La esencia de la administración es coordinar; es lo que busca todo administrador. La dirección es necesaria dentro de esa coordinación, pero no es la coordinación misma, sino una de sus causas aunque sea la más importante. No se coordina para dirigir sino que se dirige para coordinar. Dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo. (Morales, 2012, p. 79)

Control: Es la mediación de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes. Los directivos son responsables de implementar y mantener un sistema de control interno sólido, adoptando métodos, procedimientos y acciones y medidas correctivas previas con las facultades que las normas del sector público (Morales, 2012, p. 56).

Dimensiones de la gestión administrativa

Las dimensiones de la variable de acuerdo a Martínez y Larissa (2004), Alvarado (2003) y Griffin y Morhead (2010) está conformada por:

Dimensión 1, Administración de Recursos humanos: Al respecto se define:

“La Administración de Recursos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.” (Martínez y Larissa, 2004, p. 81)

Por ello, se concuerda con quien sostiene que “Para la administración de recursos humanos no hay leyes ni principios universales. La administración de recursos humanos, depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes”. (Chiavenato, 2004, p. 278)

Es por ello en las instituciones públicas la administración de recursos humanos produce impactos profundos en las personas y en las organizaciones. Existen algunos procesos básicos en la administración personal que podrían ser la provisión, la aplicación, el mantenimiento, desarrollo, seguimiento y control, definitivamente esto puede ser parte de la satisfacción que los usuarios presenten dado que sus expectativas alcancen el logro en materia de análisis del conocimiento toda vez que una buena cátedra debe llevar a la mejor comprensión de la teoría de modo tal que al estudiante le aclare conceptos de diversas disciplinas.

Dimensión 2, Planificación de Acciones: “es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue” (Sovero, 2007, p. 08).

Planificar significa que quienes dirigen una institución estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, además de los recursos con que cuentan ya sean materiales o potencial humano disponible y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método.

Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los adecuados para alcanzarlos.

Al respecto se manifiesta que:

La planificación por ejemplo es la base para una buena gestión administrativa además de ser un proceso exigente, requiere

reflexión, conocimiento, estimaciones, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio, de mirar hacia delante; esto acompañado del talento humano que viene a ser un factor importante y fundamental en este cambio (Baena, 2015, p. 28)

En tal sentido, este aporte es importante dado que una institución debe estar comprometida al cambio, tener una visión para prever lo que pueda ocurrir y para que lo que exija la misión y visión sea efectivamente llevado a cabo. Se puede deducir que los esfuerzos llevados a cabo para que una institución educativa logre el éxito depende de una buena gestión administrativa, vale decir una eficiente administración de recursos, planificación de acciones, una acertada toma de decisiones y resolución de conflictos, con líderes fuertes, que puedan comunicar su visión de futuro, su dedicación a los objetivos de la organización, realmente el talento humano es importante puesto que en estos últimos tiempos ha contribuido en reorientar nuestra cultura, cambiando y replanteando estrategias que permiten adaptarnos al cambio del mercado, de la tecnología y de las personas.

Alvarado reconoce las siguientes etapas de la Planeación:

- Diagnóstico: Es el análisis pasado y presente de la realidad para identificar sus problemas o carencias, sus posibilidades de resolver los problemas y las propuestas de alternativas de solución.
- Formulación: Es la etapa por la que se procede a definir los objetivos, fijar metas, programar actividades y proyectos y establecer las responsabilidades y los plazos.
- Aprobación: Etapa en la que la autoridad asume un compromiso con el contenido del plan que aprueba. Es un acto técnico administrativo no protocolar.
- Ejecución: Es la etapa en la que se pone en marcha las instancias administrativas y se aplican los sistemas técnico-administrativos para lograr los propósitos.

- Evaluación y control: Etapa en la que se realiza un análisis crítico para obtener un oportuno conocimiento del grado de cumplimiento entre lo programado y lo ejecutado, detectar las desviaciones ocurridas y las causas que las originan. De esa manera será posible proponer medidas correctivas y asegurar el cumplimiento de las metas previstas (Alvarado, 2003, p. 176).

Dimensión 3, Toma de decisiones: La toma de decisión es “un proceso racional (lógico) y psicológico (emocional) de elección (o no) de una alternativa de entre varias para lograr propósitos determinados”. (Alvarado, 2003, p. 100)

La toma de decisiones debe ser un proceso consciente para elegir la mejor alternativa y así alcanzar excelentes resultado; utilizando una serie de procesos mentales como: análisis, juicios de valor y reflexión.

“La toma de decisiones es la consideración y lección consciente de un curso de acción entre dos o más alternativas disponibles para obtener un resultado deseado” (Mosley, Megginson y Pietri, 2005, p. 62).

También la toma de decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización, la toma de decisiones solo es un paso de la planeación, es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia .

En tal sentido se puede decir que la Toma de decisiones es un proceso mediante el cual se realiza una elección entre varias alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel sentimental, en el trabajo. Una buena toma de decisiones significa que se han examinado todas las alternativas y se ha realizado una elección correcta, frente a un problema analizando las consecuencias. Por definición, los directivos han de saber tomar decisiones.

También se manifiesta que “La toma de decisiones se basa en la estipulación de metas, la determinación de alternativas, el análisis de las consecuencias y la expectativa de obtener los mejores resultados posibles”. (Dubrin, 2008, p. 83)

Desde este punto de vista, se puede corroborar que la toma de decisiones es una condición o requisito importante para alcanzar una meta, pero esto depende del empleo de un buen juicio, de elegir el mejor camino a seguir según las diferentes opciones y alternativas que se presenten, previendo las posibles consecuencias y apostando por el éxito.

Dimensión 4, Resolución de Conflictos: Para Griffin y Moorhead la resolución de conflicto: “Es un esfuerzo administrativo para reducir o eliminar el conflicto dañino, donde es necesario que el gerente participe en la solución de conflictos. Es preciso resolver un conflicto cuando provocan interrupciones importantes en la organización y consume tiempo y esfuerzo que podrían utilizarse de forma más productiva” (Griffin y Moorhead, 2010, p. 392).

La resolución de conflictos implica eliminar una situación problemática donde principalmente debe resolverlo el directivo, ya que es el gestor de la institución. Si no actúa de inmediato frente al conflicto solo provocará retrasos en el logro de las metas y objetivos planteados.

“La resolución de conflicto indica la necesidad de entender cómo el conflicto empieza y termina y busca una convergencia de los intereses de los actores” (Fisas, 2006, p. 184).

Debemos comprender y analizar el conflicto durante todo su proceso: inicio, desarrollo y finalización; para buscar una salida que beneficie a los sujetos involucrados.

También se sostiene que “Los conflictos interpersonales son inevitables en las organizaciones. Por lo tanto toda persona interesada en su trayectoria

profesional debe aprender métodos eficaces para resolver conflictos” (Dubrin, 2008, p. 133)

Una manifestación del conflicto es la desconfianza y el servicio que obtienen los usuarios, las características de largas colas para la atención básica, la escasa señalización de los procedimientos de los trámites administrativos y la poca comunicación directa u orientación hacia la gestión de cada usuario conlleva al crecimiento de la proliferación de un ambiente negativo y desesperación de lo casi imposible de alcanzar resultados favorables.

En muchas ocasiones el tipo de respuesta que manifiestan los servidores hacia los usuarios o el desconocimiento de procedimientos específicos llevan a la alteración emocional lo que contradice toda acción teórica.

Ante ello, los aportes indican

La resolución de conflicto como el espacio transdisciplinar, académico y profesional de teorización, investigación, formación y activismo que alberga el conjunto de conocimientos de todo tipo de conflicto, incluyendo técnicas como la mediación, métodos, estrategias y sistemas para su gestión positiva”. De la misma forma Farre citando a John Burton define la resolución de conflictos como “Una transdisciplina que reúne los conocimientos y practica de diversas ciencias y disciplinas, desde la biología y psicología, hasta el derecho y la sociología” (Farre, 2004, p. 52)

Cuando redefinimos el objeto de estudio de una disciplina dando lugar a un nuevo campo de estudio, estamos hablando de un espacio transdisciplinar, tanto en este espacio, como en lo académico, profesional y en otros se van a presentar una serie de conflictos, en los cuales se debe utilizar estrategias de solución, técnicas de negociación y mecanismos más participativos de toma de decisiones y de tratamiento como la mediación que se han consolidado como alternativa a los métodos tradicionales, los cuales estaban basados en la autoridad y en la rigidez jerárquica.

Sin embargo es importante analizar los postulados de quien propone estrategias para la negociación de conflictos identificando las técnicas de negociación más conocida como:

Negociación. Es una relación de interdependencia en que las partes acuerdan en negociar las demandas, con o sin ayuda de un tercero, y utilizando técnicas competitivas o cooperativas.

Conciliación. Es el procedimiento por el que una tercera persona trata de dar continuidad a una negociación entre los actores que hasta el momento no habían podido negociar, se limita a propiciar que los actores debatan sus diferencias y encuentren soluciones.

Arbitraje: Es un proceso, parecido a un juicio, en el que los actores solicitan la intervención de un agente imparcial que adopta una decisión y esta es acatada por las partes.

Mediación: Los actores aceptan o solicitan la intervención de un tercero para que ayude a conducir un proceso que genere un compromiso mutuo viable y satisfactorio que implique la transformación del estado anterior a uno de mayor calidad . (Ramos, 2009, p. 114)

Las acciones antes mencionadas deben considerarse de manera objetiva, esto si se quiere ganar un ambiente de armonía donde todos los integrantes de la institución encuentren las condiciones adecuadas y se sientan satisfechos para la realización de su trabajo.

1.2.2. Bases teóricas de la variable calidad de servicio

Definición conceptual

Para este estudio, se asume el enfoque de sistemas dado que en la actualidad:

“todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración.

El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones". (Bernard, 2008, p. 76)

En tal sentido, al precisar las características de la calidad relacionado al servicio involucra las formas de prestaciones de los trámites administrativos, la institución educativa propia funcional de la institución así como la caracterización de los procesos administrativo de recursos humanos.

Fundamentos teóricos de la calidad de servicio

Muchas instituciones han tratado de asegurarse que los usuarios reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios.

La calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de una institución, porque no sólo se juzga la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que deposita ese usuario en el producto y/o servicio; por consiguiente, un usuario insatisfecho representa una pérdida para la institución tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, se obtiene un usuario satisfecho y leal al servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la institución.

Para Juran (2007) "La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción del producto y 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias". (p. 45)

Imai (2008) señala que "la calidad se refiere a no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios" (p. 176). La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la institución, es decir, en todos los procesos de

desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Por su parte Stoner (2006) señaló que la “calidad; en el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos”.

De acuerdo con Colunga (2005), “la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los usuarios, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.” (p. 76)

Partiendo de las diversas definiciones de calidad, se resume que de una u otra forma el grado en que el diseño de un bien o servicio, expresado a través de un conjunto de especificaciones, contiene los atributos que van a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para Colunga (2005) “depende básicamente de la capacidad de la institución educativa para detectar apropiadamente los requerimientos de los usuarios y de los conocimientos tecnológicos necesarios para elaborar el diseño que los satisfaga”. (p. 98)

Ahora bien, al hablar de calidad es importante resumir algunas filosofías existentes de ella. Por tal razón se mencionaran los autores más conocidos sobre el tema.

Filosofías de calidad

Para poder entender mejor la calidad es importante conocer a los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías, así como el entorno en el que se desarrollaron.

La filosofía de William Edwards Deming: En el texto de Soto (2009) analiza las características de William Edwards Deming, quien fue un estadístico estadounidense, que sentó una de las principales bases en lo referente al control estadístico de la calidad.

Según Soto (2009) las principales aportaciones de Deming encontradas en las páginas 45 y 52) fueron: Los 14 puntos de Deming:

Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.

Adoptar la nueva filosofía. Nos encontramos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben ser conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.

Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masas, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar desde una buena capacitación al trabajador hasta la post-venta.

Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Tender a tener un sólo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.

Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.

Métodos modernos de capacitación. Es de vital importancia la actualización en la capacitación para aprovechar tanto maquinas, herramientas, materias primas.

Implantar métodos de liderazgo. El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas y a las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo

mejor. La función supervisora de la dirección necesita una revisión así como la supervisión de los operarios.

Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.

Romper las barreras entre los departamentos. Las personas en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y durante el uso del producto que pudieran surgir, con el producto o servicio.

Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones sólo crean más relaciones adversas, ya que el grueso de las causas de la baja calidad y la baja productividad pertenecen al sistema y por tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.

Este punto se divide en dos:

- a. Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
- b. Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo.

Se exponen dos puntos:

- a. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.
- b. Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir, entre otras cosas, la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.

Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora. El enriquecimiento del conocimiento en el personal, será de suma importancia en la mejora de su productividad dentro de la institución educativa.

Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos, es decir, involucrar a todos a cumplir con la calidad.

De acuerdo a dicha transcripción se comprende que la calidad es satisfacer las necesidades de los usuarios, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

Del mismo modo, Soto (2009) presenta la filosofía de Joseph M. Juran quien basó sus estudios en los procesos para llegar a la calidad, a través del liderazgo y planificación como aspectos más resaltantes. La filosofía de Juran consta de cinco puntos, que son:

1. Medir el costo de tener una calidad pobre. Al identificar en forma total los costos que nos acarrearía tener una mala calidad, hacer conciencia a todos para tratar de lograr siempre la mejor calidad en todos los aspectos.
2. Adecuar el producto para el uso. Fabricar un producto o servicio ideal que satisfaga las necesidades del usuario plenamente. También se aplica de dos maneras:
 - a. El efecto principal se acusa en las ventas, por lo general la mayor calidad cuesta más.
 - b. El efecto principal se acusa en los costos, por lo general la mayor calidad cuesta menos.
3. Lograr conformidad con especificaciones. Estar en trato constante con el usuario final para saber si se han cumplido sus expectativas con el producto o servicio ofrecido.
4. Mejorar proyecto por proyecto. Se refiere que al realizar un servicio o producto se haga con la mejor calidad posible y al efectuar el próximo servicio o producto se supere la calidad.
5. La calidad es el mejor negocio. Invertir en la calidad es un excelente negocio, por los magníficos resultados que trae consigo,

como son: ser competitivos, aumentar las ganancias, satisfacer al usuario, reducir los desechos, etc.

De los principios señalados por Juran según Soto (2009) indican lo siguiente:

- a. Crear conciencia de la necesidad y oportunidad para la mejoría.
- b. Establecer metas para la mejoría.
- c. Organizar para lograr las metas (establecer un consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, nombrar equipos, etc.)
- d. Proporcionar entrenamiento.
- e. Realizar proyectos para solucionar problemas.
- f. Informar sobre el progreso.
- g. Otorgar reconocimientos.
- h. Comunicar los resultados.
- i. Mantener registro de los resultados.
- j. Mantener el impulso al hacer que la mejoría anual sea parte de los sistemas y procesos regulares de la compañía.

Para la administración pública, la aportación más importante es la llamada "Trilogía de Juran", que son los tres procesos necesarios para la administración de la calidad:

1. Planificación de la calidad. Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los usuarios.
 - a. Determinar quiénes son los usuarios.
 - b. Determinar las necesidades de los usuarios.
 - c. Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los usuarios.
 - d. Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.

- e. Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.
2. Control de calidad. El control actúa en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectiva.
 - a. Evaluar el comportamiento real de la calidad.
 - b. Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
 - c. Actuar sobre las diferencias.
 3. Mejora de la calidad. Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema.
 - a. Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
 - b. Identificar las necesidades concretas para mejorar (los proyectos de mejora).
 - c. Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.
 - d. Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos:
 - Diagnosticuen las causas.
 - Fomenten el establecimiento de un remedio.
 - Establezcan los controles para mantener los beneficios. (p.125)

En el mismo análisis, Soto (2009) citó la filosofía de Kaoru Ishikawa quien realizó grandes aportes y contribuciones al desarrollo de la teoría, los principios, las técnicas y las actividades de control de calidad, así como a las actividades de normalización en la industria del Japón y otros países, para fortalecer la calidad y la productividad.

Para Soto, (2009) en materia de gestión sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón.

La filosofía de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación descritos:

1. Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo. Lo importante en toda institución educativa es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.
2. Orientación hacia el consumidor. Los servicios y productos deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del usuario.
3. El proceso siguiente es el usuario. La prioridad de todos los que conforman la institución educativa debe estar orientada continuamente hacia el usuario.
4. Respeto a la humanidad. Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.
5. Administración interfuncional. Cuenta con comités interfuncional de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la institución educativa y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad. (p. 32)

Soto (2009) infirió que los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

1. El usuario es lo más importante.
2. Hay que prevenir, no corregir.
3. Reducir costos y desperdicios en general.
4. Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
5. Participación e involucramiento de todos los miembros.
6. Hay que trabajar en equipo.
7. Medir resultados.
8. Dar reconocimientos.
9. Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.

10. instituir programas de capacitación y desarrollo efectivo e intenso.
11. Crear conciencia de la necesidad.
12. Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente.

Asimismo, Soto (2009) indicó que este último punto, Ishikawa logró definir una filosofía técnica que forma parte de la calidad, a ésta la llamó las siete herramientas estadísticas de la administración para el análisis de los problemas como:

1. Cuadro de Pareto.
2. Diagrama de causa y efecto.
3. Estratificación.
4. Hoja de verificación.
5. Histogramas.
6. Diagramas de dispersión.
7. Gráficas y cuadros de control.

Asimismo, para concebir la calidad como servicio, Soto (2009) citó la filosofía de Philip B. Crosby quien, establece sobre la calidad, que todos en el mundo son partidarios de ella, todo el mundo cree que la entiende, todos piensan que para gozar de ella basta con seguir las propias inclinaciones naturales y, principalmente, la mayoría de las personas, sienten que todos los problemas en estas áreas son ocasionados por otros individuos.

Explica además que existen cinco supuestos erróneos que tienen los niveles directivos en las organizaciones y que hacen fracasar sus programas de calidad:

- a. Creer que la calidad significa excelencia, lujo, brillo o peso. Los problemas de calidad se convierten en problemas de incumplimiento con los requisitos.

- b. La calidad es intangible y, por tanto, no es medible. De hecho, la calidad se puede medir con toda precisión con uno de los más viejos y respetados metros, el dinero contante y sonante. La calidad se mide por el costo de la calidad, el cual, es el gasto ocasionado por no cumplir con los requisitos.
- c. Creer que existe una "economía" de la calidad. Cabe recordar que siempre es más barato hacer las cosas a la primera, o desde el principio y hasta el final.
- d. Todos los problemas de calidad son originados por los obreros, en especial aquellos del área de producción.
- e. La calidad se origina en el departamento de calidad. El departamento de calidad tiene una función de orientación y supervisión, no debe hacer el trabajo de los demás, porque entonces, estos no eliminarán sus malas costumbres.

Según Soto (2009) para Crosby, el proceso de mejoramiento de calidad debe partir de un comportamiento de la alta dirección, y de una filosofía de la que todas las personas de la institución educativa comprendan sus propósitos.

Esto trae como consecuencia que los miembros de la institución educativa estén de acuerdo con mejorar su actuación dentro de la institución educativa y para lograr este cambio, Crosby se basa en cuatro principios:

- a. "Calidad se define como cumplir con los requisitos". Todos los miembros de la institución educativa deben estar concientes de que todo se debe hacer bien a la primera vez.
- b. "El sistema de calidad es la prevención". Es más fácil y menos costoso prevenir las cosas que corregirlas.
- c. "El estándar de realización es cero defectos". Es tomar en serio los requisitos, es hacer las cosas bien y a la primera, es hacer lo acordado en el momento acordado.

d. "La medida de la calidad es el precio del cumplimiento". Una forma de evaluar la calidad dentro de la institución educativa. (p. 167)

En el sistema peruano, la gestión pública tiene que ser un proceso cotidiano, para que todos comprendan los cuatro principios, el proceso de mejoramiento de la calidad y lo que implica propiciar la calidad dentro de la institución.

Articulando a los propósitos, de acuerdo con Miranda 2010) Crosby establece un Proceso de Mejoramiento de la Calidad en catorce pasos:

- a. Compromiso de la dirección a mejorar la calidad. La dirección debe ejercer el liderazgo para implementar la calidad, si no es así los demás empleados no van a tener el empuje necesario para lograr por si solos.
- b. Formación de equipos para el mejoramiento de la calidad. Se integran equipos cuyo propósito es guiar el proceso y promover su evolución, comprometidos con la meta de calidad.
- c. Medición de la calidad. Periódicamente revisar con los usuarios si estamos cumpliendo con sus especificaciones, para poder mejorar la calidad proporcionada.
- d. Determinación y evaluación del costo de la calidad. Consiste en establecer un procedimiento para determinar el costo de las actividades, para utilizarlo como medida del mejoramiento de la calidad.
- e. Crear conciencia sobre la calidad. A todo el personal por medio de información, de lo que cuesta hacer mal las cosas y los resultados que se obtienen con el mejoramiento de la calidad.
- f. Acción correctiva. Instituir juntas de supervisión para corregir las observaciones.
- g. Planeación del programa cero defectos. Elaborar plan de desarrollo de una convivencia social de la institución educativa, en el

cual participaran oradores que representen a los usuarios, los sindicatos, las comunidades, los empleados.

h. Educación multidisciplinaria a todo el personal. Para concientizarlo.

i. Día cero defectos. Consiste en llevar a cabo lo planeado por la compañía en el que ninguna actividad tendrá defectos.

j. Fijar metas. Se realiza después de determinar y obtener mediciones específicas y cuantificables de 30, 60, 90 días.

k. Eliminar las causas de error. Solicitar al personal que señale los problemas que existen dentro de sus actividades para resolver las causas de error.

l. Reconocimiento. Organizar la entrega de premios o reconocimientos a los empleados que se consideren como modelos de calidad.

m. Consejos de calidad. Consiste en reunir a todos los profesionales de calidad con el objeto de que exista retroalimentación.

n. Repetir todo el proceso. En el momento en que sea alcanzada cierta madurez en el proceso, el equipo de mejoramiento de la calidad, debe transferir todas sus responsabilidades. (p. 213)

Al revisar estas filosofías se puede inferir, que aun cuando cada autor tiene percepciones y le da nombre diferentes, tienen una relación estrecha y conjugan los mismos términos, y se tiene que: la alta gerencia, la gerencia media y el resto del personal de la institución educativa tienen un alto grado de comprensión de lo que significa la calidad. Y sobre todo, sus implicaciones cuando se está dispuesto a mejorarla basada en la atención al usuario, y nunca es suficiente, que el proceso de mejora debe ser continuo.

Dando continuidad a los términos referentes a la calidad, debe tocarse cuáles son sus objetivos.

Características de la calidad de servicio

La calidad puede ser vista desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del usuario para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la institución educativa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios. Al respecto Carlos (2005) lo establece de la siguiente manera: "Calidad es satisfacer al usuario. En ese sentido, para lograr los objetivos que se plantee la institución educativa en cuanto a la calidad, y ya conocido el sentido de ser de la misma, es necesario conocer cuáles son los principios de la calidad para ponerlos en práctica.

Para lograr que el proceso de mejora continua de calidad sea exitoso, las calificaciones de los usuarios deben responder a ciertos componentes. Según Shaw (2007), los usuarios califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

Confiabilidad: La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. (p. 26)

Accesibilidad: Las instituciones educativas de servicios especialmente deben facilitar que los usuarios contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los usuarios, por ejemplo, cumple esta expectativa. (p. 28)

Respuesta: Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes

en éste sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar. (p. 65)

Seguridad: Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones; por ejemplo, un usuario no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil. (p. 67)

Empatía: Quiere decir ponerse en la situación del usuario, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del usuario en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales. (p. 67)

Si el servicio que presta la institución educativa se ajusta a los componentes antes descritos, entonces se tiene la garantía de que el usuario volverá y cuenta con su fidelidad, la cual compartirá, y este viene a ser un gran logro para la institución educativa.

A pesar que hace más de una década que Albrech y Carson (2001) popularizaran el término de Usuario en sus libros “La Excelencia de los Servicios” y “La Revolución de los Servicios”, su uso no ha logrado generalizarse y es que no para todo el mundo resulta evidente que el que hasta hace poco y por siempre no fue más que el trabajador, asalariado, peón, obrero y a lo sumo, recurso humano, de momento resulte usuario. Los que así razonan afirman “Usuario es quien paga”.

Para determinar la definición se parte de los siguientes conceptos: Un Usuario es la persona que recibe un producto. Un Producto es el Resultado de un proceso. El usuario es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una institución educativa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

Para comprender la importancia que tiene el usuario dentro de la institución educativa, se detallan los principios que Albrecht, (2001) considera para ello:

- a. Un usuario es la persona más importante en cualquier negocio.
- b. Un usuario no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- c. Un usuario no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- d. Un usuario nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.
- e. Un usuario es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- f. Un usuario no es sólo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.
- g. Un usuario merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio. (p. 431)

De acuerdo a las anteriores consideraciones y conceptos, se puede resumir que el usuario es pieza clave para cualquier institución educativa, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que laboran en la institución educativa.

Por esta razón, hay que hacer conciencia a toda la institución educativa que gracias al pago que hace el usuario por el servicio o producto puede mejorarse los servicios públicos.

Características de servicio

Considerando la relevancia que posee el usuario para toda institución pública, como punto focal de sus operaciones, es necesario identificar las características de los servicios. Según Shaw, (2007), considera que los servicios poseen las siguientes características:

- a. Intangibilidad: Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo.

- b. Inseparabilidad: Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se realiza otras actividades.
- c. Variabilidad: Significa que la calidad de los servicios dependen de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan.
- d. Carácter perecedero: Significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.
- e. Ausencia de propiedad: Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad. (p. 123)

Así como existen diversos tipos de usuarios existen diversos tipos de servicios.

De acuerdo con Shaw, (2007) existen cinco diferentes tipos de servicio, que a continuación presentaremos:

- a. Servicio genérico: Son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como información, documentación en trámite.
- b. Servicio básico.
- c. Servicio aumentado: Es un servicio adicional que se le da al consumidor.
- d. Servicio Global: Se le llama a la oferta conjunta de servicios.
- e. Servicio Potencial: Son los que los consumidores se imaginan que podrán encontrar, ya que los servicios se desarrollan, y el usuario espera que superen sus expectativas, ya que tal vez hayan incorporado nuevas tecnologías a éste. (p. 96)

Las instituciones que cuenten con ésta tecnología, presentarán una ventaja competitiva, respecto a sus competidores, anticipándose a las necesidades de los usuarios, a la

vez que aumentará el nivel del servicio y generará muchas más oportunidades de contacto entre usuario / proveedor.

Es muy importante destacar que para alcanzar el éxito en este tipo de proyectos se han de tener en cuenta los cuatro pilares básicos en una institución educativa: estrategia, personas, procesos y tecnología. Estos conceptos se desarrollan a continuación:

Dimensiones de la Calidad de servicio

De acuerdo a Viveros (2002), Anda, y Cuauhtémoc (2005), Castro (2010) y William (2002) las dimensiones de la calidad de servicio pertinentes al estudio son las siguientes:

Dimensión 1. Satisfacción como percepción de calidad

Entre la bibliografía consultada se encontraron varios filósofos de la calidad, los cuales definen e infieren algunos principios, sin embargo en esta sección se considerará a Viveros (2002), que dice que la calidad se establece por 13 principios:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del usuario (tanto externo como interno ampliamente).
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos. (p. 87)

Todo lo anterior conduce a la institución educativa a ofrecer un servicio con calidad, al tener más calidad se tiene un mejor servicio, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las organizaciones.

Pero no es solamente conocer y aplicar los principios de la calidad, también se requiere de cumplir una serie de condiciones o requisitos para poder cumplir con la calidad que tanto demandan los usuarios.

El especialista Palafox (2001), sostiene que la calidad de servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. “Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al usuario como un valor adicional en el caso de los productos tangibles, y por supuesto es la esencia en los casos de instituciones educativas de servicio”. (p. 76)

En ese sentido, las organizaciones deben caracterizarse por el altísimo nivel de calidad de los servicios que entregan a los usuarios. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en la institución.

El grado de satisfacción que experimenta el usuario por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir lealtad de los usuarios se logra evitando sorpresas desagradables a los usuarios por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los usuarios cuando una situación imprevista exija la intervención para rebasar las expectativas.

Dimensión2. Eficiencia en el servicio

Como ya se ha mencionado la calidad, es un proceso constante de mejora continua, por lo tanto Anda, y Cuauhtémoc (2005) expresan que, en una institución educativa encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

- a. Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
- b. Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
- c. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- d. El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.
- e. Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.
- f. Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- g. Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- h. Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- i. Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
- j. A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.
- k. El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- l. Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- m. Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la institución educativa hacia un fin de calidad. (p. 134)

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda institución educativa logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que nos brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

Al hablar de calidad, se puede hablar de ella desde varios puntos de vista o dimensiones. Para ser más explicativos, se hablara de ella en cuanto a dimensiones.

Al respecto Desatnick (2009), menciona que las características más importantes que deben tener la atención al usuario son:

- a. La labor debe ser institucional con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- b. El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- c. El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- d. Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el usuario, es decir, tener rapidez.
- e. Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el usuario, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El usuario agradecerá el que quiera ser amable con él.
- f. La institución educativa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, y distinguirse de los competidores.
- g. La institución educativa debe gestionar las expectativas de sus usuarios, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del usuario. (p. 54)

Si se considera cada uno de estos aspectos, se puede captar la atención del usuario y mejorar cada vez más en función de lo que te requiera. Para atender a un usuario deben tenerse pautas y normativas, que están dadas por las características que ya fueron mencionadas con el único fin de obtener un usuario satisfecho.

Dimensión3. Relevancia en el servicio

Para toda institución, el usuario es el elemento más importante del proceso de mejoramiento, y esto debe manifestarse en el cumplimiento o superación de sus expectativas, relativas al producto o servicio que requiere.

En tal sentido Druker (1990) indica que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 26)

Por lo general, el usuario evalúa el desempeño de la institución educativa de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

Según Castro (2010) la mayoría de los usuarios utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- a. **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la institución educativa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. (p.61) Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su institución educativa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- b. **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una institución educativa y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. (p. 61) Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que también la institución educativa debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al usuario una mayor satisfacción.
- c. **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a

tiempo de los compromisos contraídos, (p. 62). En ese sentido lo accesible que puede ser la institución educativa para el usuario, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

d. Empatía: Significa la disposición de la institución educativa para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. (p. 62) No es solamente ser cortés con el usuario, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

e. Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

Para tener otra visión del usuario Shaw, (2007) dice que "Un usuario es el receptor de uno o más de los resultados especificados de un proceso". Por otra parte Colunga, (2005) lo define como "Quien recibe un servicio o producto". Albrecht, Karl (2001) acota que usuario, "Es una persona con necesidades y preocupaciones, que seguramente no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si un negocio quiere distinguirse por la calidad de su servicio". Harrington (2004) define a los usuarios como:

Las personas más importantes para cualquier negocio.

No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.

Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.

Merecen que le demos el trato más atento y cortés que podamos.

Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar. (p. 123)

Sin embargo, los usuarios de las instituciones educativas de servicio se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

De las anteriores definiciones se puede llegar a la conclusión de que el usuario es una persona o una institución educativa que requiere satisfacer una necesidad adquiriendo un producto o servicio; y lo más importante es el sujeto al cual se le va a servir y en función al cual toda institución educativa va a operar para cumplir al máximo sus expectativas.

Dimensión4. Pertinencia en el servicio

Autores de diversas corrientes han realizado grandes aportes al respecto. Se dice que la concepción de calidad de servicio deriva de las ideas y planteamientos, como las de Larrea, (2001) quien en su obra afirma que "Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio". (p. 189)

Para Pael, (2001) la calidad de servicio son "Las actividades secundarias que realice una institución educativa para optimizar la satisfacción que reciba el usuario en sus actividades primarias (o principales)". (p. 54) Por su parte Muller de la Lama Enrique (2009) la calidad de servicio "Consiste en cumplir expectativas del usuario". (p. 78) Un concepto mucho más breve la hace Juran (2007) que la define como "La actitud para el uso"; es decir, el grado en que el servicio satisface con éxito las necesidades del usuario a medida que se presta.

De acuerdo a los conceptos otorgados por los autores, se puede decir que la calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

William (2002) manifiesta que para poder servir al usuario, se debe conocer sus necesidades, como son la necesidad de ser comprendido, necesidad de ser bien recibido, necesidad de sentirse importante y necesidad de comodidad.

“Necesidad de ser comprendido: Aquéllos que eligen un servicio necesitan sentir que se están comunicando en forma efectiva.” (p. 70)

Esto nos dice que sé está interpretando en forma correcta los mensajes que envían las emociones y tratar de impedir una comprensión inadecuada del beneficio que puede obtener nuestro usuario. En tal sentido se infiere que:

Necesidad de ser bien recibido: Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña, regresará. El usuario también necesita sentir que usted se alegra de verlo y que es importante para usted.

Necesidad de sentirse importante: El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que hagamos para hacer que el invitado se sienta especial, será un paso en la dirección correcta.

Necesidad de comodidad: Los usuarios necesitan comodidad física: un lugar donde esperar, descansar, hablar o hacer negocios; también necesitan tener la seguridad de que se les atenderá en forma adecuada y la confianza en que le podremos satisfacer sus necesidades.

En resumen, conocer las necesidades del usuario es parte fundamental para la institución educativa, para ello se deben cumplir los puntos anteriores con el hecho de mejorar las necesidades reales que requiere el usuario, todo esto con el único fin de brindar un buen servicio y satisfacer al usuario.

1.3. Justificación

Justificación Práctica: En la gestión pública no se puede subsistir al margen de las grandes transformaciones y expectativas que en todo momento se presentan en el campo de la administración. Se hace necesario introducir innovaciones en el proceso administrativo con la finalidad de lograr las metas de una institución con tan alto capital y cuyo producto debe ser un servicio mejor.

Para que una institución pueda estar bien manejada debe contar con recursos humanos de óptima preparación, adecuados para ocupar los puestos directrices en los distintos niveles. Si se quiere que el docente de aula, comprendiendo con este término todos los lugares donde el alumno aprende en forma organizada, alcance los objetivos que la sociedad le han señalado, es necesario que se cuente con los servicios de apoyo y control, con personal suficientemente capacitado para cumplir su labor. Esa es la razón por la cual quienes coordinan y dirigen actividades deben estar al tanto de las innovaciones que en el campo de la gestión se producen frecuentemente.

De allí, la importancia de que cada servidor, el liderazgo en su respectivo nivel y en su área de competencia. Cualquier intento de introducir cambios que puedan mejorar total o parcialmente los servicios que prestan en las instituciones y deberá contar con un buen equipo de trabajo técnico-administrativo, dirigido por un director con instinto de gestión, cónsono con los cambios que se pretenden lograr.

Por tal razón, es necesario el planteamiento de propuestas que se adapten a los nuevos tiempos que se avecinan en el reestructuramiento de la administración Pública en todos los niveles y poder brindar a los ciudadanos una mejor calidad de vida en la prestación de los servicios públicos.

Justificación teórica: En el aspecto administrativo tiene relevancia en la medida que la gobernabilidad del sistema democrático requiere de una gestión administrativa acertada, con sensibilidad social. En tal sentido, los ciudadanos que aspiren a cargos administrativos, deben reunir un conjunto de rasgos constitutivos del perfil de esa persona que aspira brindar servicios a los usuarios de calidad. Ese ciudadano para desempeñarse como servidor Público debe tener valores y competencias, características indispensables en las personas que ejercerán determinado rol.

De allí, que la gestión administrativa debe poseer una adecuada y oportuna toma de decisiones para garantizar que estos recursos sean utilizados de manera

eficiente, proponer, desarrollar y ejecutar variados proyectos hacia las instancias locales, lo cual exige la conformación de equipos de trabajo que manejen herramientas de planificación, información, sistemas de evaluación y control.

Así mismo, se plantea cada vez con mayor fuerza, la necesidad de que los sectores público y privado aúnen esfuerzos identificando áreas de cooperación y espacios particulares de actuación en pro de la efectividad económica y social.

1.4. Problema:

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y satisfacción en servicio en Sedapal – Comas 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La gestión administrativa se relaciona con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Hipótesis específica 2

La gestión administrativa se relaciona con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Hipótesis específica 3

La gestión administrativa se relaciona con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Hipótesis específica 4

La gestión administrativa se relaciona con satisfacción en Sedapal – Comas 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en Sedapal – Comas 2016.

II Marco metodológico

2.1. Variables

Para este estudio se identificaron las siguientes variables:

Variable Independiente 1:

Arias (2008) quien citando a Antúnez define la gestión como: "Un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos. Gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación, institución educativa, dirección y seguimiento vinculados en el ámbito pedagógico, institucional y administrativo de un centro" (p. 18)

Variable Independiente 2:

Para el análisis se toma la definición de Larrea, (2001) quien en su obra afirma que "Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio". (p. 189)

En consecuencia partiendo de dicha definición en este estudio se define como el estado de satisfacción y/o conformidad que percibe un colectivo más o menos homogéneo con relación a la prestación de un servicio que permite cubrir un alto porcentaje de necesidades y requerimientos esperados por los que contratan estos servicios (usuario).

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: gestión administrativa

Esta variable fue medida gracias a la aplicación de un cuestionario de preguntas, dirigidos a los trabajadores de SEDAPAL - Comas, la cual fue elaborada a partir de las dimensiones de la variable, que son Administración de Recursos, Planificación de Acciones, Toma de decisiones y Resolución de Conflictos, realizando el cuestionario constó de 48 ítems elaborados a partir de los indicadores que fueron organizados de la siguiente manera: Se operacionalizó la variable con el cuestionario de gestión administrativa.

Tabla 1

Dimensiones e Indicadores de la Variable 1: gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Administración de Recursos	Compromiso institucional	Del 1 al 17	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Inadecuado 48 - 112 Poco adecuado 113 - 176 Adecuado 177 - 240
	Manejo de recursos			
Situación organizacional	Del 18 al 27			
Función laboral				
Planificación de Acciones	Visión prospectiva	Del 28 al 38		
	Acciones pertinentes			
Toma de decisiones	Objetivos Comunes	Del 39 al 48		
	Evaluación de resultados			
Resolución de Conflictos	Ejercicio de liderazgo	Del 25 al 31		
	Responsabilidad social			
	Satisfacción profesional	Del 17 al 24		
	Ambiente laboral armonioso			
	Condiciones de trabajo	Del 9 al 16		
	Estrategia de solución de conflictos			

Adaptado del marco teórico

Variable 2: calidad de servicio

Tabla 2

Dimensiones e Indicadores de la Variable 2: calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Eficiencia en el servicio	Satisfacción	Del 1 al 8	1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho	Mala 31 - 72 Regular 73 - 114 Buena 115 - 155
	Calidad de atención			
Relevancia en el servicio	Satisfacción	Del 9 al 16		
	Uso de tecnología			
Pertinencia en el servicio	Reconocimiento	Del 17 al 24		
	Capacitación			
Satisfacción	Satisfacción	Del 25 al 31		
	Equilibrio			

Adaptado del marco teórico

2.3. Metodología

Sabino (2000, p. 35) “considera que la metodología consiste en el análisis de los diversos procedimientos concretos que se emplean en las investigaciones”.

En la presente investigación bajo el enfoque cuantitativo se sigue con el método no experimental descriptivo, transversal que por sus características corresponde al trabajo de campo que se estudiará a las unidades de análisis en su propia naturaleza. Al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2010, p. 27) indica en el uso de este método el investigador “nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos así como punto de vista de conteo y las magnitudes de estos”

La presente investigación se llevará a cabo utilizando el Método Hipotético-Deductivo de nivel explicativo, de enfoque cuantitativo estadístico por la utilización de fórmulas para la tabulación de datos, cifras de carácter numérico sobre las variables en estudio y que pretenden fundamentar sólidamente la hipótesis

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio para la presente investigación es básica. Al respecto Tamayo (2010, p. 8), afirmó:

Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico

Hernández, Fernández, Baptista (2010) indicó que está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.

Nivel correlacional: Por su carácter es de tipo correlacional, porque está dirigida a describir el fenómeno investigado y determinar la relación entre variables. Al respecto, Hernández, Fernández, Baptista (2010) sostiene que, buscan establecer la relación, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Enfoque cuantitativo: El enfoque es cuantitativo tal como lo manifiesta Epiquién y Diestra (2013, p. 31), que se caracteriza por la recolección de datos y el análisis correspondiente para probar la hipótesis utilizando la medición numérica, es decir la utilización de la estadística para probar la exactitud del comportamiento de la población en investigación.

La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; la investigación de enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

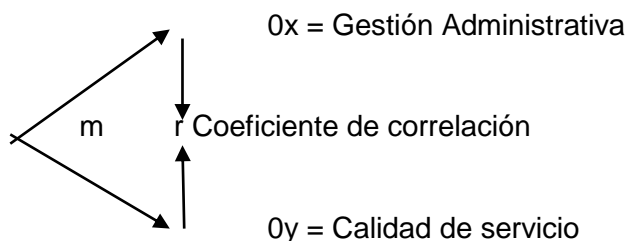
2.5. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, puesto que no existió manipulación de variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural.

Estos diseños describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, con la finalidad, de estudiar y analizarlos el grado de relación entre las variables en un hecho o fenómeno que se da en una realidad. Epiquién y Diestra (2013, p. 48).

Este diseño tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación, así mismo puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Dónde:

“m” es la muestra donde se realiza el estudio

Los subíndices “x, y,” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada de dos variables distintas (x, y), Intervinientes

“r” hace mención a la posible relación existente entre variables estudiadas que en este caso es Gestión Administrativa y Calidad de Servicio desde el punto de vista de los encuestados.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población de estudio

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 174). El marco poblacional está constituido por 156 trabajadores de Sedapal, por una población relativamente pequeña se realizará un censo.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

La Encuesta: La encuesta “es una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido a que registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.” (Creswell 2009, p. 35)

Instrumento Ficha técnica.

- Denominación** : Gestión administrativa
Objetivo : Medir el nivel de percepción de la gestión administrativa
Administración : grupal y/o individual
Tiempo : 30 minutos
Estructura : 48 ítems
Nivel de medición : escala politómica

Instrumento Ficha técnica.

- Denominación** : Evaluación de la calidad de servicio
Objetivo : Medir la percepción de la calidad de servicio
Administración : grupal y/o individual
Tiempo : 30 minutos
Estructura : 31 ítems
Nivel de medición : escala politómica

Validez y Confiabilidad

Siguiendo los procedimientos de elaboración del instrumento para determinar su fiabilidad se someterá a la validez siguiente:

Validez a juicio de expertos: Dicho procedimiento de validez se realizó por criterio de jueces, quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad, mediante la aplicación del certificado de validez de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con sede en Lima.

Tabla 3

Juicio de expertos

Expertos	Aplicabilidad del instrumentos
Núñez Lira, Luis	Aplicable
Penas Malpartida, Assiry Sheyla	Aplicable
Guerrero Sánchez, Gustavo Joel	Aplicable

Confiabilidad del Instrumento.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la técnica de prueba previa o conocida como prueba piloto. En los resultados de la prueba piloto, el Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\sum V = 59.23$$

$$VT = 645.58$$

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum V}{VT} \right) = \left(\frac{10}{9} \right) \left(1 - \frac{59.23}{645.58} \right) = 0.89$$

$$\sum V = 55.67$$

$$VT = 614.67$$

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum V}{VT} \right) = \left(\frac{10}{9} \right) \left(1 - \frac{55.67}{614.67} \right) = 0.83$$

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Técnica	Resultados
Instrumento 1	Alfa de Cronbach	0.898
Instrumento 2	Alfa de Cronbach	0.834

2.8. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Se utilizó para la determinación de las frecuencias relativas y absolutas del estudio.

Prueba de hipótesis

Se determinó el nivel Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, con dichos resultados se hizo uso del software estadístico SPSS 23.0 para evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación

III. Resultados

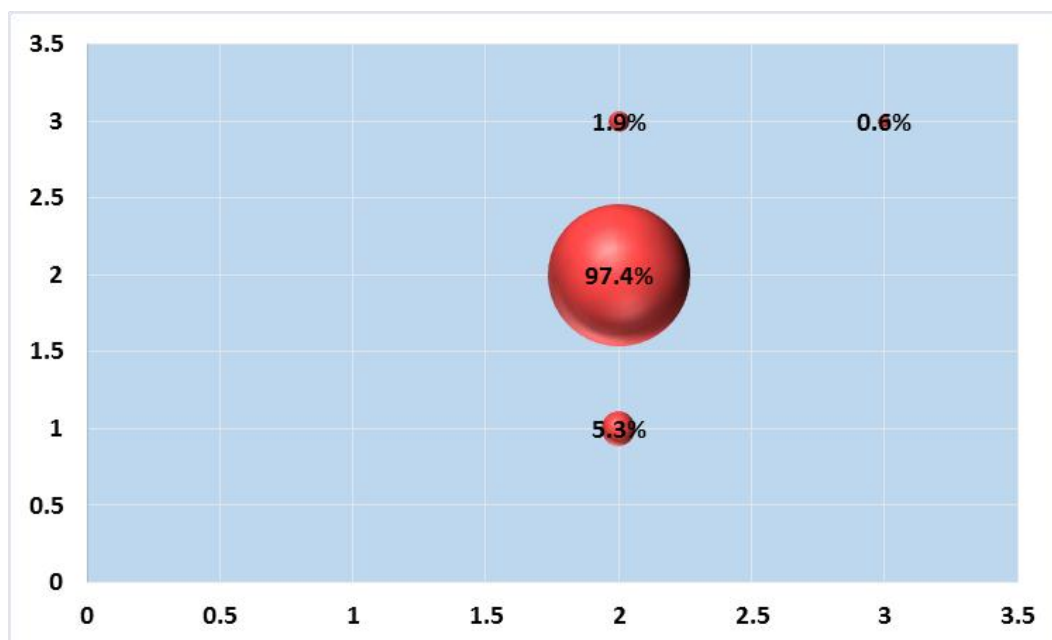
3.1 Resultados descriptivos

De acuerdo a la tabla 5 y figura 1, el 99.4% de los trabajadores opina que la gestión administrativa presenta un nivel poco adecuado y a su vez, el 97,4% opina que calidad se servicio presenta un nivel regular y el 1.9% presenta un nivel bueno. Asimismo, el 0,6% opina que la gestión administrativa presenta un nivel adecuado y a su vez la calidad de servicio presenta un nivel bueno.

Tabla 5

*Tabla cruzada Gestión administrativa*Calidad de servicio*

		Calidad de servicio		Total	
		regular	bueno		
Gestión administrativa	poco adecuada	Recuento	152	3	155
		% del total	97.4%	1.9%	99.4%
	adecuada	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	0.6%	0.6%
Total		Recuento	152	4	156
		% del total	97,4%	2,6%	100,0%



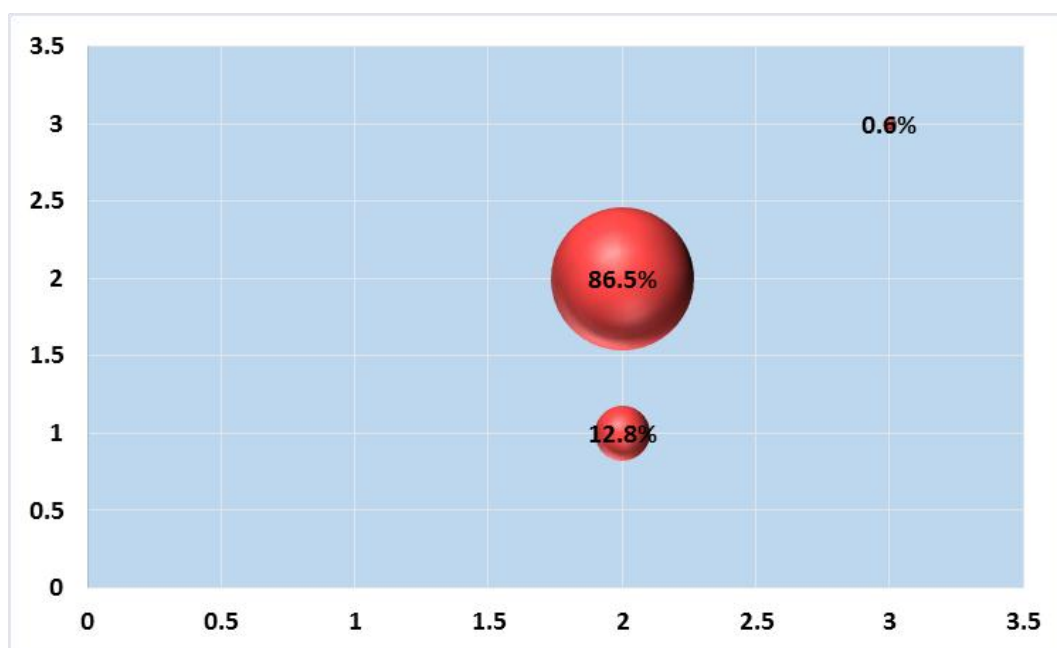
*Figura 1. Tabla cruzada Gestión administrativa*Calidad de servicio*

De acuerdo a la tabla 6 y figura 2, el 99.4% de los trabajadores opina que la gestión administrativa presenta un nivel poco adecuado y a su vez, el 12,8% opina que eficiencia en el servicio presenta un nivel malo y el 86,5% presenta un nivel regular. Asimismo, el 0,6% opina que la gestión administrativa presenta un nivel adecuado y a su vez la calidad de servicio presenta un nivel bueno.

Tabla 6

*Tabla cruzada Gestión administrativa*Eficiencia en el servicio*

		Eficiencia en el servicio			Total	
		mala	regular	buena		
Gestión administrativa	poco adecuada	Recuento	20	135	0	155
		% del total	12.8%	86.5%	0.0%	99,4%
	adecuada	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	0.6%	0,6%
Total		Recuento	20	135	1	156
		% del total	12,8%	86,5%	0,6%	100,0%

*Figura 2. Tabla cruzada Gestión administrativa Eficiencia en el servicio*

De acuerdo a la tabla 7 y figura 3, el 99.4% de los trabajadores opina que la gestión administrativa presenta un nivel poco adecuado y a su vez, el 7.7% opina que la relevancia en el servicio presenta un nivel malo, el 91.0% presenta un nivel regular y el 0,6% un nivel bueno. Asimismo, el 0,6% opina que la gestión administrativa presenta un nivel adecuado y a su vez la calidad de servicio presenta un nivel bueno.

Tabla 7

Tabla cruzada Gestión administrativa Relevancia en el servicio*

		Relevancia en el servicio			Total	
		mala	regular	bueno		
Gestión administrativa	poco adecuada	Recuento	12	142	1	155
		% del total	7.7%	91.0%	0.6%	99,4%
	adecuada	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	0.6%	0,6%
Total		Recuento	12	142	2	156
		% del total	7,7%	91,0%	1,3%	100,0%

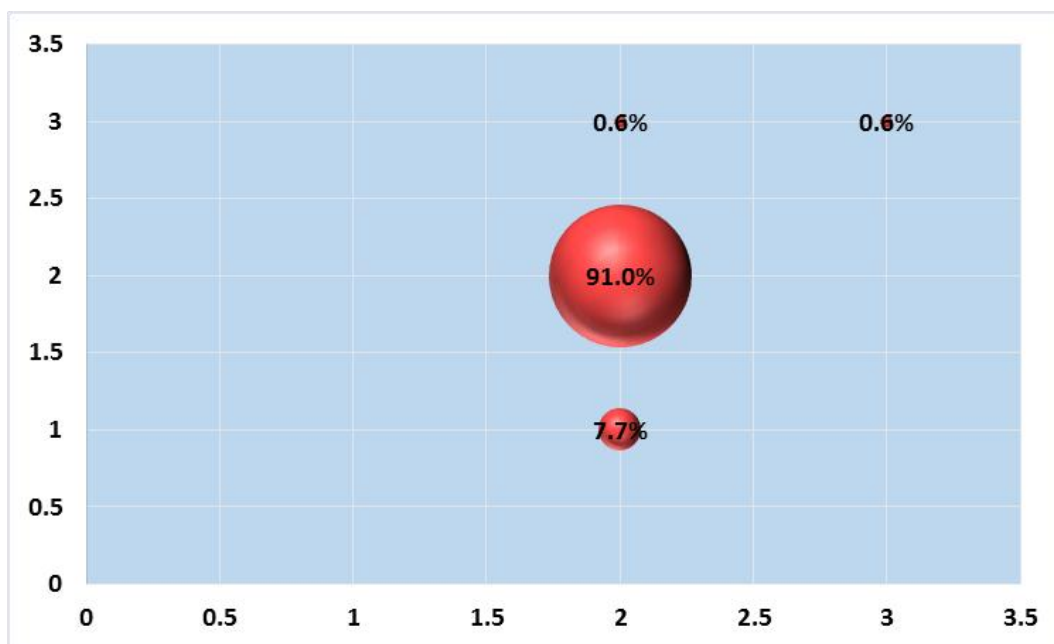


Figura 3. Tabla cruzada Gestión administrativa*Relevancia en el servicio

De acuerdo a la tabla 8 y figura 4, el 99.4% de los trabajadores opina que la gestión administrativa presenta un nivel poco adecuado y a su vez, el 1.9% opina que pertinencia en el servicio presenta un nivel malo, el 80.8% presenta un nivel regular y el 16.7% un nivel bueno. Asimismo, el 0,6% opina que la gestión administrativa presenta un nivel adecuado y a su vez la calidad de servicio presenta un nivel bueno.

Tabla 8

Tabla cruzada Gestión administrativa Pertinencia en el servicio*

		Pertinencia en el servicio			Total	
		mala	regular	bueno		
Gestión administrativa	poco adecuada	Recuento	3	126	26	155
		% del total	1.9%	80.8%	16.7%	99,4%
	adecuada	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	0.6%	0,6%
Total		Recuento	3	126	27	156
		% del total	1,9%	80,8%	17,3%	100,0%

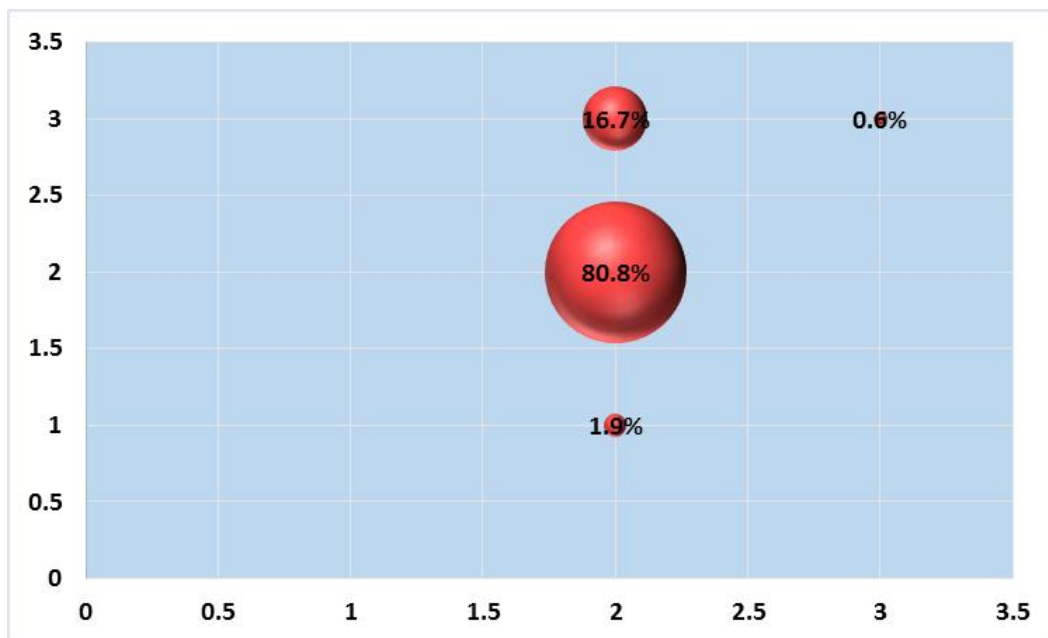


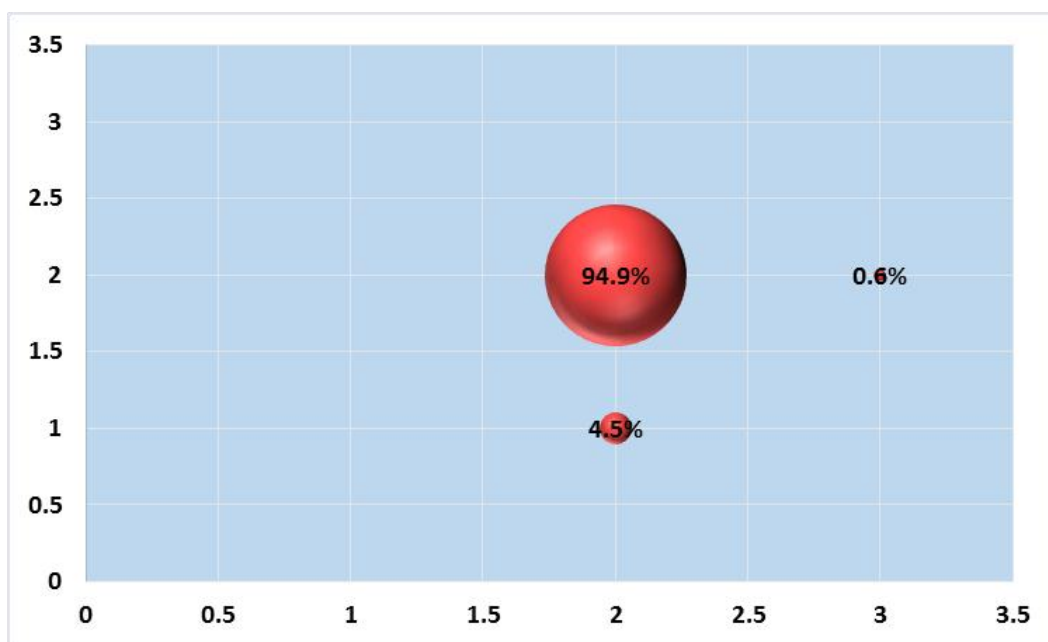
Figura 4. Tabla cruzada Gestión administrativa* Pertinencia en el servicio

De acuerdo a la tabla 9 y figura 5, el 99.4% de los trabajadores opina que la gestión administrativa presenta un nivel poco adecuado y a su vez, el 4.5% opina que la satisfacción presenta un nivel malo, el 94.9% presenta un nivel regular. Asimismo, el 0,6% opina que la gestión administrativa presenta un nivel adecuado y a su vez la satisfacción presenta un nivel regular.

Tabla 9

Tabla cruzada Gestión administrativa Satisfacción*

			Satisfacción		Total
			mala	regular	
Gestión administrativa	poco	Recuento	7	148	155
	adecuada	% del total	4.5%	94.9%	99,4%
	adecuada	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	0.6%	0,6%
Total		Recuento	7	149	156
		% del total	4,5%	95,5%	100,0%

*Figura 5. Tabla cruzada Gestión administrativa*Satisfacción*

3.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016

Ha: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016

De acuerdo a la tabla 10, la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel fuerte.

Tabla 10

Prueba de hipótesis general

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

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

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La gestión administrativa no se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Ha: La gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

De acuerdo a la tabla 11, la gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016., según el

análisis estadístico de rho de Spearman de 0,473, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel moderado.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 1

			Gestión administrativa	Eficiencia en el servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
	Eficiencia en el servicio	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

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

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La gestión administrativa no se relaciona directamente con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Ha: La gestión administrativa se relaciona directamente con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

De acuerdo a la tabla 12, la gestión administrativa se relaciona directamente con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,563, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel moderado.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 2

			Gestión administrativa	Relevancia en el servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156

Relevancia en el servicio	Coeficiente de correlación	,563**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	156	156

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

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La gestión administrativa no se relaciona directamente con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

Ha: La gestión administrativa se relaciona directamente con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.

De acuerdo a la tabla 13, la gestión administrativa se relaciona directamente con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,635, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel moderado.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 3

		Gestión administrativa	Pertinencia en el servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,635**
		N	.
Pertinencia en el servicio	Pertinencia en el servicio	Coeficiente de correlación	,635**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.

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

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La gestión administrativa se relaciona directamente con satisfacción en Sedapal – Comas 2016.

Ha: La gestión administrativa se relaciona directamente con satisfacción en Sedapal – Comas 2016.

De acuerdo a la tabla 14, la gestión administrativa no se relaciona directamente con satisfacción en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,128, y una significancia bilateral de 0,112, indicándonos que no existe una relación.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 4

		Gestión administrativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	156
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,128
		Sig. (bilateral)	,112
		N	156

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados estadísticos en la prueba de hipótesis general, en la tabla 9, la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel fuerte. Estos hallazgos concuerdan con Mejía (2009) en la investigación titulada “grado de calidad de la gestión administrativa del presidente de campo local y el grado de satisfacción laboral de los pastores de distrito de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en El Salvador”, donde los resultados se encontró que la percepción del grado de calidad de la gestión administrativa del presidente y el grado de satisfacción de los pastores tuvieron un grado de relación positiva y media ($r = .543$ y $p = .000$). Se encontró que el estado civil, la categoría salarial, la categoría pastoral y el tiempo de servicio, no produjeron un efecto significativo sobre la percepción de la calidad de la gestión administrativa. Se encontró diferencia en la percepción de calidad de la gestión administrativa según el nivel académico ($F = 4.658$ y $p = .012$). El estado civil, la categoría salarial, la categoría pastoral y el tiempo de servicio, no produjeron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Se encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral según el nivel académico ($F = 4.341$ y $p = .016$).”.

También concuerdan con Espinoza (2013) en la tesis titulada “el control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos” donde los resultados nos indicaron que con un nivel de significación del 5% se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternante, concluyendo que SI influyen en la planificación de la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

De acuerdo a los resultados estadísticos en la prueba de hipótesis específica 1, en la tabla 10, la gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016., según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,473, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel moderado. Estos hallazgos concuerdan con Chiliquina (2013) en la investigación titulada “la gestión

administrativa y la optimización de los recursos empresariales ciudad de Tulcán”, cuyas conclusiones indicaron que a empresa no tiene definida una estructura organizacional adecuada, no existe una segregación de funciones correcta en muchos de los procesos, pues una sola persona es la responsable de realizarlos y además está a cargo de varias áreas, el personal no toma en cuenta que todo documento interno debe tener firmas de responsabilidad y respaldo de que los mismos fueron entregados o revisados. Existe personal que cumple doble función, ya que no se ha distribuido las funciones en forma adecuada a cada uno de ellos.

De acuerdo a los resultados estadísticos en la prueba de hipótesis específica 2, en la tabla 11, la gestión administrativa se relaciona directamente con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,563, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel moderado. Estos hallazgos concuerdan con Oleas (2012) en la tesis titulad “gestión administrativa y procesos académicos del colegio “Aurora Estrada de Ramírez.” Cuyos resultados de la investigación determina la necesidad del Diseño e Implementación de un Portal Web que Optimice la Gestión en la antes mencionada institución. Para la implementación del portal web se utilizó el servicio de un proveedor de hosting con la capacidad de almacenamiento y procesamiento suficientes para satisfacer la demanda de la institución. En el portal se destaca información sobre la carga académica docente, boletas de notas, enlaces a páginas web educativas, etc. Los beneficiarios de la investigación son Autoridades, Docentes, Estudiantes y Padres de Familias del colegio Aurora Estrada de Ramírez.

De acuerdo a los resultados estadísticos en la prueba de hipótesis específica 3, en la tabla 12, la gestión administrativa se relaciona directamente con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,635, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel moderado. Estos hallazgos concuerdan con Velázquez (2009) en la investigación titulada “calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa” donde las principales conclusiones a que se

llega en el estudio son las siguientes: Las Variables Administrativas Básicas (VAB) han permitido establecer una conexión más directa y focalizada, entre el Diagnóstico Situacional y la construcción del Cuadro de Mando Integral (CMI).

De acuerdo a los resultados estadísticos en la prueba de hipótesis específica 4, en la tabla 13, la gestión administrativa no se relaciona directamente con satisfacción en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,128, y una significancia bilateral de 0,112, indicándonos que no existe una relación. Estos hallazgos concuerdan con Campos y Loza (2011) en su tesis “incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011”, donde los resultados nos indicaron que la gestión es desconocida por los usuarios, no existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento y se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.

V. Conclusiones

- Primera: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.
- Segunda: La gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016., según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,473, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.
- Tercera: La gestión administrativa se relaciona directamente con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,563, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.
- Cuarta: La gestión administrativa se relaciona directamente con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,635, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.
- Quinta: La gestión administrativa no se relaciona directamente con satisfacción en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,128, y una significancia bilateral de 0,112.

VI. Recomendaciones

- Primera: A los directivos tomando como base el análisis de las condiciones en las que se desarrolla la gestión administrativa, que ha permitido reconocer deficiencias en algunos de los aspectos referidos a la atención, se recomienda, evaluar los procesos y a los responsables en cada área, a partir de la información contenida en el presente informe como paso previo al establecimiento de los mecanismos que garantizarán una atención eficiente.
- Segunda: A los directivos, que existiendo actividades para organizar diligente y oportunamente los requerimientos de los trabajadores de su sector, se recomienda tener horarios de atención que se adecuen a las jornadas laborales de los usuarios, como la atención en doble turno.
- Tercera: A todos los estudiantes de postgrado en gestión y administración se recomienda investigar estas variables en otros contextos, dado que es de vital importancia para el crecimiento institucional así como para el desarrollo personal de los trabajadores y de los usuarios de los servicios públicos.
- Cuarta: A todos los trabajadores en la administración pública, fomentar el buen trato, la atención oportuna y la agilización del trámite dado que en este estudio se ha probado la relación que existe entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio.
- Quinta: Se recomienda realizar estudios similares en otras instituciones públicas de servicio y de esta manera realizar una generalización que permita identificar las variables para la satisfacción de los clientes.

VII. Referencias bibliográficas

- Albrech y Carson (2001) *Calidad Total*. McGraw Hill Editores. Santa Fe de Bogotá
- Alvarado, O. (2003). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Universidad de Lima.
- Anda, M, y Cuauhtémoc P. (2005) *Administración y calidad*. México LIMUSA. Noriega editores.
- Arias L. (2008) *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Editorial Díaz de Santos. Madrid
- Ayala, S. y Saavedra, A. (2012) *Mejoramiento de la gestión administrativa de las MYPES del sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal*. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Martín.
- Baena, G. (2015) *planeación prospectiva estratégica teorías, metodologías y buenas prácticas en américa latina*. Universidad Autónoma de México.
- Bernard, C. (2008) *La Globalización es Inevitable*. Revista Umbral. Colegio Universitario "Fermín Toro". N° 17. Barquisimeto
- Campos, S. y Loza, P. (2011) *incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
- Castro F. (2010) *Servicios de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. Editorial Trillas. México
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, Bogotá, Colombia, McGraw-Hill Interamericana,
- Chiliquinga (2013) *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales Tulcán*. Universidad Politécnica de Carchi, Ecuador.
- Colunga T. (2005), *Administración para la calidad*. México Panorama editorial
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*, México, Cengage Learning Editores,
- Desatnick P. (2009), *Como conservar su usuariola*. Editorial Legis, S. A. Colombia.
- Druker P. (1990) *El Ejecutivo Eficaz*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires
- Dubrin, A. (2008) *Relaciones Humanas Comportamiento Humano en El Trabajo*. College of Business, Rochester Institute of Technology

- Epiquién y Diestra (2013) *Metodología de la investigación cuasiesperimental*. Lima Dany
- Espinoza, D. (2013) *el control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. Tesis de grado. Universidad de San Martín de Porres.
- Farre, S. (2004) *Gestión de conflictos: taller de mediación*. Barcelona: Ariel. 2004. 312p.
- Fisas, V. (2006). *Cultura de Paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Unesco.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones*. México: CENGAGE.
- Harrington D. (2004) *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Usuario*. Editorial McGraw Hill. Madrid
- Hernández, Fernández, Baptista (2014) *Metodología de la Investigación* (6ta edición) México, McGraw Hill.
- Hitt, M., Black, S. y Porter, L. (2006). *Administración*, Novena Edición, México, Pearson Educación.
- Imai P. (2008) *En Mercadeo*. Prentice-Hall hispanoamericana, S. A. México
- Juran J. (2007) *La planificación de la calidad*. Editorial Díaz de Santos; Madrid.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1996). *Administración una perspectiva global*. México. McGraw-Hill/Interamericana.
- Larrea, (2001) *Medición y Calidad Total*. Recuperado de <http://www.visiongc.com>.
- Martínez, S. y Larissa (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/admonrrhhlari.htm>
- Mejía, J. (2009) *grado de calidad de la gestión administrativa del presidente de campo local y el grado de satisfacción laboral de los pastores de distrito de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en El Salvador*. Tesis de grado Universidad de Montemorelos
- Morales, M. (2010). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mosley, D., Megginson, L. y Pietri, P. (2005). *Supervisión. La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. México: Thonson.

- Muñiz, L. (2000) *Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. 3era Edición
- Oleas (2012) *gestión administrativa y procesos académicos del colegio "Aurora Estrada de Ramírez."* de la ciudad de Guayaquil .diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución. Tesis de grado. Universidad de Guayaquil Ecuador.
- Palafox P. (2001) *Como brindar un servicio integral al usuario. Desarrollo de un poderoso y funcional programa de servicio al usuario*. Editorial McGraw Hill. Colombia
- Pael, W. (2001) *La integración usuario - institución educativa: las cinco mejores estrategias para lograr el éxito en los negocios con los usuarios*. Editorial Prentice-Hall, México
- Ramos, L. (2009) *Manual de medios alternativos de resolución de conflictos*. México.
- Ramos, O. (2010). *Gestionando con eficiencia una institución pública*. Lima: Jc.
- Robbins, S. y Coullter, M. (2010). *Administration*, 10ma. Edición, México, Pearson
- Sabino, C. (2000) *Metodología de Investigación (Una Introducción teórico-práctica)*. Ed. Lumen, Buenos Aires
- Shaw, L. (2007) *El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. Ediciones Deusto. España
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. AFA, Editores Importadores S.A. Lima
- Soto, T. (2009) *Cultura de la calidad de servicio*. Editorial Trillas. México.
- Sovero, F. (2008) *Gestión educacional*. Lima: Edit. Servicios gráficos Silva Eirl.
- Stoner H. (2006) *Administración moderna*. Editorial LIMUSA; México
- Tamayo, M. (2010,) *El proceso de la Investigación Científica*. México. Limusa
- Tejeda, L. (2014) *gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao*. Tesis de grado. Universidad del Callao.
- Tirado (2014) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo*. Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo.

Velázquez (2009) *calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa*. Tesis de grado Universidad Nacional de Itapúa.

Viveros, G. (2002), *Apuntes de métodos estadísticos de calidad*. Derechos reservados.

William M. (2002) *Direcciones de los Servicios de calidad al usuario; guía práctica para operaciones de servicios*. Editorial Iberoamericana. Bogotá. Serie 50 minutos

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y satisfacción en servicio en Sedapal – Comas 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Sedapal – Comas 2016.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en Sedapal – Comas 2016.</p>	<p>Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016.</p> <p>Hipótesis específica 1 La gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.</p> <p>Hipótesis específica 2 La gestión administrativa se relaciona directamente con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016.</p> <p>Hipótesis específica 3 La gestión administrativa se relaciona directamente con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016.</p> <p>Hipótesis específica 4 La gestión administrativa se relaciona directamente con satisfacción en Sedapal – Comas 2016.</p>	<p>Administración de Recursos</p> <p>Planificación de Acciones</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Resolución de Conflictos</p>	<p>Compromiso institucional</p> <p>Manejo de recursos</p> <p>Situación organizacional</p> <p>Función laboral</p> <p>Visión prospectiva</p> <p>Acciones pertinentes</p> <p>Objetivos Comunes</p> <p>Evaluación de resultados</p> <p>Ejercicio de liderazgo</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Satisfacción profesional</p> <p>Ambiente laboral armonioso</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Estrategia de solución de conflictos</p>	<p>Del 1 al 17</p> <p>Del 18 al 27</p> <p>Del 28 al 38</p> <p>Del 39 al 48</p>	<p>Siempre = 5</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>Nunca = 1</p>

Variables			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Eficiencia en el servicio	Satisfacción	Del 1 al 8	1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho
	Calidad de atención		
Relevancia en el servicio	Satisfacción	Del 9 al 16	
	Uso de tecnología		
Pertinencia en el servicio	Reconocimiento	Del 17 al 24	
	Capacitación		
Satisfacción	Satisfacción	Del 25 al 31	
	Equilibrio		

Instrumento 1

Cuestionario gestión administrativa

Estimado colaborador, necesitamos de su amable colaboración, esta encuesta es anónima, le agradecemos por su apoyo. Lee cuidadosamente cada pregunta y marca con un aspa (X) la alternativa más apropiada según su criterio .

EQUIVALENCIAS

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

N°	DIMENSIÓN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los recursos se gestionan en base al compromiso identificado con SEDAPAL.					
2	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.					
3	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas					
4	La distribución de los recursos es equitativa en SEDAPAL.					
5	El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados a SEDAPAL					
6	Existe distribución de recursos fijos para implementar tecnología de punta.					
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad de SEDAPAL.					
8	Existe coherencia entre la asignación en las funciones administrativas.					
9	La gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDAPAL.					

10	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDAPAL.					
11	Los responsables de la gestión demuestran eficacia en la organización del trabajo.					
12	Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades.					
13	Los recursos se distribuyen actuando con equidad en la toma de decisiones.					
14	Se desarrolla capacidades y habilidades comunicativas en función a los recursos					
15	Reconoce logros de los trabajadores según logros de desarrollo administrativo.					
16	El personal en general asume responsabilidades inherentes a su cargo.					
17	La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia su labor.					
	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN DE ACCIONES	1	2	3	4	5
18	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.					
19	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.					
20	Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional					
21	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones.					
22	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones.					
23	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.					
24	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas.					
25	En la gestión se fijan metas y objetivos claros.					

26	Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal de SEDAPAL.					
27	En la gestión se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo.					
28	En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas.					
	DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES					
29	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal de SEDAPAL.					
30	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza.					
31	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro en productividad.					
32	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.					
33	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales.					
34	Se toma acciones que demuestra compromiso y obligación con SEDAPAL.					
35	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.					
36	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.					
37	Se brinda reconocimiento al personal por sus logros y buen desempeño laboral.					
38	Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.					
	DIMENSIÓN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS					
39	Se fomenta a establecer relaciones de participación y cohesión.					
40	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.					
41	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.					
42	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los					

	trabajadores.					
43	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.					
44	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.					
45	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.					
46	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.					
47	Los directivos muestran empatía frente al personal.					
48	Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas.					

Instrumento de medición de la percepción de la calidad de servicio

Estimado colaborador:

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de Diagnosticar la Calidad de Servicio prestada. Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en aras de proporcionar información confiable.

Instrucciones generales

Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

Seleccione únicamente una sola respuesta.

Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.

Dicho instrumento estará estructurado por 32 ítems con una escala cualitativa la cual es la siguiente:

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Medianamente satisfecho
4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN EFICIENCIA EN EL SERVICIO					
1	En cuanto a la atención que presta el personal, usted se encuentra					
2	Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado					
3	El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar					
4	Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado					
5	Respecto al servicio que presta SEDAPAL, usted esta					

6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes					
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente					
8	Usted siente valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de SEDAPAL					
	DIMENSIÓN RELEVANCIA EN EL SERVICIO					
9	Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes					
10	El horario para la atención de las solicitudes de los clientes le deja					
11	La confianza que inspira el personal que atiende, le hace sentir					
12	Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen					
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras					
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo					
15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL					
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas					
	DIMENSIÓN PERTINENCIA EN EL SERVICIO					
17	El atención oportuna general, SEDAPAL cumple con las expectativas					
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado					
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente					
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo					
21	Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña					
22	Las tareas que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción					
23	La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso					

24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al cliente					
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO						
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes					
26	Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna					
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio					
28	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo					
29	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna					
30	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio					
31	Es agradable compartir con los clientes					

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión administrativa * Calidad de servicio	156	100,0%	0	0,0%	156	100,0%

Tabla cruzada Gestión administrativa*Calidad de servicio

Gestión administrativa	Calidad de servicio	Recuento	Calidad de servicio		Total
			regular	buena	
poco adecuada	Recuento	152	3	155	
	% dentro de Gestión administrativa	98,1%	1,9%	100,0%	
	% dentro de Calidad de servicio	100,0%	75,0%	99,4%	
	% del total	97,4%	1,9%	99,4%	
adecuada	Recuento	0	1	1	
	% dentro de Gestión administrativa	0,0%	100,0%	100,0%	
	% dentro de Calidad de servicio	0,0%	25,0%	0,6%	
	% del total	0,0%	0,6%	0,6%	
Total	Recuento	152	4	156	
	% dentro de Gestión administrativa	97,4%	2,6%	100,0%	
	% dentro de Calidad de servicio	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	97,4%	2,6%	100,0%	

CROSSTABS

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

06:43 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión administrativa * Eficiencia en el servicio	156	100,0%	0	0,0%	156	100,0%

Tabla cruzada Gestión administrativa*Eficiencia en el servicio

Gestión administrativa	Eficiencia en el servicio	Recuento	Eficiencia en el servicio			Total
			mala	regular	buena	
poco adecuada	Recuento	20	135	0	155	
	% dentro de Gestión administrativa	12,9%	87,1%	0,0%	100,0%	
	% dentro de Eficiencia en el servicio	100,0%	100,0%	0,0%	99,4%	
	% del total	12,9%	86,5%	0,0%	99,4%	
adecuada	Recuento	0	0	1	1	
	% dentro de Gestión administrativa	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	% dentro de Eficiencia en el servicio	0,0%	100,0%	0,6%	0,6%	
	% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	
Total	Recuento	20	135	1	156	
	% dentro de Gestión administrativa	12,9%	86,5%	0,6%	100,0%	
	% dentro de Eficiencia en el servicio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	12,9%	86,5%	0,6%	100,0%	

CROSSTABS

/TABLES=var1 BY var8

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

06:44 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Tabla cruzada Gestión administrativa*Relevancia en el servicio

		Relevancia en el servicio			Total	
		mala	regular	buena		
Gestión administrativa	poco adecuada	Recuento	12	142	1	155
		% dentro de Gestión administrativa	7,7%	91,6%	0,6%	100,0%
		% dentro de Relevancia en el servicio	100,0%	100,0%	50,0%	99,4%
		% del total	7,7%	91,0%	0,6%	99,4%
adecuada	Recuento	0	0	1	1	
		% dentro de Gestión administrativa	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Relevancia en el servicio	0,0%	0,0%	50,0%	0,6%
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	12	142	2	156
		% dentro de Gestión administrativa	7,7%	91,0%	1,3%	100,0%
		% dentro de Relevancia en el servicio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	7,7%	91,0%	1,3%	100,0%

Efectúe una doble pulsación para activar

```

CROSSTABS
  /TABLES=var1 BY var9
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
    
```

Tablas cruzadas

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

06:44 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Gestión administrativa * Pertinencia en el servicio 156 100,0% 0 0,0% 156 100,0%

Tabla cruzada Gestión administrativa*Pertinencia en el servicio

		Pertinencia en el servicio			Total	
		mala	regular	buena		
Gestión administrativa	poco adecuada	Recuento	3	126	26	155
		% dentro de Gestión administrativa	1,9%	81,3%	16,8%	100,0%
		% dentro de Pertinencia en el servicio	100,0%	100,0%	96,3%	99,4%
		% del total	1,9%	80,8%	16,7%	99,4%
adecuada	Recuento	0	0	1	1	
		% dentro de Gestión administrativa	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Pertinencia en el servicio	0,0%	0,0%	3,7%	0,6%
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	3	126	27	156
		% dentro de Gestión administrativa	1,9%	80,8%	17,3%	100,0%
		% dentro de Pertinencia en el servicio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	1,9%	80,8%	17,3%	100,0%

Efectúe una doble pulsación para activar

```

CROSSTABS
  /TABLES=var1 BY var10
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL
    
```

Tablas cruzadas

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

06:44 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Satisfacción

Tabla cruzada Gestión administrativa*Satisfacción

			Satisfacción		Total
			mala	regular	
Gestión administrativa	poco adecuada	Recuento	7	148	155
		% dentro de Gestión administrativa	4,5%	95,5%	100,0%
		% dentro de Satisfacción	100,0%	99,3%	99,4%
		% del total	4,5%	94,9%	99,4%
adecuada		Recuento	0	1	1
		% dentro de Gestión administrativa	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Satisfacción	0,0%	0,7%	0,6%
		% del total	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	7	149	156
		% dentro de Gestión administrativa	4,5%	95,5%	100,0%
		Efectúe una doble pulsación para activar		100,0%	100,0%
				95,5%	100,0%

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

06:44 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

% dentro de Gestión administrativa 4,5% 95,5% 100,0%

% dentro de Satisfacción 100,0% 100,0% 100,0%

% del total 4,5% 95,5% 100,0%

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa		1,000	,763**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	156	156
	Calidad de servicio		,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	156	156

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00007
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

06:44 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

- Resultado
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada
 - Registro
 - Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00007
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON 06:45 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada

Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00007
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

		Gestión administrativa		Eficiencia en el servicio	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	.473**	
		Sig. (bilateral)	.	.000	
		N	156	156	
Eficiencia en el servicio	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.473**	1,000	
		Sig. (bilateral)	.000	.	
		N	156	156	

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00008
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica

Efectúe una doble pulsación para activar

Unicode ON | H: 258, W: 629 pt

06:45 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada

Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00008
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

		Gestión administrativa		Relevancia en el servicio	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	.563**	
		Sig. (bilateral)	.	.000	
		N	156	156	
Relevancia en el servicio	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.563**	1,000	
		Sig. (bilateral)	.000	.	
		N	156	156	

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00009
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Gestión | Pertinencia

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ON | H: 258, W: 629 pt

06:45 p.m. 24/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de p
Tabla cruzada
Registro
Correlaciones no p
Título
Notas
Correlaciones
Registro
Correlaciones no p
Título
Notas
Correlaciones

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00009
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Gestión administrativa	Pertinencia en el servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
Pertinencia en el servicio		Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00010
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON |H: 259, W: 629 pt

06:45 p.m.
24/11/2016

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: [con su respectivo autor, año y página]

Gestión administrativa.

Muñiz (2003) (p. 29)

"la Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros"

Ramos (2010) (p. 28)

un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal o informalmente dentro de un sistema unificado, para cumplir objetivos predeterminados del sector educación. Constituyen un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia y eficacia, en la ejecución de las actividades

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Administración de Recursos humanos

(Martínez y Larissa, 2004, p. 81)

La Administración de Recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

(Chiavenato, 2004, p. 278)

"Para la administración de recursos humanos no hay leyes ni principios universales. La administración de recursos humanos, depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes". (Chiavenato, 2004, p. 278)

Dimensión 2

Planificación de Acciones

(Sovero, 2007, p. 08)

Es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue"

Dimensión 3

Toma de decisiones

(Alvarado, 2003, p. 100)

"un proceso racional (lógico) y psicológico (emocional) de elección (o no) de una alternativa de entre varias para lograr propósitos determinados".

(Mosley, Megginson y Pietri, 2005, p. 62).

"La toma de decisiones es la consideración y lección consciente de un curso de acción entre dos o más alternativas disponibles para obtener un resultado deseado"

Dimensión 4

Resolución de Conflictos:

(Griffin y Moorhead, 2010, p. 392).

- k. El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- l. Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- m. Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la institución educativa hacia un fin de calidad.

Dimensión 3

Relevancia en el servicio

Druker (1990) (p. 26)

Indica que "la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar"

Dimensión 4

Pertinencia en el servicio

Larrea, (2001) (p. 189)

"Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio".

La resolución de conflicto: "Es un esfuerzo administrativo para reducir o eliminar el conflicto dañino, donde es necesario que el gerente participe en la solución de conflictos. Es preciso resolver un conflicto cuando provocan interrupciones importantes en la organización y consume tiempo y esfuerzo que podrían utilizarse de forma más productiva"

Variable 1: [con su respectivo autor, año y página]

Calidad de servicio.

(Bernard, 2008, p. 76)

"todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones".

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Satisfacción como percepción de calidad

Viveros (2002), (p. 87)

Diice que la calidad se establece por 13 principios:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del usuario (tanto externo como interno ampliamente).
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Dimensión 2

Eficiencia en el servicio

Anda, y Cuauhtémoc (2005) (p. 134)

Expresan que, en una institución educativa encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

- a. Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
- b. Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
- c. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- d. El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.
- e. Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.
- f. Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- g. Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- h. Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- i. Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
- j. A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Administración de Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso institucional - Manejo de recursos - Situación organizacional - Función laboral 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Planificación de Acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Visión prospectiva - Acciones pertinentes - Objetivos Comunes - Evaluación de resultados 	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio de liderazgo - Responsabilidad social - Satisfacción profesional 	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Resolución de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral armonioso - Condiciones de trabajo - Estrategia de solución de conflictos 	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Eficiencia en el servicio	- Satisfacción - Calidad de atención	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Relevancia en el servicio	- Satisfacción - Uso de tecnología	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Pertinencia en el servicio	- Reconocimiento - Capacitación	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Satisfacción en el servicio	- Satisfacción - Equilibrio	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1

Fuente: Elaboración propia.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):
Luis Nuñez L

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2015 _I, aula 305, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en SEDAPAL – Comas 2016 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Apellidos y nombre:
KLEIGH CARABANDA
D.N.I.: 07219214

Firma
Apellidos y nombre:

D.N.I.:

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN1 EFICIENCIA EN EL SERVICIO Está satisfecho con la atención que presta el personal							
2	Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado							
3	El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar							
4	Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado							
5	Es satisfactorio el servicio que presta SEDAPAL							
6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes							
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente							
8	Es valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de SEDAPAL							
	DIMENSIÓN2 RELEVANCIA EN EL SERVICIO							
9	Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes							
10	El horario de atención para atención de las solicitudes de los clientes le deja							
11	La confianza que inspira el personal que atiende, le hace sentir							
12	Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen							
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras							
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo							

15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL									
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas									
17	DIMENSIÓN3 PERTINENCIA EN EL SERVICIO El atención oportuna general, SEDAPAL cumple con las expectativas									
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado									
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente									
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo									
21	Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña									
22	Las tareas que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción									
23	La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso									
24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al cliente									
25	DIMENSIÓN4 SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes									
26	Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna									
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio									
28	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo									
29	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna									
30	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
31	Es agradable compartir con los clientes									

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Nunez Lin Luis

Especialidad del validador: Psicología

Aplicable después de corregir []
DNI: 0801207

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

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

..... de del 20.....


Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 Administración de Recursos humanos							
2	Los recursos se gestionan en base al compromiso identificado con SEDAPAL.							
3	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.							
4	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas							
5	La distribución de los recursos es equitativa en SEDAPAL.							
6	El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados a SEDAPAL							
7	Existe distribución de recursos fijos para implementar tecnología de punta.							
8	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad de SEDAPAL.							
9	Existe coherencia entre la asignación en las funciones administrativas.							
10	La gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDAPAL.							
11	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDAPAL.							
12	Los responsables de la gestión demuestran eficacia en la organización del trabajo.							
13	Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades.							
14	Los recursos se distribuyen actuando con equidad en la toma de decisiones.							
15	Se desarrolla capacidades y habilidades comunicativas en función a los recursos							
16	Reconoce logros de los trabajadores según logros de desarrollo administrativo.							
17	El personal en general asume responsabilidades inherentes a su cargo.							
18	La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia su labor.							
19	DIMENSIÓN2 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES							
20	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.							
21	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.							
22	Los directivos asumen roles administrativos para mejora institucional							
23	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones.							
24	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de planes y proyectos.							
25	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.							
26	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas.							
27	En la gestión se fijan metas y objetivos claros.							
28	Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal de SEDAPAL.							
29	En la gestión se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo.							
30	En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas.							
31	DIMENSIÓN3 TOMA DE DECISIONES							
32	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal de SEDAPAL.							
33	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza.							

		SI	No	SI	No
31	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro en productividad.				
32	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.				
33	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales.				
34	Se toma acciones que demuestran compromiso y obligación con SEDAPAL.				
35	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.				
36	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.				
37	Se brinda reconocimiento al personal por sus logros y buen desempeño laboral.				
38	Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.				
39	DIMENSIÓN4 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS				
40	Se fomenta a establecer relaciones de participación y cohesión.				
41	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.				
42	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.				
43	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.				
44	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.				
45	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.				
46	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.				
47	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.				
48	Los directivos muestran empatía frente al personal.				
	Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas.				


Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Lin Lin DNI: 0801210

Especialidad del validador: Psicólogo

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

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

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

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: [con su respectivo autor, año y página]

Gestión administrativa.

Muñiz (2003) (p. 29)

"la Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros"

Ramos (2010) (p. 28)

un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal o informalmente dentro de un sistema unificado, para cumplir objetivos predeterminados del sector educación. Constituyen un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia y eficacia, en la ejecución de las actividades

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Administración de Recursos humanos

(Martínez y Larissa, 2004, p. 81)

La Administración de Recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

(Chiavenato, 2004, p. 278)

"Para la administración de recursos humanos no hay leyes ni principios universales. La administración de recursos humanos, depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes". (Chiavenato, 2004, p. 278)

Dimensión 2

Planificación de Acciones

(Sovero, 2007, p. 08)

Es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue"

Dimensión 3

Toma de decisiones

(Alvarado, 2003, p. 100)

"un proceso racional (lógico) y psicológico (emocional) de elección (o no) de una alternativa de entre varias para lograr propósitos determinados".

(Mosley, Megginson y Pietri, 2005, p. 62).

"La toma de decisiones es la consideración y lección consciente de un curso de acción entre dos o más alternativas disponibles para obtener un resultado deseado"

Dimensión 4

Resolución de Conflictos:

(Griffin y Moorhead, 2010, p. 392).

- k. El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- l. Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- m. Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la institución educativa hacia un fin de calidad.

Dimensión 3

Relevancia en el servicio

Druker (1990) (p. 26)

Indica que "la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar"

Dimensión 4

Pertinencia en el servicio

Larrea, (2001) (p. 189)

"Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio".

La resolución de conflicto: "Es un esfuerzo administrativo para reducir o eliminar el conflicto dañino, donde es necesario que el gerente participe en la solución de conflictos. Es preciso resolver un conflicto cuando provocan interrupciones importantes en la organización y consume tiempo y esfuerzo que podrían utilizarse de forma más productiva"

Variable 1: [con su respectivo autor, año y página]

Calidad de servicio.

(Bernard, 2008, p. 76)

"todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones".

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Satisfacción como percepción de calidad

Viveros (2002), (p. 87)

Diice que la calidad se establece por 13 principios:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del usuario (tanto externo como interno ampliamente).
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Dimensión 2

Eficiencia en el servicio

Anda, y Cuauhtémoc (2005) (p. 134)

Expresan que, en una institución educativa encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

- a. Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
- b. Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
- c. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- d. El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.
- e. Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.
- f. Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- g. Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- h. Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- i. Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
- j. A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Administración de Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso institucional - Manejo de recursos - Situación organizacional - Función laboral 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Planificación de Acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Visión prospectiva - Acciones pertinentes - Objetivos Comunes - Evaluación de resultados 	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio de liderazgo - Responsabilidad social - Satisfacción profesional 	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Resolución de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral armonioso - Condiciones de trabajo - Estrategia de solución de conflictos 	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Eficiencia en el servicio	- Satisfacción - Calidad de atención	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Relevancia en el servicio	- Satisfacción - Uso de tecnología	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Pertinencia en el servicio	- Reconocimiento - Capacitación	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Satisfacción en el servicio	- Satisfacción - Equilibrio	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1

Fuente: Elaboración propia.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):
GUERRERO SANCHEZ, GUSTAVO JOEL

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2015 _I, aula 305, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en SEDAPAL – Comas 2016 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombre:
Kleber MARRIAGA
D.N.I: 07219214

Firma
Apellidos y nombre:
D.N.I:



UCV
UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN1 EFICIENCIA EN EL SERVICIO Está satisfecho con la atención que presta el personal							
2	Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado							
3	El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar							
4	Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado							
5	Es satisfactorio el servicio que presta SEDAPAL							
6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes							
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente							
8	Es valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de SEDAPAL							
	DIMENSIÓN2 RELEVANCIA EN EL SERVICIO							
9	Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes							
10	El horario de atención para atención de las solicitudes de los clientes le deja							
11	La confianza que inspira el personal que atiende, le hace sentir							
12	Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen							
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras							
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo							

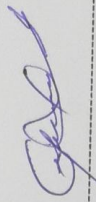
15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL								
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas								
DIMENSIÓN3 PERTINENCIA EN EL SERVICIO									
17	El atención oportuna general, SEDAPAL cumple con las expectativas								
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado								
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente								
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo								
21	Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña								
22	Las tareas que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción								
23	La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso								
24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al cliente								
DIMENSIÓN4 SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO									
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes								
26	Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna								
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio								
28	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo								
29	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna								
30	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio								
31	Es agradable compartir con los clientes								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Gonzalo Sanchez Gustavo Godí*
Especialidad del validador: *Temática Magister en Gestión Pública* DNI: *41914889*

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

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

.....de.....del 20.....


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 Administración de Recursos humanos							
2	Los recursos se gestionan en base al compromiso identificado con SEDAPAL.							
3	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.							
4	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas							
5	La distribución de los recursos es equitativa en SEDAPAL.							
6	El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados a SEDAPAL							
7	Existe distribución de recursos fijos para implementar tecnología de punta.							
8	Se distribuye los recursos humanos con aserividad a la necesidad de SEDAPAL.							
9	Existe coherencia entre la asignación en las funciones administrativas							
10	La gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDAPAL.							
11	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDAPAL.							
12	Los responsables de la gestión demuestran eficacia en la organización del trabajo.							
13	Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades.							
14	Los recursos se distribuyen actuando con equidad en la toma de decisiones.							
15	Se desarrolla capacidades y habilidades comunicativas en función a los recursos							
16	Reconoce logros de los trabajadores según logros de desarrollo administrativo.							
17	El personal en general asume responsabilidades inherentes a su cargo.							
18	La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia su labor.							
19	DIMENSIÓN 2 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES							
20	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.							
21	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.							
22	Los directivos asumen roles administrativos para mejora institucional							
23	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones.							
24	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones.							
25	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.							
26	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas							
27	En la gestión se fijan metas y objetivos claros.							
28	Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal de SEDAPAL.							
29	En la gestión se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo.							
30	En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas.							
31	DIMENSIÓN 3 TOMA DE DECISIONES							
32	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal de SEDAPAL.							
33	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza.							

		SI	No	SI	No	SI	No
31	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro en productividad.						
32	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.						
33	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales.						
34	Se toma acciones que demuestran compromiso y obligación con SEDAPAL.						
35	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.						
36	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.						
37	Se brinda reconocimiento al personal por sus logros y buen desempeño laboral.						
38	Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.						
39	DIMENSIÓN4 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS						
40	Se fomenta a establecer relaciones de participación y cohesión.						
41	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.						
42	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.						
43	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.						
44	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.						
45	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.						
46	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.						
47	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.						
48	Los directivos muestran empatía frente al personal.						
48	Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas.						

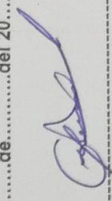
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Suarez Sánchez Gustavo Joel* DNI: *41914889*

Especialidad del validador: *Temática Magister en Gestión Pública*

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

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

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

		SI	No	SI	No
31	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro en productividad.				
32	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.				
33	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales.				
34	Se toma acciones que demuestran compromiso y obligación con SEDAPAL.				
35	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.				
36	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.				
37	Se brinda reconocimiento al personal por sus logros y buen desempeño laboral.				
38	Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.				
39	DIMENSIÓN 4 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS				
40	Se fomenta a establecer relaciones de participación y cohesión.				
41	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.				
42	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.				
43	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.				
44	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.				
45	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.				
46	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.				
47	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.				
48	Los directivos muestran empatía frente al personal.				
	Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas.				

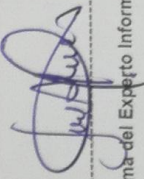
Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Lina Lina DNI: 08012101

Especialidad del validador: Psicólogo

..... de del 20.....


Firma del Experto Informante.

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

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

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: [con su respectivo autor, año y página]

Gestión administrativa.

Muñiz (2003) (p. 29)

"la Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros"

Ramos (2010) (p. 28)

un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal o informalmente dentro de un sistema unificado, para cumplir objetivos predeterminados del sector educación. Constituyen un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia y eficacia, en la ejecución de las actividades

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Administración de Recursos humanos

(Martínez y Larissa, 2004, p. 81)

La Administración de Recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

(Chiavenato, 2004, p. 278)

"Para la administración de recursos humanos no hay leyes ni principios universales. La administración de recursos humanos, depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes". (Chiavenato, 2004, p. 278)

Dimensión 2

Planificación de Acciones

(Sovero, 2007, p. 08)

Es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue"

Dimensión 3

Toma de decisiones

(Alvarado, 2003, p. 100)

"un proceso racional (lógico) y psicológico (emocional) de elección (o no) de una alternativa de entre varias para lograr propósitos determinados".

(Mosley, Megginson y Pietri, 2005, p. 62).

"La toma de decisiones es la consideración y lección consciente de un curso de acción entre dos o más alternativas disponibles para obtener un resultado deseado"

Dimensión 4

Resolución de Conflictos:

(Griffin y Moorhead, 2010, p. 392).

- k. El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- l. Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- m. Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la institución educativa hacia un fin de calidad.

Dimensión 3

Relevancia en el servicio

Druker (1990) (p. 26)

Indica que "la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar"

Dimensión 4

Pertinencia en el servicio

Larrea, (2001) (p. 189)

"Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio".

La resolución de conflicto: "Es un esfuerzo administrativo para reducir o eliminar el conflicto dañino, donde es necesario que el gerente participe en la solución de conflictos. Es preciso resolver un conflicto cuando provocan interrupciones importantes en la organización y consume tiempo y esfuerzo que podrían utilizarse de forma más productiva"

Variable 1: [con su respectivo autor, año y página]

Calidad de servicio.

(Bernard, 2008, p. 76)

"todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones".

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Satisfacción como percepción de calidad

Viveros (2002), (p. 87)

Diice que la calidad se establece por 13 principios:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del usuario (tanto externo como interno ampliamente).
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Dimensión 2

Eficiencia en el servicio

Anda, y Cuauhtémoc (2005) (p. 134)

Expresan que, en una institución educativa encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

- a. Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
- b. Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
- c. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- d. El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.
- e. Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.
- f. Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- g. Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- h. Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- i. Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
- j. A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Administración de Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso institucional - Manejo de recursos - Situación organizacional - Función laboral 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Planificación de Acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Visión prospectiva - Acciones pertinentes - Objetivos Comunes - Evaluación de resultados 	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio de liderazgo - Responsabilidad social - Satisfacción profesional 	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1
Resolución de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral armonioso - Condiciones de trabajo - Estrategia de solución de conflictos 	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	1. Siempre = 5 2. Casi siempre = 4 3. A veces = 3 4. Casi nunca = 2 5. Nunca = 1

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Eficiencia en el servicio	- Satisfacción - Calidad de atención	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Relevancia en el servicio	- Satisfacción - Uso de tecnología	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Pertinencia en el servicio	- Reconocimiento - Capacitación	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1
Satisfacción en el servicio	- Satisfacción - Equilibrio	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	1. Muy Satisfecho = 5 2. Satisfecho = 4 3. Medianamente satisfecho = 3 4. Insatisfecho = 2 5. Muy insatisfecho = 1

Fuente: Elaboración propia.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):
ASSIRY SHEYLA PENAS MALPARTIDA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2015 _I, aula 305, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en SEDAPAL – Comas 2016 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Apellidos y nombre:
KLEVER LINARES
D.N.I.:

Firma
Apellidos y nombre.

D.N.I.:

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN1 EFICIENCIA EN EL SERVICIO Está satisfecho con la atención que presta el personal							
2	Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado							
3	El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar							
4	Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado							
5	Es satisfactorio el servicio que presta SEDAPAL							
6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes							
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente							
8	Es valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de SEDAPAL							
	DIMENSIÓN2 RELEVANCIA EN EL SERVICIO							
9	Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes							
10	El horario de atención para atención de las solicitudes de los clientes le deja							
11	La confianza que inspira el personal que atiende, le hace sentir							
12	Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen							
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras							
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo							

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

conocer, exacto y que
Aclaración: Se entiende su dificultad según el enunciado del ítem, es
dimensión específica del contenido
relevancia: El ítem es adecuado para evaluar el conocimiento o
competencia El ítem corresponde al contenido teórico planteado

Firma del Experto Informante:

.....de.....del 20.....

Especialidad del validador: Psicología.....
DNI: 40142411

Apellidos y nombres del juez validador: Dña. Patricia Rodríguez López
Aplicable quebrar de colegir No aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL								
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas								
DIMENSIÓN3 PERTINENCIA EN EL SERVICIO									
17	El atención oportuna general, SEDAPAL cumple con las expectativas								
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado								
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente								
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo								
21	Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña								
22	Las tareas que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción								
23	La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso								
24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al cliente								
DIMENSIÓN4 SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO									
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes								
26	Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna								
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio								
28	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo								
29	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna								
30	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio								
31	Es agradable compartir con los clientes	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

		Si	No	Si	No	Si	No
31	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro en productividad.						
32	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.						
33	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales.						
34	Se toma acciones que demuestran compromiso y obligación con SEDAPAL.						
35	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.						
36	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.						
37	Se brinda reconocimiento al personal por sus logros y buen desempeño laboral.						
38	Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.						
39	DIMENSIÓN 4 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS						
39	Se fomenta a establecer relaciones de participación y cohesión.						
40	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.						
41	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.						
42	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.						
43	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.						
44	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.						
45	Los directivos facilitan la utilización de material tecnológico.						
46	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.						
47	Los directivos muestran empatía frente al personal.						
48	Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Pinar Melpartida Acuña, Sheila*

DNI: *46145711*

Especialidad del validador: *Tratativa Magister en Gestión Pública*

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 Administración de Recursos humanos							
2	Los recursos se gestionan en base al compromiso identificado con SEDAPAL.							
3	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.							
4	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas							
5	La distribución de los recursos es equitativa en SEDAPAL							
6	El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados a SEDAPAL							
7	Existe distribución de recursos fijos para implementar tecnología de punta.							
8	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad de SEDAPAL.							
9	Existe coherencia entre la asignación en las funciones administrativas.							
10	La gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDAPAL.							
11	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDAPAL.							
12	Los responsables de la gestión demuestran eficacia en la organización del trabajo.							
13	Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades.							
14	Los recursos se distribuyen actuando con equidad en la toma de decisiones.							
15	Se desarrolla capacidades y habilidades comunicativas en función a los recursos							
16	Reconoce logros de los trabajadores según logros de desarrollo administrativo.							
17	El personal en general asume responsabilidades inherentes a su cargo.							
18	La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia su labor.							
19	DIMENSIÓN2 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES							
20	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.							
21	Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.							
22	Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional							
23	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones.							
24	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones.							
25	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.							
26	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas.							
27	En la gestión se fijan metas y objetivos claros.							
28	Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal de SEDAPAL.							
29	En la gestión se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo.							
30	En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas.							
31	DIMENSIÓN3 TOMA DE DECISIONES							
32	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal de SEDAPAL.							
33	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza.							