



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Proceso administrativo y la calidad de servicio, en la Secretaría
General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sánchez Medina, Diana Roxana (ORCID: 0000-0002-5282-0436)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA.

La investigación es fruto del trabajo y esfuerzo durante todo este tiempo y está dedicada a Dios que siempre me acompaña y mi hermosa familia.

A mi esposo Alexander Díaz, por alentarme y ayudarme desarrollarme, gracias por tu amor.

A mi princesa mi hija Alessandra, mi fuerza, motivación y luz, para seguir adelante y ser mejor cada día.

A mi madre Yolanda, a mis hermanos Eduardo y Yasmine, por sus consejos y apoyo para alcanzar mis metas. Los amo.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi Señor, por tener la bendición de poder cumplir con la meta trazada.

Agradecer a mi mayor tesoro, mi familia, por su soporte en todo tiempo y el amor demostrado en cada etapa de mi vida.

Agradecer en especial a la Dra. Susana de la Cruz Zegarra, quien con sus consejos me enseñó que trabajar en la gestión pública es un gran reto, manteniendo tus principios y valores como lo más importante.

Agradecer al Dr. Carlos Antonio Casma Zarate, por los conocimientos compartidos y su gran labor como guía asesor para la investigación.

Índice de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	33

Índice de tablas

Tabla 1 Información de Calidad de Servicio.....	51
Tabla 2 Valoración de alfa de Cronbach	51
Tabla 3 Valoración Coeficiente de correlación de Spearman.....	51
Tabla 4 Variable Proceso Administrativo.....	17
Tabla 5 Variable: Proceso Administrativo-Dimensiones.....	17
Tabla 6 Variable: Calidad de Servicio.....	18
Tabla 7 Variable: Calidad de Servicio-Dimensiones.....	19
Tabla 8 Normalidad Test de Shapiro-Wilk (prueba).....	20
Tabla 9 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	21
Tabla 10 Hipótesis específicas 1 del coeficiente de correlación de Spearman...22	
Tabla 11 Hipótesis específicas 2 del coeficiente de correlación de Spearman...23	
Tabla 12 Hipótesis específicas 3 del coeficiente de correlación de Spearman....24	
Tabla 13 Hipótesis específicas 4 del coeficiente de correlación de Spearman ...25	
Tabla 14 Coeficiente de Dos mitades de Guttman.....	52

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico Proceso Administrativo.....	07
Figura 2. Diseño Correlacional.....	11

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar que existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Secretaria General de la Municipalidad Distrital de San Marín de Porres, año 2020, constatándose que lo planteado en la hipótesis corrobora que sí existe relación entre dichas variables.

La variable proceso administrativo presentó como sus dimensiones a la planeación, organización, dirección y el control, y la variable calidad de servicio presentó como sus dimensiones a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

La investigación se desarrolló bajo la metodología del enfoque cuantitativo, es de tipo aplicada, con un diseño no experimental-transversal, utilizó el método hipotético deductivo y su nivel de diseño es descriptivo-correlacional.

Asimismo, utilizó el instrumento de la encuesta que se aplicó a 45 servidores públicos, entre funcionarios, personal nombrado, CAS y terceros (locación por servicios) que laboran en la Secretaria General y las dependencias a su cargo en dicha entidad. Se aplicó el instrumento de recolección de datos mediante el cuestionario 16 preguntas para los procesos administrativos y 15 preguntas para la calidad de servicio y las alternativas fueron con el diseño tipo escala Likert en nivel ordinal, los datos han sido procesados agrupados mediante la base datos Excel, para agilizar el resultado se empleó el software estadístico aplicativo (SPSS 26).

En resumen, se concluye en que existe una correlación positiva moderada de ($r=0.569$). La correlación arroja un nivel de significancia de 0.000 entre la variable de proceso administrativo y calidad de servicio, esto se sustenta en que la significancia asintótica es de 0.000, es decir, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Palabras clave: proceso administrativo, planeación, organización, calidad de servicio, fiabilidad.

Abstract

The general objective of the investigation was to determine that there is a relation between the administrative process and the quality of service in the General Secretary of the District Municipality of San Martín de Porres in 2020, verifying that what was raised in the hypothesis corroborates that if there is a relation between these variables. The administrative process variable presented planning, organization, direction and control as its dimensions, and the service quality variable presented as its dimensions, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. The research developed the methodology of the quantitative approach, it is of an applied type, with a non-experimental-transversal design, I use the method: hypothetical deductive and its design level is descriptive-correlational. Likewise, I use the survey instrument that was applied to 45 public servants, among officials, appointed personnel, CAS and third parties (location for services) who work in the General Secretariat and the dependencies under their charge in said entity, using the instrument for collecting Data using the questionnaire 16 questions for administrative processes and 15 questions for service quality and the alternatives were with the Likert scale type design at the ordinal level, the data have been processed grouped using the Excel database, to speed up the result, The statistical software applicative (SPSS 26) was used. In summary, it is concluded that there is a moderate positive correlation of ($r = 0.569$). Correlation shows that the level of significance between the variable of administrative process and quality of service is 0.000, this is based on the fact that the asymptotic significance is 0.000, that is to say, is less than 0.05, so H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: administrative process, planning, organization, quality of service, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

La administración pública en nuestro país se desarrolla a través de los diferentes niveles de gobierno, el crecimiento de la población a nivel nacional, nos hace ver la necesidad de desarrollo y cambios, se puede observar que en las entidades del estado los servicios brindados tienen falencias y tienden a ser burocráticos.

En el Perú los gobiernos locales las municipalidades, desarrollan la administración como parte fundamental en la gestión pública, asimismo trabajan bajo lineamientos y normas establecidas por lo que resulta importante la experiencia y conocimiento técnico, profesional de las autoridades elegida, los funcionarios, y administrativos.

Las municipalidades distritales desarrollan el proceso administrativo, que es universal su utilización es parte principal en la administración y toda gestión pública debe llevarlo de forma eficiente para que se vean reflejadas en la calidad de servicio que se brinda hacia la ciudadanía.

La investigación fue desarrollada en la entidad de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, que llamaremos desde ahora MDSMP, cabe señalar que dentro organigrama institucional la Secretaría General es considerada un órgano de apoyo que en coordina con el Concejo Municipal (Regidores) y la Alcaldía donde proponen la cantidad de normativas que se buscan alcanzar en el año, que se encuentran plasmadas en el POI entre ellas se tienen las ordenanzas, acuerdos de concejo, decretos y resoluciones que utilizan el proceso administrativo, a través de la planeación proponer metas alcanzar, la siguiente etapa la organización que mediante las unidades orgánicas se coordina y divide el trabajo, la dirección los funcionarios responsables para liderar a su equipo y finalmente el control que permitirá supervisar y evaluar si cumplieron con lo planeado, todo ello con el propósito mejorar los servicios a la ciudadanía a través de la buena utilización del proceso administrativo.

La problemática que presento el despacho de la Secretaría General, de la MDSMP, en la parte administrativa se ve plasmado en los retrasos en la atención de los expedientes, la falta de tecnología, la documentación no digitalizada no permite la agilización de los tramites presentados por los ciudadanos, los espacios físicos inadecuados y mobiliario para el cumplimiento de sus tareas.

Cuando se habla de atención en la gestión municipal, se relaciona con la mala imagen que tiene los ciudadanos, que no ven con buenos ojos la calidad de servicio que brindan las instituciones públicas.

Por lo consiguiente es fundamental la aplicación de forma eficiente del proceso administrativo y la calidad de servicio por la Secretaria General de MDSMP. Según lo señalado en los párrafos precedentes donde pudo identificar ciertas falencias que perjudican a dicho despacho, que deberán mejorar para obtener resultados favorables que se verán reflejado tanto al nivel interno y externo en la entidad.

Habiendo detallado sobre realidad problemática que presentó la Secretaria General, por lo expuesto se formuló como problema general con la siguiente pregunta; ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020?

Asimismo, se formularon los problemas específicos con las siguientes preguntas a). ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020; b) ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020 c) ¿Cuál es la relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020; d) ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020?

La administración pública en los gobiernos locales en los últimos años, le ha tocado vivir grandes cambios porque son instituciones prestadoras de servicios que buscan atender las necesidades, de los ciudadanos y para ello debe desarrollar el proceso administrativo de manera eficiente. Por lo tanto, el trabajo se justifica mediante:

Justificación teórica, para llegar al cumplimiento del objetivo, se construyó en base a teorías existentes sobre las variables y para demostrar la relación se cumplió el estudiar y comparar entre diferentes conceptos que permitió tener los fundamentos para la investigación, asimismo servirá para estudios futuros y como antecedente.

Justificación Practica, el estudio permitió detectar problemas específicos en la en la Secretaria General de la MDSMP, 2020 tomado como base la fundamentación teórica para proponer recomendaciones y a portes a la entidad.

Justificación Metodológica, el trabajo siguió la sucesión de la metodología de investigación, fue determinar el problema, definir objetivos y hipótesis, utilizó enfoque cuantitativo, tipo fue aplicada, con un diseño no experimental-transversal, utilizo el método hipotético deductivo y su nivel de diseño es descriptivo-correlacional, se diseñaron instrumentos para luego medirlos entre otros

En cuanto a los objetivos y de acuerdo con Bernal (2010 p.97), se formulan con la finalidad de describir el propósito de la investigación, con la intención de lograr su cumplimiento, el objetivo general del estudio fue determinar que si existe una relación entre el proceso administrativo y la calidad. de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020.

Asimismo los objetivos específicos considerados son a) Determinar que si existe una relación entre la Planeación y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020; b) Determinar que si existe una relación entre la organización y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP 2020; c) Determinar que si existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020; d) Determinar que si existe una relación entre el control y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020.

Según Hernández, Hernández y Baptista (2014 p. 104), la hipótesis es el orientador del estudio, que nos señala lo que tratamos de probar y detalla como explicaciones tentativas del fenómeno estudiado.

En tal sentido, hipótesis general se planteó de siguiente manera:

Existe una relación, entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020.

La Hipótesis específicas, fueron formuladas de la siguiente manera a) Existe una relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020.; b) Existe una relación entre la organización y la calidad de servicio en la MDSMP, 2020. c) Existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio en la MDSMP, 2020. d) Existe una relación entre el control y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP; 2020.

I. MARCO TEÓRICO

En este contexto se hará referencia a trabajos anteriores a esta investigación donde se utilizaron parecidas o las mismas variables trabajadas en este análisis, con la finalidad de poder ahondar los diferentes enfoques que se les dan a estas variables y así poder cotejar y verificar en los estudios planteados sobre el tema para obtener el resultado, estos mismos fueron desarrollados en los niveles: internacional y nacional.

Antecedentes Internacionales. Flores (2015) presentó su tesis titulada con el nombre de “..procesos administrativo y gestión empresarial en COPROABAS...”, cuyo objetivo es comprobar si se aplica continuamente y en forma adecuada los criterios y conceptos que permitirá llevar de modo eficiente la administración en la empresa, en la parte de la metodología usada fue de corte transversal, con enfoque cualitativo, usando métodos empírico y teórico, dicha investigación usando la verificación documental, la observación y la entrevista. Concluye la compañía no desarrollan en forma correcta el proceso administrativo, el aporte del investigador es proponer que se realice el diagnóstico respectivo de la empresa y se implemente capacitaciones dentro de todos niveles de la organización.

El investigador López (2018), realizó la investigación versada sobre “...calidad de servicio y la satisfacción de los clientes...”; siendo su objetivo determinar la relación entre las variables, la metodología usada fue de enfoque mixto, utilizando el modelo SERVQUAL, obtuvo su información mediante las encuestas dirigidas a los clientes del negocio, concluyendo corroborando que existe relación entre las variables, obtuvo el resultado de correlación de Pearson de $(r=697)$ con una correlación positiva, su aporte son las capacitaciones y motivación de parte de la empresa hacia sus trabajadores.

Antecedentes Nacionales. Llacas (2018) realizó una investigación versada titulada “...Procesos administrativos y la calidad de servicio...”; planteó como objetivo determinar que existe relación entre las variables presentadas en este estudio, siendo la metodología la siguiente, utilizó el diseño no experimental y transversal, fue descriptiva correlacional, el instrumento de la medición el cuestionario, mediante la encuesta; obteniendo la confiabilidad del alfa de Cronbach y con el resultado de que no existe relación significativa entre las variables, de acuerdo

a Spearman ($r=0,520$) para ($p = 0,000$), a por lo cual no cumple con lo planteado por el investigador, el aporte brindado es la realización de talleres orientados a sociabilizar y sensibilizar a sus trabajadores con la visión y misión de la institución.

Morales (2017) presentó su tesis versada sobre 2 variables "...Gestión administrativa y calidad de servicio...", siendo el objetivo del investigador determinara la relación entre ambas variables, utilizó el método hipotético deductivo, siendo estudio aplicativo, correlacional y cuantitativo, utilizó el diseño no experimental transversal, aplico el coeficiente de Spearman, obteniendo el resultado final es que existe una relación positiva débil (0.136.) con un p-valor=0.000, como resultado final, su aporte propuesto es optar por políticas concretas sobre la gestión administrativa, poner énfasis en la estructura organizacional y coordinar las actividades de la organización.

Talledo (2017) presentó la investigación versada sobre las 2 variables "...Gestión administrativa institucional y la calidad del servicio", el objetivo fue demostrar la relación entre ambas variables, el marco metodológico el investigador trabajo con la población de 163 trabajadores y la muestra de 115 usuarios, utilizó el método hipotético deductivo, fue no experimental, de nivel correlacional; instrumento usado el cuestionario con escala de Likert, concluyendo que dichas variables están relacionada directa y positivamente obteniendo una correlación de 0.537; aporte propone la realización de un evaluación situacional, la preparación de los lineamientos, propone ejecutar el control interno para examinar o inspeccionar el riesgo que implica a través de la oficina de administración de la institución.

La teoría base del proceso administrativo, es la teoría clásica representado por Henry Fayol (1841-1925), en la administración general e industrial, desarrolló las actividades gerenciales. que deben cumplir los gerentes, haciendo énfasis en las funciones básicas que debe tener una organización para conseguir su eficiencia.

En esa misma línea varios autores han adoptado diferentes fases o pasos al que describe Fayol, el proceso administrativo lo han dividido en diversas clasificaciones, siendo la más aceptada y de importancia el planificar, organizar, dirigir; y controlar. (Luna 2014)

Planeación, consiste en definir metas, objetivos, trazar planes, estrategias definir actividades, es decir que se va hacer y cómo.

Organización, es designar y distribuir responsabilidades en el trabajo asimismo establecer una estructurada y sistematizada relacionado con el personal para poder trabajar en equipo para alcanzar los objetivos.

Dirección, consiste orientar, guiar y motivar a cada trabajador de la organización con finalidad de cumplir con las metas trazadas.

Control, es supervisar la ejecución de las actividades se ajusten a lo planificado y se obtengan los resultados esperados, asimismo cumple con evaluar el desempeño y adopta medidas correctivas.

Chiavenato (2002) define que la administración establece la manera de emplear diferentes procedimientos organizacionales como en tema humano, financieros, en la informática y tecnología, materiales, para llegar a las metas propuesta y lograr una ejecución del desempeño extraordinario, asimismo la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar.

Chiavenato (2006 p.92) cita a Henry Fayol, “como el fundador y quien se sustenta la teoría clásica, mencionando el aumento de la eficacia en las empresa a través de la organización y sobre la importancia de la aplicación de los principios y bases científicas universales de la administración, asimismo dicha la teoría parte principalmente del estudio científico en la administración, cabe señalar que Fayol menciona la necesidad de proporcionar enseñanza general, organizada y metódica de la administración para formación de los administradores”.

En tal sentido en la administración hay que analizar los objetivos planteados por las instituciones y darle un movimiento mediante la planificación, la organización, la dirección y el control, con la finalidad de lograr metas, desarrollando un trabajo de equipo donde se encuentren involucradas todas las dependencias.

Sotomayor (2009 p.60) señala que la administración se concreta a través de los ciclos que son: la planificación; organización; dirección y el control; dichas funciones fueron plasmadas por Fayol, donde se establece la necesidad de aplicar las funciones y los principios gerenciales en toda institución tomando en cuenta los cambios diversos que se producen a través del tiempo.

Louffat (2012) define al proceso administrativo “como un grupo de actividades y funciones que apuntan alcanzar el objetivo, asimismo el sistema, del proceso también incluye componentes interdependientes que se dirigen a un resultado, siendo el proceso buen elemento que fortalece el sistema” (p. 174).

Luna (2015) señala que proceso se ejecuta de una manera segura mediante la planeación, organización, dirección y control, utilizando medios e instrumentos que sean indispensables para conseguir las metas trazadas (p.32).

Riascos (2008) cita a Robbins y Coulter los autores definen “...que en estos tiempos las más importantes funciones administrativas son: planear, organizar, dirigir y controlar...” (p.161).

Jones y George (2010, p.5) definen que la “...administración se desarrolla a través de la planeación, la organización, la dirección y control de los recursos humanos, para llegar alcanzar con eficiencia y eficacia en las metas y objetivos propuestos por la organización...”



Figura. 1 “Proceso administrativo”
Fuente: Jones y George (2010).

Ríos y Yamal (2004) citan a Fayol como el que “propuso con base a su experiencia laboral vivida, que hasta la fecha de hoy son reconocidos, con algunas variantes, importantes como los componentes básicos del proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control...” (p.231)

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) considera que el “...proceso administrativo se fundamenta en las siguientes fases que son: planeación, organización, ejecución y control; asimismo el gerente es el que administra...” (p .45).

Jones y George (2014) los autores definen sobre “la gestión administrativa es como el estudio que nos permite crear una estructura orgánica de la institución, considerando un sistema de control que nos lleva actuar con eficacia y eficiencia” (p.47).

Stoner y Wankel (1989 p. 4), señalan que “la gestión administrativa es el proceso de Planificación, organización, dirección y control del trabajo desarrollado por los colaboradores de institución usando los recursos necesarios y disponibles para realizar las metas trazadas”.

Teoría base para la variable de calidad de servicio, los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 p.26) nos menciona que se desarrolla mediante la parte central en las estrategias, tácticas, respecto a las técnicas y procesos que utilizan las instituciones para conseguir un servicio de excelencia, dando a conocer las siguientes dimensiones para la calidad de servicios.

Elementos Tangibles, es el aspecto físico y su adecuada ubicación, el personal que brinda el servicio, los materiales logísticos y la comunicación de la entidad todo ello se tramite a través de las imágenes visuales que presentan el servicio, a los usuarios.

Fiabilidad; es realizar el servicio ofrecido de manera fiable y diligente, para disminuir las fallas y tener soluciones inmediatas con el propósito de prever peligros, mejorar los procesos, a través de la tecnología, capacitación del personal y provisión de los insumos.

Seguridad; son las competencias y sobre todo la atención brindada por los colaboradores, trabajadores etc. con relación al servicio que se pretende ofrecer, asimismo es la habilidad y conocimiento de transmitir y ofrecer la información adecuada respecto al servicio de una forma fácil, sencilla y precisa.

Capacidad de respuesta; es estar dispuesto a brindar ayuda cuando lo necesiten los usuarios y proveer un servicio ágil y seguro

Empatía; es ponernos en el lugar del usuario y entenderlo es brindar una atención personalizada.

El SERVQUAL se encuentra fundamentado en el modelo donde los clientes evalúan la calidad de servicio; asimismo considera como la disimilitud entre la percepción y expectativa de los clientes.

El cuadro de autores respecto a la calidad de servicio en Tabla N° 1.

Deming, (1989) define que el pensamiento de la clientela va cambiando y va variando de acuerdo a la calidad de servicio brindado y el producto confeccionado. Las necesidades son versátiles y se puede brindar servicios alternativos como los productos, asimismo el servicio se puede dañar y tener deficiencias persistentes (p.42).

Según Muñoz, (1999) La calidad de servicio es cúmulo de características que se le brindan al receptor dentro de una institución. Tiene abundante relación con lo que percibe la clientela y la satisfacción de sus expectativas, esto es valioso para tener claro la necesidad de los clientes (p.27).

Melo et.al (2015 p.40) los autores señalan, a importancia y lo valioso de evaluar los servicios y ello no es una fácil tarea, debido a la particularidad de sus especificaciones. al no apreciarse de igual modo que los productos tangibles. Los modelos para medir calidad de servicio según los autores se podrán ver Tabla 1.

Ornelas, Montelongo y Nájera. (2010) señalan que el modelo SERVQUAL se destaca por la convencionalidad y cuyo eje radica en indagar por la calidad esperada por la clientela o usuarios, con la finalidad recoger sus impresiones (p. 11).

Los autores Miranda, Chamorro y Rubio (2012) señalan respecto a la calidad de servicio es una prestación que responde a las perspectivas de la clientela, que procura satisfacer las necesidades y requerimientos. (p. 241).

Granda (2016) considera que calidad de servicio es el esmero brindado a través del ahincó del personal, asimismo es el soporte de todo el equipo dispuesto actuar con suficiente destreza cuyo método aspira a un resultado de aceptación puntuación positiva. Establece una proporción referencial para entender si la prestación se encuentra al nivel del requerimiento existente (p. 9).

Vargas y Aldana (2014), define "calidad de servicio" como la ejecución que cumple con las demandas de los consumidores, manteniendo una búsqueda persistente del buen desempeño para superar las expectativas de la clientela, incrementando la competitividad. (p.182 y p.183).

Sanjeewa y Senevirathne (2017, p. 5) los autores mencionan que es prioritario el cliente o usuario por ser parte fundamental y la fuente para explorar al minuciosamente una situación en un servicio (p. 5).

Douglas y Bateson (2012).Los autores consideran que la calidad de servicio como

la formación de es importante y valioso con una actitud formada por medio de la evaluación del desempeño, para ello se debe analizar y distinguir primero la calidad de servicio con una medida específica a corto plazo.

Según Horovitz, (2010 p. 61) considera que se establece un valor perceptible como estimación final tras permitir la prestación del servicio, de manera que comprueba la responsabilidad y anhelo de poder satisfacer al cliente. ´porque es finalmente lo que se experimenta.

Bernal (2015 p. 21) señala que “calidad de servicio” como aquella evaluación que se puede apreciar tras la prestación de un servicio con el cual se corrobora su efectividad, así como el nivel de seguridad prestada.

Blanco y Lobato (2013 p. 97) La credibilidad es importante para el usuario porque comprueba el beneficio percibido y de sus expectativas para el uso del producto o servicio Las instituciones deben procurar que los servicios que presta deben satisfacer necesidades que el usuario requiere y que deben lograr que ellos tengan confianza en sus instituciones.

Cabe señalar que la escala de medición SERVQUAL es acreditada a través de la importante institución internacional de la estandarización (ISO) que ha creado las normativas internacionales de la calidad

Toda persona que requiera un servicio al realizar algún trámite tanto en las instituciones públicas o privadas, tiene derecho a recibir un servicio de calidad.

En las entidades públicas y privadas deben estar dotadas con herramientas capaces de cumplir con la evaluación y seguimiento para la aplicación de la calidad del servicio en su institución.

II. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación utilizó el enfoque cuantitativo, que determina que el enfoque debe estar basado a través de la medición y estudio estadístico de las variables, para obtener los resultados de la encuesta realizada colaboradores de la Secretaria General de la MDSMP.

Hernández, Fernández y Baptista (2014 p.31) mencionó que es imprescindible, recolectar información para corroborar la hipótesis propuesta dicho enfoque mejorara los procesos a través programas, los exámenes estadísticos son importantes para diagnosticar las diferencias relevantes que existen en los cálculos, además que permitan obtener resultados objetivos y precisos.

El estudio fue de tipo aplicativa, considerando existen ya teorías con relación al tema de la investigación, siendo de un diseño no experimental, con corte transversal, porque no se realizó ningún cambio o manipulación en las variables y se aplica en una sola ocasión. Hernández et. al. (2014 p. 152).

Se utilizó el método hipotetico deductivo que es un método científico que se basa en la observación del fenómeno a estudiar.

El trabajo de investigación utilizo el nivel descriptivo-correlacional ya que solo se describirán las variables y su relación.

Hernández et. al. (2014 p.93), las técnicas descriptivas permiten una declaración, en forma de correlaciones, sobre así establecer la causa y efecto de dos o más categorías.

La investigación fue desarrollada con un diseño descriptivo correlacional, el cual se grafica de la siguiente forma:

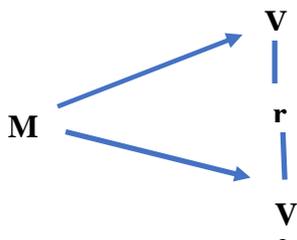


Figura 2. Diseño correlacional

Dónde:

M: Servidores de la Secretaria General de la MDSMP

V1: Proceso administrativo

V2: Calidad de Servicio

r: Relación entre las variables

Para Corbetta (2010, p.109), define que los estudios descriptivos y correlacionales destacan en disponer la causa efectos de dos o más elementos teóricos, asimismo señala que es transversal por el motivo de realizare la medición en un solo momento, por lo que los resultados y conclusiones se sitúan en el tiempo analizado.

3.2. Variables y Operacionalización.

3.2.1. Variable proceso administrativo.

Ríos y Yamal (2004) citan a Fayol como el que “propuso con base a su experiencia laboral vivida, que hasta la fecha de hoy son reconocidos, con algunas variantes, importantes como los componentes básicos del proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control...” (p.231)

Teoría clásica representado por Henry Fayol hace énfasis en las funciones básicas que debe tener las instituciones para conseguir eficiencia, asimismo se describe las fases siendo la más aceptada y de mayor importancia: planificar, organizar, dirigir; y controlar. (Luna 2014)

3.2.2. Variable de calidad de servicio

Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 p.26) definen que el consumidor percibe la calidad y que emite juicio sobre la excelencia y supremacía de un producto o un servicio, asimismo considera las dimensiones a través de lo tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, considera la medición SERVQUAL, con dos estructuras que contiene 22 ítem.

Cabe señalar que las variables de procesos administrativos y calidad de servicio son cualitativas, es decir se asume que son variables categóricas porque utiliza la escala Likert.

Se elaboró una matriz de operacionalización de variables, la cual se encuentra en el ANEXO 3.

3.3. Población, muestra y muestreo.

El estudio fue realizado al personal de la Secretaria General de la MDSMP, que fue conformado por 45 servidores públicos entre funcionarios, personal nombrado, CAS y terceros (locación por servicios) siendo la población de la investigación.

Los autores Salazar y Del Castillo (2018, p. 24) definen a la población como el universo que establece a todos los elementos y unidades para ser analizados y considerados en la investigación.

Por consiguiente, la muestra por ser pequeña se usó el total de servidores públicos Secretaria General de la MDSMP, se consideró a la población como censo poblacional por lo que no existe muestra, ni muestreo por cuanto el censo poblacional se refiere al universo del análisis de la unidad.

Hernández et. al. (2014 p.172), define que el estudio "...no siempre se tiene muestra, si se quiere efectuar un censo se debe ser para incluir todos los casos o elementos del universo o la población..."

En los criterios de inclusión, fue considerado todo el personal administrativo y funcionarios de la Secretaria General y sus dependencias de la MDSMP, 2020

La unidad de estudio fue compuesta por el total de los servidores públicos de la Secretaria General de la MDSMP, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El estudio utiliza la encuesta con a las opciones de tipo Likert; que tuvieron 5 escalas de 1 a 5 puntos, con el diseño dos cuestionarios que se aplicó para poder medir la relación que existe entre las 2 variables.

Hernández et. al. (2014 p.217) considera "...que el formulario del cuestionario radica en un grupo de preguntas con respecto a las variables que se utiliza para la recopilación de los datos..."

Méndez (1995, p.106) el autor considera que es importante estudiar e investigar los fundamentos y sus orígenes, a través de la encuesta donde se puede obtener información de los colaboradores

El formulario se basó en 2 cuestionarios de 16 preguntas para variable de proceso administrativo y 15 para la variable de calidad de servicio que están relacionadas a las dimensiones que fueron evaluados en la investigación, de acuerdo al cuestionario en el ANEXO 4.

El estudio se realizó a través de la escala de respuestas Likert, es un instrumento donde los encuestados dan información frente a las preguntas; estos obtuvieron del puntaje entre 1 al 5.

La validez del cuestionario fue validada a través del discernimiento de 3 expertos, que son profesionales con amplia experiencia, quienes estimaron el nivel del instrumento que se usó para medir las variables, en su relación verificando y revisando la coherencia y relación de las preguntas con los indicadores y dimensiones (Hernández et. al. 2014 p.200). ANEXO 5

Respecto a la confiabilidad es el nivel en que el instrumento aplicado se utilizó para el recojo de datos, obteniendo resultados finales consistentes y coherentes,

La valoración de los ítems, se realizó mediante la confiabilidad de la prueba de alfa de cronbach, asimismo para las dos mitades de guttman se consideró a los autores Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018).

Para obtener la confiabilidad del pilotó se ejecutó mediante la estadística de alfa de cronbach, visto que los cuestionarios contaron con más de dos alternativas.

El resultado para el total de los ítems fue de 0,895 lo cual es considerado como bueno, según la valoración de (Chaves et. al. 2018)

La variable de proceso administrativo obtuvo el resultado de 0.836 con 16 ítems por cuanto es considerado bueno en confiabilidad y para la variable calidad de servicio, el resultado fue de 0.900 con 15 ítems se considera excelente confiabilidad

También se realizó la prueba de dos mitades de Guttman, a fin de obtener una segunda opinión de confiabilidad, donde se obtuvo el valor de 0762 lo que nos indica que existe una correlación es aceptable, la cual se encuentra detallado en la Tabla 14

3.5. Procedimientos

Para lograr los datos y resultados, se tuvo que considerar lo siguiente:

Se consideró a la población como censo poblacional por lo que no existe muestra, ni muestreo por cuanto el censo poblacional se refiere al universo del análisis de la unidad, asimismo consistió en la aplicación del instrumento el cuestionario con el formulario Google que fue realizada en forma virtual, consto de 2 cuestionarios de 16 ítem para V1 y 15 para V2.

Cabe señalar que las alternativas de respuesta fueron de tipo Likert conformada por cinco escalas.

Se desarrolló la digitalización de la información de los datos recolectados del cuestionario en un formato Excel, que luego fue trasladada al programa estadístico de SPSS versión 26.

Se realizó el cumplimiento de los análisis estadísticos con el objetivo de brindar mayor confiabilidad a los resultados.

3.6. Método de Análisis de Datos

Se trabajó la investigación con el sistema estadístico el SPSS en la versión 26. Por otro lado, en la presentación de los datos descriptivos, se utilizaron las tablas que muestran los resultados, con finalidad de identificar la relación de las 2 variables.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a la parte de la ética, el desarrollo de este estudio no incurrió en el plagio y que todo material ajeno ha sido debidamente citado y referenciado, a fin de dar cumplimiento a lo establecido por el manual APA.

Para el desarrollo de la investigación la información recopilada fue conseguida para fines netamente académicos, asimismo se cumplió con proteger de manera anónima a los encuestados.

De la misma forma declaro que los resultados logrados son producto de la información recabada por la investigadora.

La confidencialidad se refiere respecto a la protección de la información y el anonimato del encuestado, en la investigación no se realizó la toma de datos personales de los colaboradores a la encuesta.

La información y la data obtenida son auténticos, los colaboradores encuestados respondieron de manera autónoma y en base a sus principios.

El estudio respetó la propiedad intelectual de los autores y fuentes consultadas, haciendo un correcto uso de las citas y referencias de acuerdo al formato APA.

La investigación fue validada a través del programa TURNITIN, que es un instrumento que busca hallar la similitud entre varios estudios y bases de datos, a fin de no incurrir en coincidencias.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivos de Resultados

Variable de Proceso administrativo

Los resultados que se obtuvieron de la variable “Proceso administrativo” se representan en la tabla N° 4:

Tabla N° 4

Estadísticos descriptivos para la variable 01: Proceso Administrativo

	Frecuencia	%	% acumulado
Válidos			
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	64.40	53.3
De acuerdo	16	35.60	100.0
Total	45	100.0	

Fuente: SPSS 26

Interpretación:

Conforme se evidencia el resultado conseguido mediante la tabla N° “4”, se puede estimar que, cerca del 64% de los consideran no estar de acuerdo ni desacuerdo con el proceso administrativo llevado a cabo en la institución y un 36% respondieron estar de acuerdo.

Tabla N° 5

Estadística descriptiva, Variable: proceso administrativo-Dimensiones

	Planear	Organizar	Dirigir	Control
Muy en desacuerdo.	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0
En desacuerdo.	0.00% 0	0.00% 0	8.90% 4	48.90% 22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	0.00% 0	64.40% 29	71.10% 32	51.10% 23
De acuerdo.	100.00% 45	35.60% 16	20.00% 9	0.00% 0
Muy de acuerdo.	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0
Total	100.00% 45	100.00% 45	100.00% 45	100.00% 45

Fuente: SPSS 26

Interpretación:

Conforme se evidencia en la conclusión de la tabla N° “5” se puede estimar que, el 100.00% de los servidores públicos se encuentra de acuerdo con el planeamiento que se lleva en la entidad. Esta dimensión engloba al conocimiento y compromiso de la visión y misión de la entidad.

Por otro lado, el 64.40% de los encuestados mencionan no estar de acuerdo ni desacuerdo con la organización de la entidad y el 35.60% están de acuerdo. Esta dimensión engloba a la coordinación, el trabajo en equipo y desempeño que se realiza.

Con respecto al manejo de la dirección, el 71.10% indica no estar de acuerdo ni desacuerdo con el enunciado, un 20% menciona estar de acuerdo y el 8.90% están en desacuerdo. Esta dimensión engloba al liderazgo y la comunicación por la alta dirección en el municipio.

Finalmente, en relación al control en la entidad, el 51.10% de los encuestados respondieron no estar de acuerdo ni desacuerdo y el 49.90% no están de acuerdo. Esta dimensión engloba al seguimiento medidas correctivas por la alta dirección en el municipio.

Variable 2: Calidad de Servicio

Variable Calidad de Servicio-Resultados

Tabla N° 06

Estadística descriptiva de la variable: Calidad de Servicios

	Frecuencia	%	% acumulado
Válidos			
Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	36	80,0	80,0
De acuerdo.	9	20,0	20,0
Total	45	100.0	

Fuente: SPSS 26

Interpretación:

Conforme se evidencia en la conclusión de la tabla N° 6, se puede apreciar que, cerca del 80% de los encuestados consideran no estar de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la calidad de servicio, brindada en la institución y un 20% respondieron estar de acuerdo.

Tabla N° 7

Estadística descriptiva variable: Calidad de Servicio-Dimensiones

	Tangible	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Muy en desacuerdo.	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0
En desacuerdo.	0.00% 0	0.00% 0	57.80% 26	0.00% 0	0.00% 0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	0.00% 0	48.90% 22	42.20% 19	71.11% 32	71.11% 32
De acuerdo.	20.00% 9	51.10% 23	0.00% 0	28.89% 13	28.89% 13
Muy de acuerdo.	80.00% 36	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0
Total	100.00% 45	100.00% 45	100.00% 45	100.00% 45	100.00% 45

Fuente: Base de datos SPSS 26

Interpretación:

Conforme se verifica en los resultados finales de la tabla N° "7", se puede afirmar que, el 80.00% de los servidores públicos se encuentra de acuerdo con el servicio tangible de la entidad y el 20.00%, solo de acuerdo. Esta dimensión engloba a las instalaciones y equipamiento de la entidad.

Igualmente, el 48.90% de los encuestados mencionan no estar de acuerdo ni desacuerdo con la fiabilidad de la entidad y el 51.10% están muy de acuerdo. Esta dimensión engloba al cumplimiento de las promesas y la resolución de problemas. Con respecto a la capacidad de respuesta, el 57.80% indica estar en desacuerdo y el 42.20% están de acuerdo ni desacuerdo. Esta dimensión engloba a las condiciones de servicio y al servicio ágil y adecuado.

Además, en relación a la seguridad, el 71.11% de los encuestados respondieron no estar de acuerdo ni desacuerdo y el 28.89% están de acuerdo. Esta dimensión engloba si el servicio genera confianza y las condiciones apropiadas en el servicio. Para concluir, el 71.11% de los servidores encuestados dieron la respuesta de no estar de acuerdo ni desacuerdo con la empatía del servidor público y el 28.89% están de acuerdo. Esta dimensión engloba a la amabilidad y la atención personalizada.

4.2. Análisis estadístico inferencial

4.2.1. Para la realización de la prueba de normalidad, debido a que contamos con una muestra pequeña, se realizó Test de Shapiro-Wilk. nos ayudará a validar que tipo de distribución tienen los datos utilizados y con esto poder conocer que pruebas realizar.

Hipótesis de normalidad

Distribución normal. = H_0

Distribución que no sigue una distribución normal. = H_1

R. de decisión:

R. de Correspondencia:

(Si Sig.) $p < 0.05$ = Rechazo H_0

(Shapiro – Wilk) $N < 50$

(Si Sig.) $p > 0.05$ = Acepto H_0

(Kolmogorov–Smirnov) $N > 50$

Tabla 8

Normalidad Test de Shapiro-Wilk (prueba)

Variable.	Estadístico	Gl	Sig.
(V1) Variable: Proceso Administrativo	0.927	45	0.008
(V2) Variable: Calidad de servicios	0.853	45	0.000

Fuente:: SPSS 26

Interpretación:

Conforme se puede verificar en los resultados presentados en la tabla “08”, variable de “Proceso administrativo” y “Calidad de servicio”, no presenta una distribución normal en los datos; debido a la significancia del 5%, se tiene un coeficiente de Shapiro-Wilk de 0.000 por lo que rechaza la hipótesis nula de la prueba. Por lo que se evidencia que empleamos la estadística no paramétrica.

4.2.2. Prueba de hipótesis

H₀= No existe una relación entre las variables del proceso administrativo y calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020.

H₁= Existe una relación entre el proceso administrativo y calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020.

La prueba de correlación se utilizará para calcular y corroborar la correlación que existe entre dichas variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que es una medida no paramétrica que nos señala si existe un grado de correlación.

Tabla N° 9

Rho de Spearman – Nivel correlacional “Prueba de hipótesis general”

		Calidad de Servicio	Proceso Administrativo	
Rho. S.	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.569
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	45	45
	Proceso Administrativo	Coeficiente de correlación	0.569	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	0.569	45

Fuente: SPSS 26

Interpretación:

Según como evidencia los resultados presentados en la tabla N° 9 se trabajó con la prueba, no Paramétrica del coeficiente R. de Spearman, obteniendo una correlación de (R= 0.569) teniendo una significancia entre la variable del “proceso

administrativo” y “calidad de servicio”, es decir que es $< 0,05$, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta H_a , presentando una correlación positiva moderada. Esto se sustenta a que la significancia asintótica es de 0.000

Prueba de hipótesis específicas

a) Hipotesis específica

No existe una relación entre planeación y calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020= H_0

Existe una relación entre planeación y calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020 = H_a

$\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error (Nivel de significancia)

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ (se acepta la hipótesis nula) = H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ (se acepta la hipótesis alterna) = H_a

Tabla N° 10

Hipótesis específica 1 (Calidad de servicio y la Planeación)

			Calidad de Servicio	Planeación
Rho S.	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.367
		Sig. (bilateral)	.	0.013
		N.	45	45
	Proceso Administrativo	Coeficiente de correlación	0.367	1.000
		Sig. (bilateral)	0.013	.
		N.	45	45

Fuente: SPSS 26

Interpretación:

Conforme se puede verificar en los resultados de la tabla N° “10”, se puede apreciar que, la variable de la “Calidad de Servicio” presenta una “correlación positiva baja” (= 0.367) con respecto a la dimensión de la Planeación. Esto se sustenta a que la significancia asintótica es de 0.013

Por lo descrito en el párrafo precedente se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa entre las variables investigadas.

b) Hipótesis específica 2

No existe una relación entre la organización y la calidad de servicio en la MDSMP, 2020= Ho

Existe una relación entre la organización y la calidad de servicio en la MDSMP, 2020=Ha

Parámetros de la prueba de hipótesis

Significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ siendo el margen de error máximo).

R. de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ (se acepta la hipótesis nula) =Ho

$\rho < \alpha \rightarrow$ (se acepta la hipótesis alterna) =Ha

Tabla N° 11

Rho de Spearman calidad de servicio y la organización

			Calidad de Servicio	Organización
Rho S.	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.451
		Sig. (bilateral)	.	0.002
	N.		45	45
	Proceso Administrativo	Coeficiente de correlación	0.451	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	.
	N.		45	45

Fuente: SPSS 26

Interpretación:

Conforme se verifica mediante la conclusión en la tabla N° 11 la variable “Calidad de Servicio” y la “Organización, obtuvo una correlación positiva moderada de (R=0.451). Esto se sustenta a que la significancia asintótica es de 0.002.

Por lo descrito en el párrafo precedente la hipótesis nula es objeta y se afirma la hipótesis alterna. de las variables investigadas.

c) Tercera Hipótesis específica

Ho:=No existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio en la MDSMP, 2020.

Ha:=Existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio en la MDSMP, 2020

Parámetros de la prueba de hipótesis

Significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ (margen máximo de error).

R. de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ (se acepta la hipótesis nula) = Ho

$\rho < \alpha \rightarrow$ (se acepta la hipótesis alterna) = Ha

Tabla N°12

Hipótesis específica 3 “calidad de servicio y la dirección”

			Calidad Servicio	Dirección
Rho S.	Calidad Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.300
		Sig. (bilateral)	.	0.010
	N		45	45
	Procesos Administrativo	Coeficiente de correlación	0.300	1.000
		Sig. (bilateral)	0.010	.
	N		45	45

Fuente: Base de datos SPSS 26

Interpretación:

Conforme se verifica en los resultados de la tabla N°12 la variable “Calidad de Servicio” y la “Dirección” presentó una positiva baja de ($R=0.300$). Esto se sustenta a que la significancia asintótica es de 0.010.

Por lo descrito en el párrafo precedente se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna entre las variables investigadas.

d) Cuarta Hipótesis específica

No existe una relación entre control y calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020=Ho

Existe una relación entre control y calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020=Ha

Parámetros de la prueba de hipótesis

Significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ (margen máximo de error).

R. de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ (se acepta la hipótesis nula) =Ho

$\rho < \alpha \rightarrow$ (se acepta la hipótesis alterna) =Ha

Tabla N°13

“Calidad de Servicio” y el “Control” - Hipótesis específica 4

			Calidad de Servicio	Control
Rho S.	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.325
		Sig. (bilateral)	.	0.029
	Proceso Administrativo	N.	45	45
		Coeficiente de correlación	0.325	1.000
		Sig. (bilateral)	0.029	.
		N.	45	45

Fuente: SPSS 26

Interpretación:

Conforme se evidencia la conclusión obtenida en la tabla N° 13 la variable “Calidad de Servicio” y “Control” presenta una correlación positiva baja de 0.325 con respecto a la dimensión Control. Esto se sustenta a que la significancia asintótica es de 0.029.

Por lo descrito en el párrafo precedente en cuanto a las variables investigadas se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna.

V.- DISCUSIÓN

La discusión de la investigación se desarrollará en base a objetivos, metodología y conclusiones (resultados) de los trabajos precedentes escogidos los que tienen semejanza en parte marco teórico respecto al proceso administrativo y calidad de servicio, de acuerdo a la apreciación de la investigadora.

El objetivo planteado corroborar si existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP, 2020, obteniendo una correlación positiva moderada ($r=0.569$) entre dichas variables, en la prueba de correlación de Spearman arrojando una significancia con el resultado de 0.000, es decir es menor que 0.05, por lo que se rechaza la (hipótesis nula)= H_0 , por lo que se acepta (Hipotesis alterna) = H_a ,. Esto se sustenta en que la significancia asintótica es de 0.000. demostrándose que el objetivo se cumplió.

Se puede apreciar que, cerca del 64% de los consideran no estar de acuerdo ni desacuerdo con el proceso administrativo llevado a cabo en la institución y un 36% respondieron estar de acuerdo; el 100.00% de los servidores públicos se encuentra de acuerdo con el planeamiento que se lleva en la entidad. Esta dimensión engloba al conocimiento y compromiso de la visión y misión de la entidad.; el 64.40% de los encuestados mencionan no estar de acuerdo ni desacuerdo con la organización de la entidad y el 35.60% están de acuerdo. Esta dimensión engloba a la coordinación, el trabajo en equipo y desempeño que se realiza; la dirección, el 71.10% indica no estar de acuerdo ni desacuerdo con el enunciado, un 20% menciona estar de acuerdo y el 8.90% están en desacuerdo. Esta dimensión engloba al liderazgo y la comunicación por la alta dirección en el municipio, con relación al control en la entidad, el 51.10% de los encuestados respondieron no estar de acuerdo ni desacuerdo y el 49.90% no están de acuerdo. Esta dimensión engloba al seguimiento y las medidas correctivas.

En cuanto a la calidad de servicio; cerca del 80% de los encuestados consideran no estar de acuerdo ni desacuerdo, de la forma de cómo se lleva en la institución y un 20% respondieron estar de acuerdo.

Se puede afirmar que, el 80.00% de los servidores públicos se encuentra de acuerdo con el servicio tangible de la entidad y el 20.00%, solo de acuerdo. Esta dimensión engloba a las instalaciones y equipamiento de la entidad.

Igualmente, el 48.90% de los encuestados mencionan no estar de acuerdo ni desacuerdo con la fiabilidad de la entidad y el 51.10% están muy de acuerdo. Esta dimensión engloba al cumplimiento de las promesas y la resolución de problemas. Con respecto a la capacidad de respuesta, el 57.80% indica estar en desacuerdo y el 42.20% están de acuerdo ni desacuerdo. Esta dimensión engloba a las condiciones de servicio y al servicio ágil y adecuado.

Además, en relación a la seguridad, el 71.11% de los encuestados respondieron no estar de acuerdo ni desacuerdo y el 28.89% están de acuerdo. Esta dimensión engloba si el servicio genera confianza y las condiciones apropiadas en el servicio. Para concluir, el 71.11% de los encuestados respondieron no estar de acuerdo ni desacuerdo con la empatía del servidor público y el 28.89% están de acuerdo. Esta dimensión engloba a la amabilidad y la atención personalizada.

La investigación planteada tuvo como su objetivo general del estudio determinar si existe una relación entre el “proceso administrativo” y “calidad de servicio” en la Secretaria General de la MDSMP, corroborando que se cumple con el objetivo, al obtener una correlación positiva moderada ($r=0.569$) guardando semejanza con la tesis presentada por el investigador Morales (2017) sobre la “...gestión administrativa y calidad de atención ...”, cuyo objetivo formulado fue determinar que si existe correlación entre las variables, con una muestra de 90 trabajadores, en cuanto a su metodología fue correlacional; enfoque cuantitativo; no experimental y transversal; aplicado asimismo utilizo la estadística de alfa de Cronbach y la correlación de Spearman, teniendo un resultado final de ($r=0.136$) y ($p=0.000$), corroborando que existe una relación positiva débil, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

La discusión siguiente tiene base en la metodología, para la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, el estudio fue de tipo aplicado, considerando existen ya teorías con relación al tema de la investigación, siendo no experimental, con corte transversal, porque no se realizó ningún cambio o manipulación en las

variables y se aplica en una sola ocasión, asimismo utilizó el diseño descriptivo-correlacional ya que solo se describirán las variables y su relación, utilizó la encuesta mediante el cuestionario y utilizó la escala Likert; guardando afinidad con lo planteado por investigador Llacas (2018) quien presentó su tesis denominada "...procesos administrativos y calidad de servicio...", la tesis realizó la metodología de enfoque cuantitativo, el nivel fue descriptivo y correlacional, utilizó diseño no experimental; transversal, utilizó la medición a través del cuestionario y la encuesta, la confiabilidad la obtuvo de alfa de Cronbach, la población del investigador antes señalado utilizó 11 trabajadores de la entidad, concluyendo, que no existe la correlación significativa entre dichas variables, teniendo como resultado la correlación Spearman de $r = (0,520)$ con $p = (0,000)$ con una significancia de 5%, este resultado no es estadísticamente significativo ($p=0.1$, lo cual es <0.05) obteniendo el resultado final de que no hay relación entre las variables.

Por lo que podemos observar la afinidad entre las metodologías utilizadas y habiendo propuesto el objetivo general y objetivos específicos similares se obtuvieron diferentes resultados, teniendo en cuenta que los resultados tienen que ver con las respuestas de los cuestionarios formulados a los colaboradores administrativos de las entidades donde se obtuvo la información, siendo su argumentación diferente por los contextos donde son desarrollados.

La discusión por resultados en esta parte, la investigadora obtiene una correlación positiva moderada ($r=0.569$) entre las variables presentadas con una correlación de Spearman arroja una significancia de 0.000, es decir es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna, sustentada en que la significancia asintótica es de 0.000; teniendo disimilitud con tesis versada por el tesista Talledo (2017) con el nombre de "...la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio..."; el objetivo es comprobar que si existe correlación entre las 2 variables, teniendo como resultado la correlación de ($r= 0.537$) dando como resultado una moderada correlación con una significancia estadística de $p = (0.001)$ siendo menor que el En cuanto a la discusión por resultado 0.05.

En ese sentido las investigaciones son similares porque obtienen resultados finales llegando a cumplir el objetivo planteado que es demostrar la correlación entre las variables.

La discusión de la investigación se fundamentó en los resultados logrados que guardan cierta semejanza con respecto al proceso administrativo, la investigadora interpreta que la buena utilización del proceso administrativo y de forma eficiente brindara una calidad de servicio a los ciudadanos que son atendidos por la entidad de la MDSMP, contratándolos con los resultados alcanzados por Flores (2015), en su tesis de maestría versada con el nombre de "...proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS...", cuyo objetivo es comprobar si se aplica continuamente y en forma adecuada los criterios y conceptos que permitirá llevar de modo eficiente la administración en la empresa, en la parte de la metodología usada fue de corte transversal, con enfoque cualitativo, usando métodos empírico y teórico, dicha investigación usando la verificación documental, la observación y la entrevista. Concluye que la compañía no desarrolla en forma correcta el proceso administrativo porque trabajan en perspectiva de la experiencia, con lo antes señalado dicha tesis resalta que lo valioso de la gestión administrativa y el deber de la buena utilización del proceso administrativo para poder brindar servicio de calidad para los usuarios.

Finalmente, se considera que presente investigación posibilitan conocer la situación en relación al proceso administrativo y la calidad de servicio en la Secretaria General de MDSMP, lo que permitirá a los servidores de la entidad, tomar las medidas correspondientes que para mejorar.

VI. CONCLUSIONES

El estudio presenta los resultados alcanzados en cuanto a los objetivos propuestos en la investigación, teniendo las siguientes conclusiones:

Primero: Conseguí obtener el objetivo general de la investigación al comprobar que existe una relación entre el “procesos administrativos” y “calidad de servicio” en la Secretaria General de la MDSMP, 2020; pudiendo verificarlo a través de los resultados logrados, mediante la prueba no paramétrica, en la estadística de la correlación de Spearman dándose en conclusión una correlación positiva moderada ($r=0.569$) arroja una significancia ($p= 0.000$), es decir es menor que 0,05, por lo que se rechaza la ($=H_0$) y se acepta hipótesis alterna ($=H_a$), sustentada en la significancia asintótica de 0.000, finalizando que la utilización del proceso administrativo de forma eficiente traerá como consecuencia la calidad de servicio para ciudadanos.

Segunda: Conseguí alcanzar el primer objetivo específico corroborando que, si existe una relación entre la planeación y calidad de servicio en la Secretaria General de la MDSMP 2020, teniendo una “correlación positiva baja” ($= 0.367$) Esto se sustenta a que la significancia asintótica es de 0.013 por lo que se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna.

Tercera: Conseguí alcanzar mi segundo objetivo específico corroborando que existe una relación entre la organización y calidad de servicio, verificándose en los resultados obtenidos es una correlación positiva moderada de ($R=0.451$). Esto se sustenta a que la significancia asintótica es de 0.002, por lo que se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna.

Cuarta: Conseguí alcanzar mi tercer Objetivo específico, corroborando que existe una relación entre la dirección y calidad de servicio, verificándose en los resultados de una correlación positiva baja de 0.300. sustentada en la significancia asintótica de 0.010.

Quinto: Conseguí alcanzar mi cuarto objetivo específico corroborando que existe una relación entre el control y calidad de servicio, verificándose en los resultados una correlación positiva baja de 0.325, sustentada en la significancia asintótica de 0.029. por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones vertidas en esta investigación van dirigidas a la Secretaria General de la MDSMP y a los servidores públicos que son parte de este despacho para sugerir lo siguiente:

1. A través del funcionario responsable, el Secretario General, se le sugiere orientar al personal a su cargo para la buena utilización del proceso administrativo (la planificación; organización; dirección y el control) y el uso de forma eficiente para que se pueda brindar una mejor calidad de servicio a los ciudadanos que son atendidos por los servidores públicos de la institución
2. Continuar fortaleciendo el desarrollo del proceso administrativo a través del uso de las tecnologías y la digitalización de documentos para facilitar el desarrollo del trabajo diario que les permitirá afrontar cualquier riesgo interno y externo, en ese sentido la entidad debería orientarse a la adecuación hacia un gobierno electrónico (TIC tecnologías de información y comunicación).
3. Procurar mantener buenas relaciones con el personal para mejorar el compromiso de los servidores con la institución.
4. Priorizar en el fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos a través de los programas de capacitación, respecto a los dispositivos municipales y las normas municipales vigentes, para mantenerlos actualizados y mejora el proceso administrativo; estas capacitaciones al personal mejorarán sus habilidades, su capacidad y su conocimiento para que puedan obtener las herramientas indispensables para lograr una buena gestión municipal que traerán resultados positivos para institución.
5. Tener presente que el brindar un valor agregado respecto a la calidad de servicio a los ciudadanos del distrito, trabajando de una forma eficiente y eficaz, traerá como resultado la disminución de la burocracia y reducirá el tiempo en la atención al ciudadano.

VIII. REFERENCIAS

- Acuña J. (2004) Mejoramiento de la calidad. Recuperado: <https://es.scribd.com/book/282741190/Mejoramiento-de-la-calidad-Un-enfoque-a-servicios>
- Bernal (2010) Metodología de la investigación para administración y economía (1ra. Edición) Bogotá, Colombia, Pearson
- Bernal, C. (2015). Desarrollo histórico de la calidad en salud. Medellín. Recuperado: <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1855>
- Blanco, M. C. y Lobato, F. (2013). Comunicación empresarial y atención al cliente. Madrid: Macmillan Iberia
- Chaves-Barboza, E., y Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Ensayos Pedagógicos*, 1(XIII), 71-106. DOI: <https://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiavenato I. (2006) Introducción a la teoría general de la administración, 7ma. Edición, México D.F. McGraw Hill, Companies Inc.
- Deming, E (1989). Calidad, productividad y competitividad. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Douglas y Bateson (2012). Marketing de servicios, por Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Inc. Corporativo Santa F. Recuperado: <https://docplayer.es/24257438-Marketing-de-servicios.html>
- Granda, P. (2016). Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura. Medellín. Universidad CES.
- Flores, S. (2015) tesis titulada "Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega" para obtener el título profesional de Maestría en Gerencia Empresarial en la facultad regional Multidisciplinaria, Matagalpa en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Hernández R., Fernández C. & baptista P. (2010) Metodología de la investigación (5ta. Edición) México, Mc. Graw Hill
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014) Metodología de la investigación. (6ª. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana S.A. de CV.

- Henri Fayol (1916). Administración industrial y general. H. Dunod et e. Pinat. Editeurs. París
- Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales ISSN: 0121-5051
revinnova_bog@unal.edu.co Universidad Nacional de Colombia
Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Jones y George (2010) La administración contemporánea
https://www.academia.edu/31616972/Administracion_Contemporanea_6ed_Jones
- Jones, G. y George, J. (2014). Administración contemporánea. (8.^a ed.). México Edamsa. https://www.academia.edu/31616972/Administracion_Contemporanea_6ed_Jones
- Llacas (2018) Tesis titulada Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT, Lima 2018. Recuperada:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19927/LLACAS_VMA.pdf?sequence=1
- Ornelas, C. Montelongo, Y. y Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/944/94415759002.pdf>
- López (2018), en su tesis titulada Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante RACHY´, Recuperada:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Louffat E. (2012) Administración: Fundamentos del proceso administrativo, 2da. Edición, Buenos Aires. Argentina. Metrocolor s.a.
- Luna A. (2014) Proceso Administrativo, ed. Patria S.A. de CV. México. Disponible: https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA30&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Martínez y Campos (2015) Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Rev. mex. ing. bioméd* [online]. 2015, vol.36, Recuperado: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004

- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid. España: DELTA de la administración científica. Editorial Harper & Brothers.
- Méndez S. y Aguilera Castro, A. (1995). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. Cuadernos de Administración. 27 (46), 141-154. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225022711011.pdf>
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio S., (2012). Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid, España. Delta Publicaciones. Disponible: https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontcover&source=gbs_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Morales (2017) Tesis titulada La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública recuperada https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1
- Municipalidad Distrital de San Martín de Porres (2020). Ordenanza N° 502-2020-MDSMP Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones. Diario el Peruano, 1 de agosto. Recuperado: <https://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php?sec=49&id=78&gid=23&anio=0>
- Pedraza Melo, Norma Angélica; Bernal González, Idolina; Lavín Verástegui, Jesús; Lavín Rodríguez, José Francisco La Calidad del Servicio: Caso UMF 2015. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/944/94438997005.pdf>
- Pérez, V. (2006) Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio, (1ª. ed.), España: Ideaspropias editorial.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, USA: Journal of Retailing
- Parasuraman, Zeithaml y Berry, Las compañías tienen que generar RRHH cada vez más estratégicos, Libro de Calidad Dialnet. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3664564.pdf>.
- Ríos A., Luis Guillermo y Mustafá Iza, Yamal Origen de los actuales Procesos Administrativos. Scientia Et Technica. 2004;X(24):231-236.[fecha de Consulta 21 de Enero de 2021]. ISSN: 0122-1701. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84912053038>

- Riascos Erazo, Sandra Cristina Modelo para la evaluación de la efectividad de la tecnología informática en el entorno empresarial. *Ingeniería e Investigación*. 2008;28(2):158-166.
Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=643/64328220>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*, México Editorial Pearson Educación de México, S.A Recuperado:
https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Sanjeewa, G. y Senevirathne R. (2017). Patient Satisfaction with Health Care Services Delivered at the Out Patients Department-Case Study-at Teaching Hospital Karapitiya Sri Lanka. Vol. 5, núm. 2, May – June, 2017, pp. 1 – 5, Department of surgery Family Medicine, Galle, Sri Lanka. Recovered from <https://www.longdom.org/open-access/patient-satisfaction-with-health-care-services-delivered-at-the-out-patientsdepartmentcase-studyat-teaching-hospital-karapitiya-sr.pdf>
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. México. Mc Graw Hill Interamericana. Recuperado:
<https://www.coursehero.com/file/38710847/Fundamentos-B%C3%A1sicos-de-Estad%C3%ADstica-Libropdf/>
- Stoner, J. y Wankel, C. (1989). *Administración*, México Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Vargas M. & Aldana L. (2011) *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*, Bogotá. Colombia. Ecoediciones.pdf
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. (3.^a ed.) Bogotá: Universidad de la Sabana: ECOE Ediciones
- Talledo (2017) Tesis Titulada La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR, para optar el grado académico de Magíster en gestión pública. Recuperada https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7220/Talledo_GMC.pdf?sequence=1
- Tarres, L. (2014). *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa*. México: LACSO.

ANEXOS

ANEXO 3: Matriz de operacionalización de variables

Título: Procesos Administrativos y la calidad de servicio en la Secretaría General de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Procesos Administrativos	<p>Ríos y Yamal (2004) mencionan que "...Fayol propuso con base a su propia experiencia laboral los que hoy todavía son reconocidos, con algunas variantes, como los componentes básicos del proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control"</p> <p>De acuerdo con Luna (2015) menciona "... que el proceso se ejecuta de forma efectiva a través de la planeación, la organización, la dirección y el control, utilizando bienes e instrumentos necesarios para alcanzar las metas"</p>	<p>Procesos administrativos, se evaluó tomando en cuenta las etapas planificación, la organización, la dirección y el control.</p> <p>Se formulando cuestionario con respuestas en la escala de Likert para la obtención de resultados.</p>	Planeación	Visión	1	Ordinal (LIKERT) 1. 2. 3. 4. 5.
				Misión	2	
				Objetivos	3-4-5	
			Organización	Coordinación	6	
				Trabajo en equipo	7-8	
				Desempeño	9-10	
			Dirección	Liderazgo	11-12	
				Comunicación	13	
			Control	Seguimiento	14	
				Medidas correctivas	15-16	
Calidad de Servicio	<p>Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) se centra en las estrategias, tácticas, respecto a los procesos que las instituciones pueden utilizar para conseguir un servicio de excelencia, La calidad de servicio la definen por las cinco dimensiones que son tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía</p>	<p>Calidad de servicios, se evaluó tomando en cuenta las características propias de la calidad de servicio que son tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía Para formular la elaboración de un cuestionario con respuestas en la escala de Likert para la obtención de resultado.</p>	Elementos Tangible	Equipamiento	1	Ordinal (Likert) 1. 2. 3. 4. 5.
			Fiabilidad,	Cumple promesa	2-3	
				Resuelve el problema	4	
			Capacidad de respuesta	Servicio ágil y adecuado	5-6	
				Condiciones del Servicio	7-8	
			Seguridad	Servicio Genera confianza	9-10	
				Condiciones apropiadas en el servicio	11	
			Empatía	Amabilidad	12-13	
Atención personalizada	14-15					

Anexo 4



UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA GENERAL - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2020

A. INTRODUCCIÓN:

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

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo = Muy de acuerdo

VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Planeación	Visión y Misión					
	1. La visión de la entidad es de conocimiento de los servidores públicos.					
	2. Como servidores públicos se comprometen con la misión de la entidad.					
	Objetivos					
	3. Como servidor público tiene conocimientos de los principales instrumentos de gestión y su aplicación en la entidad.					
Organización	4. Considera que las recomendaciones y aportes brindados como servidor son tomados en cuenta en el diseño de los objetivos y metas del despacho de la Secretaria General.					
	Coordinación					
	5. Considera que se trabaja en forma coordinada con los Órganos en Línea y unidades orgánicas.					
	Trabajo en equipo					
	6. Considera que hay trabajo en equipo en despacho de la Secretaria General.					
	7. Considera que el trabajo y responsabilidades en el despacho de la Secretaria General se encuentra bien distribuidas.					
	Desempeño					
8. Como servidor público cumple con sus responsabilidades y aporta para la continua mejora de la entidad.						
9. La evaluación del desempeño es constante en la entidad.						

Dirección	Liderazgo						
	10. Considera que su jefe inmediato toma decisiones y son comunicadas al equipo.						
	11. Considera que los funcionarios de alta dirección, ejercen un liderazgo que motiva a los servidores.						
	Comunicación						
	12. Considera que la comunicación es buena en el despacho de la Secretaria General.						
	13. Considera que como servidor público que la entidad tiene políticas de puertas abiertas y comunicación horizontal.						
Control	Seguimiento						
	14. Considera que el seguimiento a los pedidos de Concejo Municipal se desarrolla de forma eficiente por el despacho de la Secretaria General.						
	Medidas Correctivas						
	15. Considera que ejecuta medidas correctivas en plazos cortos, respecto a las problemáticas ocurridas en la entidad.						
	16. Considera que los servidores entidad son parte del plan de mejora de la entidad que responde a las medidas correctivas.						



CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA GENERAL - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2020

C. INTRODUCCIÓN:

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

D. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es: 1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo = Muy de acuerdo

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
		1	2	3	4	5
Elementos Tangible	Equipamiento					
	1. La entidad posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada y moderna.					
Fiabilidad	Cumple su promesa					
	2. Considera que la Secretaria General cumple con su promesa respecto atención de los trámites administrativos.					
	3. Por lo general la entidad cumple con brindar el servicio en el tiempo programado.					
	Resuelve el problema					
	4. Considera que el personal de la Secretaria General, resuelve los problemas presentados por los ciudadanos.					
Capacidad de Respuesta	Servicio ágil y adecuado					
	5. Considera que los servidores ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.					
	6. Los servidores cumplen con informan previamente todas las condiciones respecto a los tramites de sus expedientes					

	Condiciones de Servicio						
	7. Como servidores públicos cumple con tomarse el tiempo necesario para responder a las preguntas de los administrados y colaboradores.						
	8. Considera que se informa a los ciudadanos previamente respecto al flujo del trámite y requisitos según el TUPA.						
Seguridad	Servicio Genera Confianza						
	9. El servicio que brinda la entidad través de la plataforma en línea, genera confianza en los ciudadanos.						
	10. Los servidores públicos brindan todo tipo de condiciones apropiadas para el servicio.						
	Condiciones apropiadas en el servicio						
	11. Considera que los ciudadanos del distrito se sienten seguros cuando le brindan el servicio.						
Empatía	Amabilidad						
	12. Los servidores públicos reciben con amabilidad al ciudadano.						
	13. Se genera una adecuada explicación de los servicios que brinda la entidad.						
	Atención Personalizada						
	14. La atención e información brinda el despacho de la Secretaria General, es personalizada.						
	15. Considera que las necesidades específicas de los administrados son comprendidas por los servidores públicos de la entidad.						

Anexo 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos administrativos y la calidad de servicio en la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020.							
Apellidos y nombres del Investigador:		SANCHEZ MEDINA DIANA ROXANA					
Apellidos y nombres del experto:		CPC. QUISPE NAVARRETE HELBERT AUGUSTO					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planeación	Visión	Considera que la visión de la entidad es de conocimiento de los servidores públicos.	Ordinal (LIKERT) 1. 2. 3. 4. 5.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Misión	Como servidores públicos se comprometen con la misión de la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Objetivos	Como servidor público tiene conocimientos de los principales instrumentos de gestión y su aplicación en la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera que las recomendaciones y aportes brindados como servidor son tomados en cuenta en el diseño de los objetivos y metas del despacho de la Secretaría General		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Coordinación	Considera que se trabaja en forma coordinada con los Órganos en Línea y unidades orgánicas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Organización	Trabajo en equipo		Considera que hay trabajo en equipo en despacho de la Secretaría General.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Considera que el trabajo y responsabilidades en el despacho de la Secretaría General se encuentra bien distribuidas.				<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño		Como servidor público cumple con sus responsabilidades y aporta para la continua mejora de la entidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La evaluación del desempeño es constante en la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Dirección	Liderazgo	Considera que su jefe inmediato toma decisiones y son comunicadas al equipo. Considera que los funcionarios de alta dirección, ejercen un liderazgo que motiva a los servidores.	Ordinal (LIKERT)	✓				
		Comunicación	Considera que la comunicación es buena en el despacho de la Secretaría General. Considera que como servidor público que la entidad tiene políticas de puertas abiertas y comunicación horizontal		✓				
			Seguimiento		Considera que el seguimiento a los pedidos de Concejo Municipal se desarrolla de forma eficiente por el despacho de la Secretaría General.	✓			
		Control	Medidas Correctivas		Considera que ejecuta medidas correctivas en plazos cortos, respecto a las problemáticas ocurridas en la entidad. Considera que los servidores entidad son parte del plan de mejora de la entidad que responde a las medidas correctivas.	✓			
	Equipamiento				La entidad posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada y moderna.	✓			
	CALIDAD DE SERVICIO	Tangible	Cumple su promesa		Considera que la Secretaría General cumple con su promesa respecto atención de los trámites administrativos. Por lo general la entidad cumple con brindar el servicio en el tiempo programado.	1.	✓		
		Fiabilidad	Resuelve el problema		Considera que el personal de la Secretaría General, resuelve los problemas presentados en la entidad en el tema de su competencia.	2.	✓		
					Considera que los servidores ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera. Los servidores cumplen con informan previamente todas las condiciones respecto a los tramites de sus expedientes	3.	✓		
Capacidad de Respuesta		Servicio ágil y adecuado	Considera que los servidores ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.	4.	✓				
			Los servidores cumplen con informan previamente todas las condiciones respecto a los tramites de sus expedientes	5.	✓				
					✓				

CALIDAD DE SERVICIO		Condiciones de Servicio	Como servidores públicos cumple con tomarse el tiempo necesario para responder a las preguntas de los administrados y colaboradores.	✓		
			Considera que se informa a los ciudadanos previamente respecto al flujo del trámite y requisitos según el TUPA.	✓		
	Seguridad	Servicio General Confianza	El servicio que brinda la entidad través de la plataforma en línea, genera confianza en los ciudadanos	✓		
			Los servidores públicos brindan todo tipo de condiciones apropiadas para el servicio.	✓		
		Condiciones apropiadas en el servicio	Considera que los ciudadanos del distrito se sienten seguros cuando le brindan el servicio.	✓		
	Empatía	Amabilidad	Los servidores públicos reciben con amabilidad al ciudadano.	✓		
			Se genera una adecuada explicación de los servicios que brinda la entidad.	✓		
		Atención Personalizada	La atención e información brinda el despacho de la Secretaria General, es personalizada.	✓		
			Considera que las necesidades específicas de los administrados son comprendidas por los servidores públicos de la entidad.	✓		
	Firma del experto			Fecha 04 / 01 / 2021		
 CPC. HELBERT AUGUSTO QUISPE NAVARRETE DNI: 18897974 02-3693						

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos administrativos y la calidad de servicio en la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020.							
Apellidos y nombres del Investigador:		SANCHEZ MEDINA DIANA ROXANA					
Apellidos y nombres del experto:		Lic. ANGELES MARTINEZ NELLY ROSA					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planeación	Visión	Considera que la visión de la entidad es de conocimiento de los servidores públicos.	Ordinal (LIKERT) 1. 2. 3. 4. 5.	✓		
		Misión	Como servidores públicos se comprometen con la misión de la entidad.		✓		
		Objetivos	Como servidor público tiene conocimientos de los principales instrumentos de gestión y su aplicación en la entidad.		✓		
			Considera que las recomendaciones y aportes brindados como servidor son tomados en cuenta en el diseño de los objetivos y metas del despacho de la Secretaría General		✓		
	Organización	Coordinación	Considera que se trabaja en forma coordinada con los Órganos en Línea y unidades orgánicas		✓		
		Trabajo en equipo	Considera que hay trabajo en equipo en despacho de la Secretaría General.		✓		
			Considera que el trabajo y responsabilidades en el despacho de la Secretaría General se encuentra bien distribuidas.		✓		
			Como servidor público cumple con sus responsabilidades y aporta para la continua mejora de la entidad		✓		
		Desempeño	La evaluación del desempeño es constante en la entidad.		✓		

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Dirección	Liderazgo	Considera que su jefe inmediato toma decisiones y son comunicadas al equipo. Considera que los funcionarios de alta dirección, ejercen un liderazgo que motiva a los servidores.	Ordinal (LIKERT) 1. 2. 3. 4. 5.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	Considera que la comunicación es buena en el despacho de la Secretaria General. Considera que como servidor público que la entidad tiene políticas de puertas abiertas y comunicación horizontal		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Seguimiento		Considera que el seguimiento a los pedidos de Concejo Municipal se desarrolla de forma eficiente por el despacho de la Secretaria General.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Control	Medidas Correctivas	Considera que ejecuta medidas correctivas en plazos cortos, respecto a las problemáticas ocurridas en la entidad. Considera que los servidores entidad son parte del plan de mejora de la entidad que responde a las medidas correctivas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
					<input checked="" type="checkbox"/>		
	CALIDAD DE SERVICIO	Tangible	Equipamiento		La entidad posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada y moderna.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Fiabilidad		Cumple su promesa	Considera que la Secretaria General cumple con su promesa respecto atención de los trámites administrativos. Por lo general la entidad cumple con brindar el servicio en el tiempo programado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Resuelve el problema	Considera que el personal de la Secretaria General, resuelve los problemas presentados en la entidad en el tema de su competencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Capacidad de Respuesta		Servicio ágil y adecuado	Considera que los servidores ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera. Los servidores cumplen con informan previamente todas las condiciones respecto a los tramites de sus expedientes	<input checked="" type="checkbox"/>			
				<input checked="" type="checkbox"/>			

CALIDAD DE SERVICIO		Condiciones de Servicio	Como servidores públicos cumple con tomarse el tiempo necesario para responder a las preguntas de los administrados y colaboradores.		✓	
			Considera que se informa a los ciudadanos previamente respecto al flujo del trámite y requisitos según el TUPA.		✓	
	Seguridad	Servicio Genera Confianza	El servicio que brinda la entidad través de la plataforma en línea, genera confianza en los ciudadanos		✓	
			Los servidores públicos brindan todo tipo de condiciones apropiadas para el servicio.		✓	
		Condiciones apropiadas en el servicio	Considera que los ciudadanos del distrito se sienten seguros cuando le brindan el servicio.		✓	
	Empatía	Amabilidad	Los servidores públicos reciben con amabilidad al ciudadano.		✓	
			Se genera una adecuada explicación de los servicios que brinda la entidad.		✓	
		Atención Personalizada	La atención e información brinda el despacho de la Secretaria General, es personalizada.		✓	
		Considera que las necesidades específicas de los administrados son comprendidas por los servidores públicos de la entidad.		✓		
Firma del experto			Fecha <u>04 / 01 / 2021</u>			
 Lic. NELLY ROSA ANGELES MARTINEZ DNI: 06814246 Colegiada CLAD 0960						

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Procesos administrativos y la calidad de servicio en la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020.							
Apellidos y nombres del Investigador:		SANCHEZ MEDINA DIANA ROXANA					
Apellidos y nombres del experto:		FALCON OBLITAS DE LIRA KATHERINE ROSEMA					
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planeación	Visión	Considera que la visión de la entidad es de conocimiento de los servidores públicos.	Ordinal (LIKERT) 1. 2. 3. 4. 5.	✓		
		Misión	Como servidores públicos se comprometen con la misión de la entidad.		✓		
		Objetivos	Como servidor público tiene conocimientos de los principales instrumentos de gestión y su aplicación en la entidad.		✓		
	Considera que las recomendaciones y aportes brindados como servidor son tomados en cuenta en el diseño de los objetivos y metas del despacho de la Secretaría General		✓				
	Organización	Coordinación	Considera que se trabaja en forma coordinada con los Órganos en Línea y unidades orgánicas		✓		
		Trabajo en equipo	Considera que hay trabajo en equipo en despacho de la Secretaria General.		✓		
			Considera que el trabajo y responsabilidades en el despacho de la Secretaria General se encuentra bien distribuidas.		✓		
		Desempeño	Como servidor público cumple con sus responsabilidades y aporta para la continua mejora de la entidad		✓		
			La evaluación del desempeño es constante en la entidad.		✓		

5

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Dirección	Liderazgo	Considera que su jefe inmediato toma decisiones y son comunicadas al equipo. Considera que los funcionarios de alta dirección, ejercen un liderazgo que motiva a los servidores.	Ordinal (LIKERT) 1. 2. 3. 4. 5.				
		Comunicación	Considera que la comunicación es buena en el despacho de la Secretaría General. Considera que como servidor público que la entidad tiene políticas de puertas abiertas y comunicación horizontal					
		Control	Seguimiento		Considera que el seguimiento a los pedidos de Concejo Municipal se desarrolla de forma eficiente por el despacho de la Secretaría General.			
			Medidas Correctivas		Considera que ejecuta medidas correctivas en plazos cortos, respecto a las problemáticas ocurridas en la entidad. Considera que los servidores entidad son parte del plan de mejora de la entidad que responde a las medidas correctivas.			
	CALIDAD DE SERVICIO	Tangible	Equipamiento		La entidad posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada y moderna.			
		Fiabilidad	Cumple su promesa		Considera que la Secretaría General cumple con su promesa respecto atención de los trámites administrativos. Por lo general la entidad cumple con brindar el servicio en el tiempo programado.			
Resuelve el problema			Considera que el personal de la Secretaría General, resuelve los problemas presentados en la entidad en el tema de su competencia.					
Capacidad de Respuesta		Servicio ágil y adecuado	Considera que los servidores ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera. Los servidores cumplen con informan previamente todas las condiciones respecto a los tramites de sus expedientes					

CALIDAD DE SERVICIO		Condiciones de Servicio	Como servidores públicos cumple con tomarse el tiempo necesario para responder a las preguntas de los administrados y colaboradores. Considera que se informa a los ciudadanos previamente respecto al flujo del trámite y requisitos según el TUPA.						
		Seguridad	Servicio Genera Confianza	El servicio que brinda la entidad través de la plataforma en línea, genera confianza en los ciudadanos Los servidores públicos brindan todo tipo de condiciones apropiadas para el servicio.					
		Condiciones apropiadas en el servicio	Considera que los ciudadanos del distrito se sienten seguros cuando le brindan el servicio.						
	Empatía	Amabilidad	Los servidores públicos reciben con amabilidad al ciudadano. Se genera una adecuada explicación de los servicios que brinda la entidad.						
		Atención Personalizada	La atención e información brinda el despacho de la Secretaría General, es personalizada.						
			Considera que las necesidades específicas de los administrados son comprendidas por los servidores públicos de la entidad.						
	Firma del experto			Fecha	04	/	01	/	2021
	 FALCON ÓBLITAS DE LIRA KATHERINE ROSEMA DNI: 29471146 CAP: 6551								

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

Tabla 1

MODELO	ELEMENTOS QUE CONTEMPLA
SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	Tangibles; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
Servucción de Eigler y Langeard (1989)	Soporte físico, personal en contacto; cliente; servicio.
Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver (1994)	Características del servicio; ambiente del servicio; entrega del servicio.
Jerárquico y multidimensional de Brady y Cronin (2001)	Calidad de la interacción; entorno físico; resultados.
Ciudadanía elaborada por el Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos (2003)	Planificación y liderazgo, efectos de la comunicación; procesos y metodología.
EVAM de la Dirección General de Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios (2005)	Política; planificación a través del liderazgo; procesos; personas alianzas y recursos; resultados.

Fuente: Melo et.al (2015)

Tabla 2

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
Inaceptable	0 a 0.5
Pobre	0.5 a 0.6
Débil	0.6 a 0.7
Aceptable	0.7 a 0.8
Bueno	0.8 a 0.9
Excelente	0.9 a 1

Fuente: Chaves Barboza y Rodríguez Miranda (2018)

Tabla 3

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación Nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Dos mitades de Guttman.

Tabla 14

Coefficiente de dos mitades de Guttman general

	Parte 1	Valor	0.869
		N de elementos	16 ^a
Alfa de Cronbach	Parte 2	Valor	0.772
		N de elementos	15 ^b
	N total de elementos		31
Correlación entre formularios			0.654
Coeficiente de Spearman- Brown	Longitud igual		0.791
	Longitud desigual		0.791
Dos mitades de Guttman			0.762

Fuente: SSPS26

Interpretación

De acuerdo a la tabla 14, el coeficiente de dos mitades de Guttman dio como resultado un coeficiente de 0,762 que según la valoración de ChavesBarboza y Rodríguez-Miranda (2018) es aceptable.

CUESTIONARIO 1 | PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2020

A. INTRODUCCIÓN:

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

B. INDICACIONES:

Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad

Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.

El significado de cada número es: 1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo

1. La visión de la entidad es de conocimiento de los servidores públicos. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

2. Como servidores públicos se comprometen con la misión de la entidad. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo

Cuestionario 2 Calidad de Servicio

CUESTIONARIO 2 PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA GENERAL - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2020

A. INTRODUCCIÓN:

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

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
- Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.

El significado de cada número es: 1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo

1. La entidad posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada y moderna. *

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

2. Considera que la Secretaria General cumple con su promesa respecto atención de los trámites administrativos. *

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

3. Por lo general la entidad cumple con brindar el servicio en el tiempo programado. *

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 A A Pegar Fuente Alineación Ajustar texto Combinar y centrar General Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas

E4

A B C D E F G H I J K L M N O P

1 **PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DE. SERVICIO EN LA SECRETARÍA GENERAL - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MA**

2 **VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO** **CALCULO DE ALFA DE CRONBACH (CONFIABILIDAD)**

3																
4																
5	Personas	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15
6	1	5	5	5	1	5	2	5	3	5	5	2	2	5	5	5
7	2	5	5	5	2	5	1	5	2	5	5	1	3	5	5	5
8	3	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	2	1	5	5	5
9	4	5	5	5	1	5	2	5	1	5	5	1	2	5	5	4
10	5	5	5	5	1	5	1	5	1	4	5	1	1	5	5	5
11	6	5	5	4	1	4	1	5	1	5	4	1	1	5	5	4
12	7	5	4	5	2	5	1	4	1	5	5	1	1	5	4	5
13	8	5	4	5	1	5	1	4	1	4	4	1	1	4	5	5
14	9	4	5	5	1	4	1	3	1	5	5	1	1	4	3	5
15	10	3	5	4	1	4	1	4	1	5	5	1	1	5	5	4

VARIABLE 1

*Resultado v18122020.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	16

```

GET
FILE='C:\Users\dbeni\Desktop\ DANIEL\TRABAJOS\TRABAJO DS\Consolidado-2.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=ProcAdm Calidad
/PRINT=TWO TAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones

{Conjunto_de_datos1} C:\Users\dbeni\Desktop\ DANIEL\TRABAJOS\TRABAJO DS\Consolidado-2.sav

		ProcAdm	Calidad
ProcAdm	Correlación de Pearson	1	,569**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Calidad	Correlación de Pearson	,569**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ESP 00:06

Documento solicitud para recolección de información a la MDSMP

San Martin de Porres 08 de enero de 2021

CARTA N° 001-2021-DRSM

Señor
Abog. VICTOR VICENTE SANTANDER SALVADOR
Secretario General

MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

Presente. -

Asunto : APOYO RESPECTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA OBTENER
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

De mi consideración:

DIANA ROXANA SANCHEZ MEDINA, identificada con D.N.I 40523539 con domicilio en Jr. Libertad 3655-3657 San Martin de Porres, del distrito de San Martín de Porres, alumna de la Universidad Cesar Vallejo con el código de alumna N° 7002484597.

Tengo el agrado de dirigirme con la finalidad de solicitar su apoyo para la recolección de datos para la obtener el título del grado de Licenciada en Administración mediante la presentación de la tesis sobre Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio en La Secretaría General - Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020, agradeciendo de antemano el apoyo brindado en su destacada gestión.

Hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

DIANA ROXANA SANCHEZ MEDINA
DNI: 40523539



Yo, Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio, docente de Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración Programa académico Taller de Tesis de la Universidad César Vallejo Cono Norte sede de los Olivos, revisor de la tesis titulada "Proceso administrativo y la calidad de servicio en la Secretaria General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020" de la estudiante Sánchez Medina Diana Roxana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de febrero del 2021



.....
Dr. Casma Zarate, Carlos

Antonio DNI: 06153553

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	------------------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.