

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRIA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS

LA INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

JUAN CARLOS ALCALDE LEÓN

Asesor:

M.Cs. CARLOS ENRIQUE APARICIO ARTEAGA

CAJAMARCA, PERÚ

2018

COPYRIGHT © 2018 by
JUAN CARLOS ALCALDE LEÓN
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRIA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS APROBADA

LA INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

JUAN CARLOS ALCALDE LEÓN

Comité Científico

M.Cs. Carlos Enrique Aparicio Arteaga
Asesor

Dr. Héctor Villegas Chávez
Miembro de Comité Científico

Dr. Marco Paredes Arana
Miembro de Comité Científico

Dr. Julio Sánchez De La Puente
Miembro de Comité Científico

Cajamarca – Perú

2018



Universidad Nacional de Cajamarca

Escuela de Posgrado

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las ^{10:00}..... de la mañana del día 26 de setiembre de dos mil dieciocho, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR VILLEGAS CHÁVEZ**, y como integrantes del Jurado Titular **Dr. MARCO PAJARES ARANA** y **Dr. JULIO SÁNCHEZ DE LA PUENTE**, en calidad de Asesor el **M.Cs. CARLOS APARICIO ARTEAGA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada **“LA INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016”**, presentada por el **Bach. en Ingeniería de Sistemas JUAN CARLOS ALCALDE LEÓN**, con la finalidad de optar el Grado Académico de **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... ^{Aprobar}..... con la calificación de ^{16 (Bueno)}..... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Ingeniería de Sistemas JUAN CARLOS ALCALDE LEÓN**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las ^{10:50}..... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Héctor Villegas Chávez
JURADO EVALUADOR


.....
M.Cs. Carlos Aparicio Arteaga
Asesor


.....
Dr. Marco Pajares Arana
JURADO EVALUADOR


.....
Dr. Julio Sánchez De La Puente
JURADO EVALUADOR

A:

Dios por haber tenido un propósito muy especial conmigo, por darme la dicha de conocer a mucha gente quienes me brindan su conocimiento y experiencia, por ponerme cada día pruebas que con su bendición siempre salgo airoso.

A mis padres que con sus sabias enseñanzas supieron forjar en mí principios y valores para ser un hombre de bien para la sociedad.

A mi adorada esposa que, con su perseverancia, fortaleza, ternura y cariño, supo apoyarme en cada uno de los pasos que doy en la vida.

AGRADECIMIENTO

Al director de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, por sus apoyo, orientación y motivación, que como asesor pudo brindarme en el presente trabajo.

A los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, quienes me brindaron todo el apoyo y la predisposición para la toma de datos e información.

“La tecnología reinventará los negocios, pero las relaciones humanas seguirán siendo la clave del éxito”

- Stephen Richards Covey.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del Problema	4
1.1.3. Formulación del Problema (Pregunta General y Auxiliares)	6
1.2. Justificación e Importancia.....	6
1.2.1. Justificación Científica	6
1.2.2. Justificación Técnico – Práctica	7
1.2.3. Justificación Institucional y Personal.....	7
1.3. Delimitación de la Investigación.....	7
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación o Marco Referencial.	9
2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio (Bases Teóricas).....	12
2.2.1. Procesos Administrativos.....	15
2.2.2. Calidad de servicio	19
2.3. Definición de términos básicos	24
CAPITULO III	
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis.....	28
3.1.1. Hipótesis General	28
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	28

3.2.	Variables/Categorías	28
3.3.	Operacionalización/Categorización de los componentes de las hipótesis	30

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1.	Ubicación Geográfica.....	31
4.2.	Diseño de la Investigación	31
4.3.	Métodos de Investigación	32
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	32
4.4.1.	Población.....	32
4.4.2.	Muestra	32
4.4.3.	Unidad de Análisis	33
4.4.4.	Unidades de Observación.....	33
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación e información	34
4.5.1.	Técnicas	34
4.5.2.	Instrumentos.....	34
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	34
4.6.1.	Técnicas para el procesamiento de la información	34
4.6.2.	Técnicas para el análisis de la información.....	34
4.7.	Equipos, materiales, insumos, etc.....	34
4.7.1.	Equipos	34
4.7.2.	Materiales e Insumos.....	34
4.8.	Matriz de consistencia metodológica	35

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1.	Presentación de resultados.....	36
5.1.1.	Variable Procesos Administrativos.....	36
5.1.2.	Variable Calidad de Servicio.....	41

5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	47
5.2.1.	Indicador 01 (I01).....	47
5.2.2.	Indicador 02 (I02).....	48
5.2.3.	Indicador 03 (I03).....	49
5.2.4.	Indicador 04 (I04).....	50
5.2.5.	Indicador 05 (I05).....	51
5.2.6.	Indicador 06 (I06).....	52
5.2.7.	Indicador 07 (I07).....	53
5.2.8.	Indicador 08 (I08).....	54
5.2.9.	Indicador 09 (I09).....	55
5.2.10.	Indicador 10 (I10).....	56
5.2.11.	Indicador 11 (I11).....	57
5.2.12.	Indicador 12 (I12).....	58
5.2.13.	Indicador 13 (I13).....	59
5.2.14.	Indicador 14 (I14).....	60
5.2.15.	Indicador 15 (I15).....	61
5.2.16.	Indicador 16 (I16).....	62
5.2.17.	Indicador 17 (I17).....	63
5.2.18.	Indicador 18 (I18).....	64
5.2.19.	Indicador 19 (I19).....	65
5.2.20.	Indicador 20 (I20).....	66
5.2.21.	Indicador 21 (I21).....	67
5.2.22.	Indicador 22 (I22).....	68
5.2.23.	Indicador 23 (I23).....	69
5.2.24.	Indicador 24 (I24).....	70
5.2.25.	Indicador 25 (I25).....	71
5.2.26.	Indicador 26 (I26).....	72
5.2.27.	Indicador 27 (I27).....	73
5.2.28.	Indicador 28 (I28).....	74

5.2.29.	Indicador 29 (I29).....	75
5.2.30.	Indicador 30 (I30).....	76
5.2.31.	Indicador 31 (I31).....	77
5.2.32.	Indicador 32 (I32).....	78
5.2.33.	Indicador 33 (I33).....	79
5.2.34.	Indicador 34 (I34).....	80
5.2.35.	Indicador 35 (I35).....	81
5.2.36.	Indicador 36 (I36).....	82
5.2.37.	Indicador 37 (I37).....	83
5.2.38.	Indicador 38 (I38).....	84
5.2.39.	Discusión de Resultados	85
5.3.	Contrastación de Hipótesis	86
5.3.1.	Prueba de Hipótesis General.....	86
5.3.2.	Prueba de Hipótesis Específica 01	87
5.3.3.	Prueba de Hipótesis Específica 02	92
5.3.4.	Prueba de Hipótesis Específica 03	97
CONCLUSIONES.....		99
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS.....		101

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	30
Tabla 2. Matriz de Consistencia Metodológica.....	35
Tabla 3. Valores de Estadística Descriptiva de la Variable Procesos Administrativos.....	36
Tabla 4. Valores de Estadística Descriptiva de la Variable Calidad de Servicio	41
Tabla 5. Frecuencia de datos de Indicador 01	47
Tabla 6. Frecuencia de datos de Indicador 02	48
Tabla 7. Frecuencia de datos de Indicador 03.....	49
Tabla 8. Frecuencia de datos de Indicador 04	50
Tabla 9. Frecuencia de datos de Indicador 05	51
Tabla 10. Frecuencia de datos de Indicador 06	52
Tabla 11. Frecuencia de datos de Indicador 07.....	53
Tabla 12. Frecuencia de datos de Indicador 08.....	54
Tabla 13. Frecuencia de datos de Indicador 09	55
Tabla 14. Frecuencia de datos de Indicador 10	56
Tabla 15. Frecuencia de datos de Indicador 11	57
Tabla 16. Frecuencia de datos de Indicador 12.....	58
Tabla 17. Frecuencia de datos de Indicador 13.....	59
Tabla 18. Frecuencia de datos de Indicador 14.....	60
Tabla 19. Frecuencia de datos de Indicador 15	61
Tabla 20. Frecuencia de datos de Indicador 16.....	62
Tabla 21. Frecuencia de datos de Indicador 17.....	63
Tabla 22. Frecuencia de datos de Indicador 18.....	64
Tabla 23. Frecuencia de datos de Indicador 19	65
Tabla 24. Frecuencia de datos de Indicador 20	66
Tabla 25. Frecuencia de datos de Indicador 21	67
Tabla 26. Frecuencia de datos de Indicador 22.....	68

Tabla 27. Frecuencia de datos de Indicador 23	69
Tabla 28. Frecuencia de datos de Indicador 24	70
Tabla 29. Frecuencia de datos de Indicador 25	71
Tabla 30. Frecuencia de datos de Indicador 26	72
Tabla 31. Frecuencia de datos de Indicador 27	73
Tabla 32. Frecuencia de datos de Indicador 28	74
Tabla 33. Frecuencia de datos de Indicador 29	75
Tabla 34. Frecuencia de datos de Indicador 30	76
Tabla 35. Frecuencia de datos de Indicador 31	77
Tabla 36. Frecuencia de datos de Indicador 32	78
Tabla 37. Frecuencia de datos de Indicador 33	79
Tabla 38. Frecuencia de datos de Indicador 34	80
Tabla 39. Frecuencia de datos de Indicador 35	81
Tabla 40. Frecuencia de datos de Indicador 36	82
Tabla 41. Frecuencia de datos de Indicador 37	83
Tabla 42. Frecuencia de datos de Indicador 38	84
Tabla 43. Tabulación Cruzada de Procesos Administrativos*Calidad de Servicio	86
Tabla 44. Pruebas Chi – Cuadrado Hipótesis General	86
Tabla 45. Tabulación Cruzada Planificación*Procesos Administrativos	88
Tabla 46. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 01.1	88
Tabla 47. Tabulación Cruzada Organización*Procesos Administrativos	89
Tabla 48. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 01.2	89
Tabla 49. Tabulación Cruzada Dirección*Procesos Administrativos	90
Tabla 50. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 01.3	90
Tabla 51. Tabulación Cruzada Control*Procesos Administrativos	91
Tabla 52. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 01.4	91
Tabla 53. Tabulación Cruzada Elementos Tangibles*Calidad de Servicio	92
Tabla 54. Pruebas de Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.1	92

Tabla 55. Tabulación Cruzada Fiabilidad*Calidad de Servicio	93
Tabla 56. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.2	93
Tabla 57. Tabulación Cruzada Capacidad de Respuesta*Calidad de Servicio	94
Tabla 58. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.3	94
Tabla 59. Tabulación Cruzada Seguridad*Calidad de Servicio	95
Tabla 60. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.4	95
Tabla 61. Tabulación Cruzada Empatía*Calidad de Servicio	96
Tabla 62. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.5	96
Tabla 63. Tabulación Cruzada Procesos Administrativos* Calidad de Servicio	98
Tabla 64. Pruebas Chi – Cuadrado Prueba de Hipótesis Específica 03	98

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Proceso Administrativo: planeación, organización, dirección y control.....	17
Figura 2. Tipos de planeación.	17
Figura 3. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio	21
Figura 4. Distribución Gráfica de Indicador 01	47
Figura 5. Distribución Gráfica de Indicador 02.....	48
Figura 6. Distribución Gráfica de Indicador 03.....	49
Figura 7. Distribución Gráfica de Indicador 04	50
Figura 8. Distribución Gráfica de Indicador 05	51
Figura 9. Distribución Gráfica de Indicador 06	52
Figura 10. Distribución Gráfica de Indicador 07	53
Figura 11. Distribución Gráfica de Indicador 08	54
Figura 12. Distribución Gráfica de Indicador 09	55
Figura 13. Distribución Gráfica de Indicador 10	56
Figura 14. Distribución Gráfica de Indicador 11	57
Figura 15. Distribución Gráfica de Indicador 12.....	58
Figura 16. Distribución Gráfica de Indicador 13.....	59
Figura 17. Distribución Gráfica de Indicador 14	60
Figura 18. Distribución Gráfica de Indicador 15	61
Figura 19. Distribución Gráfica de Indicador 16	62
Figura 20. Distribución Gráfica de Indicador 17	63
Figura 21. Distribución Gráfica de Indicador 18	64
Figura 22. Distribución Gráfica de Indicador 19	65
Figura 23. Distribución Gráfica de Indicador 20	66
Figura 24. Distribución Gráfica de Indicador 21	67
Figura 25. Distribución Gráfica de Indicador 22.....	68
Figura 26. Distribución Gráfica de Indicador 23.....	69

Figura 27. Distribución Gráfica de Indicador 24	70
Figura 28. Distribución Gráfica de Indicador 25	71
Figura 29. Distribución Gráfica de Indicador 26	72
Figura 30. Distribución Gráfica de Indicador 27	73
Figura 31. Distribución Gráfica de Indicador 28	74
Figura 32. Distribución Gráfica de Indicador 29	75
Figura 33. Distribución Gráfica de Indicador 30	76
Figura 34. Distribución Gráfica de Indicador 31	77
Figura 35. Distribución Gráfica de Indicador 32	78
Figura 36. Distribución Gráfica de Indicador 33	79
Figura 37. Distribución Gráfica de Indicador 34	80
Figura 38. Distribución Gráfica de Indicador 35	81
Figura 39. Distribución Gráfica de Indicador 36	82
Figura 40. Distribución Gráfica de Indicador 37	83
Figura 41. Distribución Gráfica de Indicador 38	84

LISTA DE SIGLAS

MINEDU : Ministerio de Educación.

GORECAJ : Gobierno Regional del Departamento de Cajamarca.

DRE Cajamarca : Dirección Regional de Educación Cajamarca.

UGEL : Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca.

UE : Unidad Ejecutora.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS: “El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo”. (Hurtado, pág. 47)

CALIDAD DE SERVICIO: “para poder definir el concepto de calidad de servicio se deberá destacar la importancia del cliente (persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio” (Abadi, 2004).

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva por título “La Influencia de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016”, tuvo por objetivo analizar la correlación de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el Año 2016.

Por medio del uso de métodos, instrumentos, así como del análisis estadístico se demostró en aplicativos informáticos como Microsoft Excel e IBM – SPSS y que la planificación, organización, dirección y control caracterizan significativamente a la variable Procesos Administrativos a un nivel del 95% de confiabilidad; del mismo modo, los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía caracterizan también significativamente a la variable Calidad de Servicio a un nivel de confiabilidad del 95%.

Finalmente, con el presente trabajo de investigación se determinó que los procesos administrativos se correlacionaron directamente con la calidad de servicio, toda vez que cuando se analizaron las variables establecidas con cada una de sus dimensiones se notó el grado de significancia en las opiniones de cada uno de los servidores encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

Palabras Clave: Procesos Administrativos, Calidad de Servicio, Administración, Gestión Pública.

ABSTRACT

This research work entitled "The Influence of Administrative Processes on Service Quality in the Cajamarca Local Education Management Unit in 2016", aims to analyze the correlation of the Administrative Processes in the Quality of Service in the Cajamarca Local Education Management Unit in 2016.

Through the use of methods, instruments, as well as statistical analysis, it was demonstrated in computer applications such as Microsoft Excel and IBM - SPSS and that the planning, organization, direction and control significantly characterize the variable Administrative Processes at a level of 95% of reliability; In the same way, the tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy also characterize significantly the Quality of Service variable at a level of reliability of 95%.

Finally, with the present research work it was determined that the administrative processes were directly correlated with the quality of service, since when the variables established with each of their dimensions were analyzed, the degree of significance in the opinions of each one was noted. of the surveyed servers of the Cajamarca Local Educational Management Unit in 2016.

Keywords: Administrative Processes, Quality of Service, Administration, Public Management.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Contextualización

A partir del año 2002 en adelante, el país transcurre por un proceso de descentralización gracias a las reformas constitucionales. Es posible afirmar que este proceso se desarrolla sobre organizaciones y normas que responden aún a una visión desconcentrada del Estado. En este panorama se hablará del Sistema de Gestión Educativa Nacional.

Es por ello que los gobiernos regionales están iniciando procesos de reformas institucionales que involucran al sistema de gestión educativa regional. La región Cajamarca forma parte también de dicho escenario; es por ello que, en el ámbito de la Provincia de Cajamarca, el sistema educativo está administrado por la Dirección Regional de Educación Cajamarca (DRE CAJ) y la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cajamarca, todo esto normado por la Ley General de Educación N° 28044 y el Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo aprobado con el Decreto Supremo N° 009-2015-ED.

La Ley General de Educación define a la Gestión del Sistema Educativo como:

La Gestión del Sistema Educativo Nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezca la acción educativa. El Estado, a través del Ministerio de Educación (MINEDU), es responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos, que se organizan también en forma descentralizada.

(Ley 28044, 2003, Art. 63)

Establece además qué instancias son las responsables de la gestión del Sistema Educativo en el País:

- a) **El Ministerio de Educación.** Es el órgano rector de las políticas educativas nacionales y ejerce su rectoría a través de una coordinación y articulación intergubernamental con los Gobiernos Regionales y Locales, propiciando mecanismos de diálogo y participación.

Los objetivos de la Institución son generar oportunidades y resultados educativos de igual calidad para todos; garantizar que estudiantes e instituciones educativas logren sus aprendizajes pertinentes y de calidad; lograr una educación superior de calidad como factor favorable para el desarrollo y la competitividad nacional, así como promover una sociedad que educa a sus ciudadanos y los compromete con su comunidad. Y en el ámbito del docente: fortalecer capacidades para que los maestros ejerzan profesionalmente la docencia.

Entre sus funciones generales se encuentra definir, dirigir, regular y evaluar, en coordinación con los Gobiernos Regionales, la política educativa y pedagógica nacional y establecer políticas específicas de equidad; además debe formular, aprobar, ejecutar y evaluar, de manera concertada, el Proyecto Educativo Nacional y conducir el proceso de planificación de la educación.

El Ministerio de Educación también tiene funciones vinculadas a los diseños curriculares básicos de los niveles y modalidades del sistema educativo, programas nacionales dirigidos a estudiantes, directores y docentes, políticas relacionadas con el otorgamiento de becas y créditos educativos y los procesos de medición y evaluación de logros de aprendizaje.

b) La Dirección Regional de Educación. Es el órgano especializado del Gobierno Regional responsable del servicio educativo en el ámbito de su respectiva circunscripción territorial, la relación que tiene con el Ministerio de Educación es netamente técnico – Normativa. Su función básica es promover la educación, la cultura, el deporte, la recreación, la ciencia y la tecnología. Se encarga de asegurar los servicios educativos y los programas de atención integral con calidad y equidad en su ámbito jurisdiccional, coordinando con las Unidades de Gestión Educativa Local y convocando la participación de los diferentes actores sociales. Básicamente cuenta con los siguientes órganos:

- Órgano de Dirección: Dirección Regional de Educación.
- Órganos de Línea: Dirección de Gestión Pedagógica (DGP) y Dirección de Gestión Institucional (DGI).
- Órgano de Asesoramiento: Oficina de Asesoría Jurídica.
- Órgano de Participación: Consejo Participativo Regional de Educación.
- Órgano de Apoyo: Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento.
- Órgano de Control: Oficina de Control Institucional.

c) La Unidad de Gestión Educativa Local. La UGEL es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. La jurisdicción territorial es la provincia, y esta jurisdicción puede modificada de acuerdo con los criterios de dinámica social, afinidad geográfica cultural o económica y facilidades de comunicación, concordando con las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión del Estado. La organización está compuesta de la siguiente manera:

- Órgano de Dirección: Dirección Regional de Educación.
- Órganos de Línea: Área de Gestión Pedagógica (AGP) y Área de Gestión Institucional (AGI).

- Órgano de Asesoramiento: Asesoría Jurídica.
- Órgano de Participación: Consejo Participativo Local de Educación.
- Órgano de Apoyo: Área de Gestión Administración, Infraestructura y Equipamiento.
- Órgano de Control: Oficina de Control Institucional.

d) Las Instituciones Educativas. La Institución Educativa (IE) es la primera y principal instancia del Sistema de Gestión Educativa descentralizada, pues es en ella donde se presta el servicio y puede ser pública o privada.

La Ley General de Educación y el Reglamento de la Gestión Educativa clasifican a las IEs según dos criterios: por el número de docentes y por el tipo de gestión, independientemente del tipo de Institución Educativa, el reglamento de gestión educativa presenta un modelo de organización considerando los siguientes órganos:

- Órgano de Dirección: Dirección y Comité Directivo.
- Órgano de Participación, Concertación y Vigilancia: Consejo Educativo Institucional.
- Órgano de Asesoramiento: Consejo Académico.
- Órgano de Apoyo; Equipo Administrativo.

(Ley 28044, 2003)

1.1.2. Descripción del Problema

La investigación será realizada en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cajamarca que es una Institución del Estado que se encarga de la Administración de la Educación de la Provincia de Cajamarca y sus trece distritos.

La Presente Investigación tiene por objeto identificar la influencia que existe entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cajamarca en el año 2016.

Es preciso indicar algunos aspectos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cajamarca de la siguiente manera:

- Se dispone, en vía de regularización, que a partir del 29 de junio del 2009 se autoriza la implementación y funcionamiento de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, asimismo, emita actos administrativos, en primera instancia, mediante Resolución Directoral de UGEL en asuntos de su competencia. Si bien es cierto que, dicho acto administrativo fue trascendental para la independencia funcional y financiera de la UGEL Cajamarca, no fue definitivo porque aun dependía directamente de todos los actos administrativos y presupuestales de la Dirección Regional de Educación Cajamarca.

(Resolución Ejecutiva Regional N° 466-2009-GR-CAJ/P, 2009)

- Se autorizan las modificaciones y transferencias presupuestales de la Unidad Ejecutora N° 300 – Dirección Regional de Educación Cajamarca a la Unidad Ejecutora N° 309 – Educación UGEL Cajamarca (además de la Unidad Ejecutora 309, se realizaron transferencias presupuestales a las Unidades Ejecutoras 310 – Educación UGEL San Marcos y 312 – Educación UGEL San Miguel). Con este acto resolutivo la UGEL Cajamarca queda facultada definitivamente de emitir actos administrativos y presupuestales, mediante Resolución Directoral de UGEL, en asuntos de su competencia.

(Resolución Ejecutiva Regional N° 003-2012-GR-CAJ/P, 2012)

- La UGEL Cajamarca según lo indicado anteriormente, es una institución del estado, que tiene poco tiempo de haberse formado; en ese sentido los Procesos Administrativos están definidos de acuerdo a la experiencia y experticia de los trabajadores en cada una de sus oficinas, lo cual hace notorio que cada trabajador entiende dichos procesos administrativos a su manera y bajo la perspectiva de su

área y/o oficina, originándose un trabajo entre islas, es decir trabajo poco articulado y organizado, lo que conlleva a una inadecuada Calidad de Servicio tanto para los servidores que laboran en dicha institución como para los usuarios que diariamente se acercan a las inmediaciones de la UGEL Cajamarca para tramitar una serie de documentos y peticiones.

1.1.3. Formulación del Problema (Pregunta General y Auxiliares)

Problema Principal:

¿Cuál es la correlación de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016?

Sistematización del Problema:

¿Cuáles son los factores que caracterizan los Procesos Administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016?

¿Cuáles son las dimensiones que caracterizan a la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016?

¿En qué medida los Procesos Administrativos se correlacionan directamente en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016?

1.2. Justificación e Importancia

1.2.1. Justificación Científica

Esta investigación radica en el estudio de los Procesos Administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cajamarca indicando que Según Henry Fayol, la administración es un conjunto de Procesos compuesto por funciones o dimensiones básicas que son planificación, organización, dirección y control. El conocimiento de los Procesos Administrativos nos permitirá entender cuál es la influencia que existe entre estos y la Calidad de Servicio y sus dimensiones y cómo estas afectan directamente a la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca.

1.2.2. Justificación Técnico – Práctica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de esta investigación, se acudirá a la formulación de los instrumentos para medir la Variable “X” (V. Independiente) “Los Procesos Administrativos” y la influencia en la Variable “Y” (V. Dependiente) “Calidad de Servicio”. Estos instrumentos serán elaborados y antes de su aplicación, serán filtrados mediante el juicio de expertos para luego ser tamizados mediante la validez y la confiabilidad. A través de la aplicación de los instrumentos de medición y su procesamiento mediante software se buscará conocer el grado de relación entre las variables descritas en el presente documento.

1.2.3. Justificación Institucional y Personal

El resultado de la presente investigación será puesto a consideración de los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cajamarca, para tener en consideración y por lo tanto para la toma de decisiones para el desarrollo de la Institución y de la Gestión Educativa.

1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se centrará específicamente en el Área de Administración de Personal, que depende jerárquica y funcionalmente del Área de Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cajamarca en el 2016.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la correlación de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar los factores que caracterizan los Procesos Administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

Identificar las dimensiones que caracterizan la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

Determinar la correlación directa entre los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación o Marco Referencial.

María Teresa Ornelas Cárdenas (junio, 2003) Tesis: Mejora Continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas. Universidad Autónoma de Nuevo León.

Esta tesis tuvo como objetivo realizar un estudio detallado y profundo, que nos ayude a implementar un proceso de mayor calidad y control de aquellos que nos proporcionan la información para mantenerla actualizada, de que incremente la calidad de servicio al usuario final. La metodología empleada en esta tesis está relacionada con el enriquecimiento sobre la mejora continua, y libros de apoyo referentes a este tema, y algunas investigaciones en internet las cuales nos ayudaron a dar el soporte necesario para la investigación. La conclusión de la investigación fue a) Con la mejora continua si se puede influir en el en el cambio de mentalidad de personal., b) Todo lo que implica administración debe tener una organización bien planeada y c) La mejora continua es un factor que interviene en todos los procesos.

Lic. María Cristina Salazar Alava (Julio, 2010) Tesis: “Causas y Efectos de la Desconcentración Administrativa en los Procesos de Gestión Educativa de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha”. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador.

Esta tesis tuvo como objetivo general establecer la importancia de la desconcentración administrativa en los procesos de la gestión educativa en la Dirección Provincial de Educación de la provincia de Pichincha. La metodología utilizada fue eminentemente social y buscó profundizar las causas y efectos de la desconcentración administrativa y la relación que se genera con los procesos de gestión educativa de la Dirección Provincial de Educación de la provincia de Pichincha, conociendo el criterio de los actores/as que intervienen en el estudio. Las conclusiones que llego la tesis fueron: a) Para hablar de desconcentración no bastaría

con la existencia de un poder de decisión compartido por varios niveles de la organización, ni siquiera sería suficiente una distribución del poder de decisión entre el Estado y otros entes intermedios, sino que sería necesaria una cesión de poderes a los llamados municipios. Esta primera aproximación nos indica, que el tema de la desconcentración no es en sí mismo uniforme, sino que admite, en la teoría y en la práctica, diversos grados de realización: desde la existencia de instancias de poder centralizadas, pero con tendencias descentralizadoras., b) La desconcentración administrativa en los procesos de gestión educativa es necesaria para determinar las competencias, atribuciones y funciones dentro de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha de manera pertinente., c) La transferencia de responsabilidades y poder a los actores y a las instituciones (competencias y las funciones) requiere un conjunto de condiciones para favorecer los mejores resultados educativos., d) Se requiere mayor información y capacitación a funcionarios municipales en función de procesos de desconcentración administrativa y educativa., e) La desconcentración educativa debe ser un proceso socio-económico y pedagógico con el propósito de superar desigualdades y exclusiones y lograr la participación en el proceso de desarrollo social, que garantice los derechos fundamentales para todos., f) La desconcentración administrativa incide positivamente en los procesos de gestión educativa de la Dirección Provincial de Educación de Pichincha de acuerdo a los efectos que el proceso instrumental lo ampara., g) Se contempla una reestructuración eficaz en las competencias para cada una de las instancias del Ministerio de Educación y por ende de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha., h) Es un factor importante la transparencia con la que se presenta la información por parte de funcionarios de la Dirección Provincial de Educación en cada uno de los departamentos visitados por la suscrita.

Jorge Ricardo Tisnado Ipanaque (Noviembre, 2013). Tesis: “Mejoramiento de los Procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que Contribuya al Desarrollo Educativo de su Jurisdicción en el Año 2013”. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.

Esta tesis tuvo como objetivo determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción. La metodología utilizada fue el diseño descriptivo de un solo grupo y de corte transversal. Las conclusiones que se llegó en la tesis fueron las siguientes: a) Dentro de los procesos administrativos más comunes identificados en la UGEL N° 01 El Porvenir, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo., b) La evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente., c) Existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia el docente., d) Hay un déficit de recursos materiales en la UGEL que impide que las áreas cumplan a cabalidad sus funciones. Ello se revela en los avances parciales de sus planes de trabajo y el incumplimiento de actividades programadas. Así mismo el número de personal de la UGEL no alcanza para atender la magnitud de las necesidades de las instituciones educativas, particularmente en lo que se refiere a la asesoría y la supervisión pedagógica., e) Un enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, que contribuye directamente al desarrollo educativo. Finalmente se concluye que el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuye positivamente en elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año.

2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio (Bases Teóricas).

Después de revisar a Pérez (2013), quien sostiene que el Primer modelo de proceso administrativo estuvo conformado por preveer (esta función dio origen a la función de planeación), organizar, dirigir, coordinar y controlar, del mismo modo también Pérez (2013) establece que los principios de la administración son los sugeridos por Fayol en 1916 siendo estos:

1. División de trabajo: la distribución de tareas debe realizarse entre grupos e individuos, para garantizar el esfuerzo y la atención sean enfocados en partes especiales de la actividad; Fayol propuso la especialización del trabajo como la mejor manera de aprovechar los recursos humanos de la organización.
2. Autoridad y responsabilidad: la autoridad para Fayol, se define como “el derecho de dar órdenes y el poder para conseguir su fiel obediencia”; la responsabilidad entraña ser confiable, lo cual, por naturaleza está asociado con la autoridad.
3. Disciplina: este precepto implica la necesidad de que los trabajadores realicen un esfuerzo común, en forma ordenada; sin embargo, se deben aplicar sanciones, con un buen criterio, para alentar el esfuerzo común.
4. Unidad de mando: los trabajadores de las organizaciones deben recibir órdenes de un solo “administrador”, para así evitar conflictos y malos entendidos.
5. Unidad de dirección: de acuerdo con esta regla, toda la organización se debe mover en dirección de un objetivo común: en una dirección única.
6. Subordinación del interés individual al interés general: este principio sostiene que los intereses de una persona (o grupo) no deben prevalecer sobre las metas de la organización en su conjunto.

7. Remuneración del personal: el pago debe ser justo –no explotador-y recompensar el buen desempeño, se debe recurrir a diversas formas de pagos, por ejemplo: por tiempo trabajo razón de la producción etc. También es necesario otorgar recompensas no financieras.
8. Centralización: según la definición de Fayol, la centralización significa “reducir la importancia del papel del subordinado mientras que la descentralización implica aumentarla; los grados de centralización/descentralización adoptados dependen de cada organización en la que el “administrador” trabaje.
9. Cadena escalar: esta característica definida por Fayol como línea de autoridad, quería decir que cierta cantidad de autoridad debe corresponder a cada posición jerárquica, pero también que los estratos más bajos de administradores siempre deben mantener informados a los niveles superiores de sus actividades laborales.
10. Orden: para aumentar la eficiencia y la coordinación todos los materiales y personas relacionadas con un tipo específico de trabajo deben ser designados en la misma ubicación general dentro de la empresa; un lugar para que cada quien esté en su lugar.
11. Equidad: este principio que Fayol diferenciaba de la justicia, constituía la ejecución de las convenciones establecidas; sin embargo, las convenciones no pueden prever todo, por lo cual deben ser interpretadas y sus insuficiencias complementadas; todos los empleados deben ser tratados de la forma más “igualitaria” posible.
12. Estabilidad del personal en sus cargos: la retención de los trabajadores más productivos debe ser prioritaria para la administración; la contratación de nuevos empleados normalmente lleva asociados los costos del reclutamiento y la selección, así como los defectos propios del proceso.

13. Iniciativa: los administradores deben estimular la iniciativa del trabajador, la cual se define como “una actividad nueva o adicional emprendida por voluntad propia”.
14. Espíritu de Equipo: de acuerdo con este precepto, los administradores deben propiciar la armonía y la buena voluntad general de los empleados, pues ambos son poderosas fuerzas de la organización.

(Pérez, 2013)

Del mismo modo Pérez (2013), indica también que la importancia del estudio de la administración bastan los siguientes hechos para demostrarla:

1. La administración se da dondequiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más complejo sea este.
2. El éxito de un organismo social depende, directa e indirectamente, de su buena administración y solo a través de esta, de los elementos materiales, humanos, etc. con ese organismo cuenta.
3. Para las grandes empresas la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica. Es en ellas donde quizá la función administrativa puede aislarse mejor de las demás.
4. Para las empresas pequeñas y medianas también quizá su única posibilidad de competir con otras es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc. renglones en los que indiscutiblemente, son superadas por sus grandes competidoras.
5. La elevación de la productividad, quizá la preocupación de mayor importancia actualmente en el campo económico social depende, por lo dicho de la

adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económico social es eficiente y productiva, la sociedad misma formada por ellas tendrá que serlo.

6. En especial para los países que están desarrollándose, quizá uno de los requisitos sustanciales es mejorar la calidad de su administración, porque para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores etc. bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los empleados, la que viene a ser por ello como el punto de partida de ese desarrollo.

(Pérez, 2013)

2.2.1. Procesos Administrativos

Contextualizando las bases teóricas de los procesos administrativos, se realizará una precisión sobre su origen:

Al hablar de procesos, sea lo primero aclarar en qué cultura o bajo cual escuela de pensamiento administrativo nos encontramos actualmente. Con el objeto de llegar hasta este nivel es necesario recorrer una larga jornada que se inicia a finales del siglo XIX en los Estados Unidos, país que indiscutiblemente ha mantenido la delantera en el desarrollo de nuevas tecnologías y nuevos conocimientos. Desde entonces, la búsqueda de la verdad sobre la administración está confinada entre dos planos, uno intelectual y otro vivencial, y ha obedecido a una de las leyes físicas más conocidas como es la de la acción y la reacción. Veamos:

La “mano invisible” de las fuerzas del mercado que gobernaban la economía según Adam Smith, fue reemplazada por otra que Alfred Chandler denominó la “mano visible de la administración” [2]. En estas condiciones, el capitalismo

familiar, primer atisbo de empresa formal del que se tiene reseña histórica, es reemplazado por el capitalismo de las instituciones financieras las cuales proveían parcialmente los fondos para el funcionamiento de las empresas que hacían uso de la tecnología (origen primario y primero de toda administración) con la finalidad de aumentar su eficiencia y productividad. Años más tarde, cuando la propiedad de las empresas pasa a mano de quienes tenían la capacidad de comprar acciones, el capitalismo financiero es, a su vez, reemplazado por el capitalismo administrativo y se generan las jerarquías gerenciales que hoy conocemos. Es necesario indicar que, por esos mismos años de finales del siglo antepasado y principios del pasado, un ingeniero de minas francés de nombre Henri Fayol [3], propuso con base en 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

(Rios A. & Mustafá Iza, 2004)

De lo anteriormente plasmado, hablar de procesos administrativos o proceso administrativo tienen significancia similar, Es por eso que, cuando un proceso o procesos se basan en el enfoque de la administración; es decir, en la planeación, organización, dirección y control, se denomina proceso administrativo (Chiavenato, 2001).

Finalmente se puede concluir que, todo proceso o procesos son administrativos cuando siguen las fases o pasos de la Administración, esto es, la planeación, organización, dirección y control.

En tal sentido, según Cruz (2013) se tiene en cuenta lo siguiente:

El proceso administrativo y sus componentes, planeación, organización, dirección y control, resultan de la mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones.



Figura 1. Proceso Administrativo: planeación, organización, dirección y control

- **La planeación** es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.



Figura 2. Tipos de planeación.

Asimismo, algunos indicadores son los siguientes:

- Propósitos – Investigación- Estrategias – Políticas
- Procedimientos – Programas – Presupuestos – Cursos de acción

- **La organización**, la segunda ficha, es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.
- **La dirección** es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

Algunos de los indicadores que se pueden citar son

- ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
 - motivación.
 - guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
 - comunicación.
 - supervisión.
 - alcanzar las metas de la organización.
- **El control**, la ficha de cierre, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.

También hay otras connotaciones para la palabra control:

- Comprobar o verificar;
- Regular;
- Comparar con un patrón;
- Ejercer autoridad sobre alguien (dirigir o mandar);
- Frenar o impedir.

(Cruz, 2013)

Finalmente, Cruz (2013) indica que la universidad del proceso administrativo proporciona una preparación de profesionales competitivos en cuanto a las dimensiones establecidas en los acápites anteriores.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición

La **calidad en el servicio** es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

Esta metodología analiza las siguientes dimensiones:

- Accesibilidad
- Comunicación
- Competencia
- Cortesía
- Credibilidad
- Confiabilidad
- Velocidad de Respuesta
- Seguridad
- Tangibles
- Entender / conocer al cliente

Es importante mencionar que el servicio es multidimensional (el cliente observa múltiples dimensiones del servicio calidad, ambiente, y tiempo respuesta).

Descripción de las dimensiones utilizadas por los clientes a la hora de contratar un servicio:

- **Tangibles:** se refieren a las instalaciones de la empresa si están limpias, en buen estado, etc.
- **Confiabilidad:** trabajo bien hecho por parte de la empresa.
- **Velocidad de respuesta:** el trabajo está listo en el tiempo que dijo la empresa que estaría.
- **Seguridad:** el personal de la empresa da la impresión de que puede hacer bien su trabajo.
- **Empatía:** el personal entiende que quiere el cliente y le proporciona lo que necesita.

(WIKIPEDIA, 2010)

2.2.2.2. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio (Aiteco Consultores, 2013).

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es **mejorar la calidad de servicio** ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Elementos tangibles.

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero

también es un **instrumento de mejora**. Y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio **mide lo que el cliente espera de la organización** que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Por consiguiente, determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

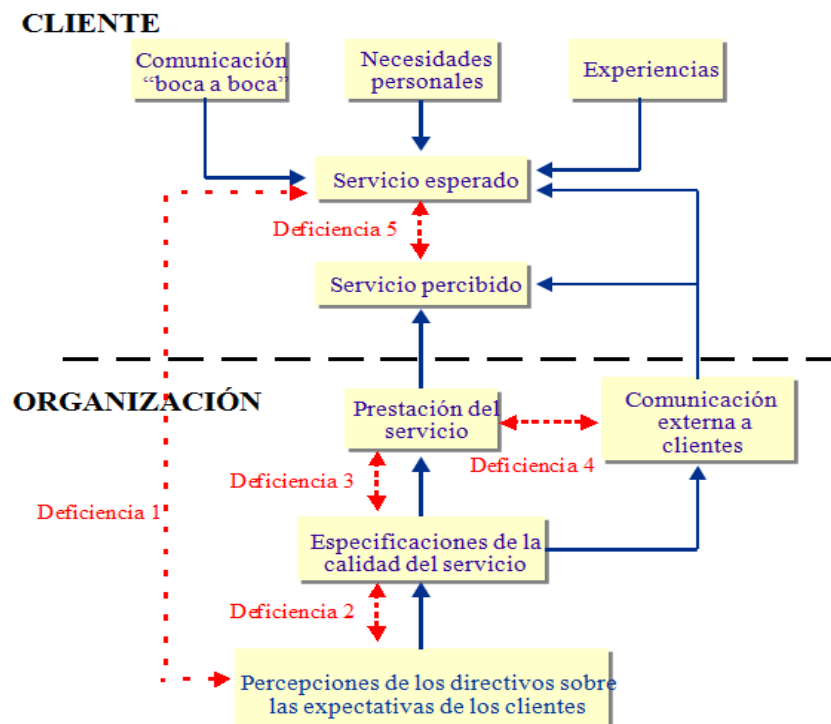


Figura 3. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones; de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Ello implicaría una alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
 - **Comunicación “boca a oreja”**, es decir, opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - **Necesidades personales.**
 - **Experiencias con el servicio** que el usuario haya tenido previamente.
 - **Comunicaciones externas.** Que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
3. Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario SERVQUAL: El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

En la primera, se interroga al cliente sobre las expectativas del cliente. Lo que éste opina sobre lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones. Sobre ellas, el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas. Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: Items de 1 al 4.
- Fiabilidad: Items del 5 al 9.
- Capacidad de respuesta: Items del 10 al 13.
- Seguridad: Items del 14 al 17.
- Empatía: Items del 18 al 22.

(Aiteco Consultores, SL, 2018)

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permitirá la disposición sobre las puntuaciones de percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

2.3. Definición de términos básicos

- **Procesos:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (Real Academia Española, 2014)
- **Administración:** Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado (Sánchez, 2010).
- **Procesos Administrativos:** Los procesos administrativos o “proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo”. (Hurtado, p.47).
- **Planificación:** (Stephen P. Robbins, 2002) afirma que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.
- **Organización:** Robbins & Coulter (pág. 9), explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

- **Dirección:** Hampton indica que es el proceso mediante el cual los administradores buscan influir sobre sus subordinados para lograr las metas y esto a través de la comunicación. La Dirección se distingue de otros procesos de administración por su naturaleza interpersonal.
- **Control:** (Alegre, Berne, & Galve, Varias, pág. 42) sostienen que el control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos. El control, pues, contrasta lo planeado y lo conseguido para desencadenar las acciones correctoras, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos.
- **Calidad:** (Abadi, 2004) indica que es la “totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos”.
- **Servicio:** (Abadi, 2004) precisa que es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. Profundizando en el tema servicios se observa que poseen las siguientes características: Intangibilidad: los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos; Inseparabilidad: la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros; Variabilidad: la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan; Carácter perecedero: los servicios no se pueden almacenar para su venta o su

utilización posterior; y Ausencia de propiedad: los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

Se puede clasificar a los servicios en los siguientes tipos: servicios genéricos: son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento; servicios básicos: servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio; servicios aumentados: son servicios adicionales que se le da al consumidor; servicios globales: se le llama a la oferta conjunta de servicios; y servicios potenciales: son los que los consumidores imaginan que podrán encontrar dentro del mercado”.

- **Calidad de Servicio:** (Abadi, 2004) indica que para poder definir el concepto de calidad de servicio se deberá destacar la importancia del cliente (persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio).

Tomando en cuenta estos tres conceptos ahora sí se puede definir la calidad de servicio que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades”.

- **Elementos Tangibles:** (Aiteco Consultores, 2013)“La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos”.
- **Fiabilidad:** (Aiteco Consultores, 2013)“Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable”.

- **Capacidad de Respuesta:** (Aiteco Consultores, 2013) “Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”.
- **Seguridad:** (Aiteco Consultores, 2013) “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza”.
- **Empatía:** (Aiteco Consultores, 2013) Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Los Procesos Administrativos se correlacionan directamente en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Los factores que caracterizan los Procesos Administrativos de la UGEL Cajamarca como: Planificación, Organización, Dirección y Control están dentro de las especificaciones establecidas.

Las dimensiones que caracterizan la Calidad de Servicio son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía; los cuales tienen una medida favorable.

Existe correlación directa entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016.

3.2. Variables/Categorías

Variable X: Procesos Administrativos.

Procesos Administrativos o proceso administrativo consiste en, el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad. (Gestiopolis, 2003)

Variable Y: Calidad de Servicio.

Resultado de la evaluación que efectúa un usuario respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido. (Devoto Ratto Renzo)

3.3. Operacionalización/Categorización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices (Escala)	Instrumentos			
Variable X: Procesos Administrativos. "...flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad". (Gestiopolis, 2003)	Planificación	Planes de Acción (Objetivos, Políticas, Procedimientos)	Escala de Likert (Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre)	Cuestionarios.			
	Organización	Autoridad			Responsabilidad		
		Cumplimiento de funciones			Actividades		
		Motivación			Facilitación de Recursos		
	Dirección	Orientación			Preventivo		
		Control			Concurrente		
					Correctivo		
	Variable Y: Calidad de Servicio. "... Resultado de la evaluación que efectúa un usuario respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido". (Devoto Ratto Renzo)	Elementos Tangibles			Equipos y Tecnología.	Escala de Likert (Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre.)	Cuestionarios.
					Adecuación de las Instalaciones.		
					Presentación del Personal.		
		Fiabilidad			Presentación de Elementos Materiales.		
					Cumplimiento del Servicio.		
					Interés para el Usuario		
Capacidad de Respuesta.		Eficacia.					
		Eficiencia.					
		Registro de buenas prácticas.					
Seguridad		Cumplimiento de los Empleados.					
		Interés por el usuario.					
		Control de las Interacciones.					
Empatía		Compromiso.					
	Seguridad en la respuesta Obtenida.						
	Seguridad y Amabilidad.						
		Seguridad en el Servicio Obtenido.					
		Atención Personalizada.					
		Cantidad de Servidores					
		Formación de los usuarios.					
		Orientación al usuario.					
		Conocimiento de necesidades.					

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación Geográfica

Departamento: Cajamarca.

Provincia: Cajamarca.

Distrito: Cajamarca.

4.2. Diseño de la Investigación

Investigación aplicada. Vargas C.(2009) la define “como la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además del bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina” (p.159).

Investigación No Experimental. Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L.(2003) la define como los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos”, (p.269).

Investigación Transversal. Para Hernández, et al., (2003), son las “investigaciones que recopilan datos en un momento único”, (pág. 270).

Investigación de Nivel Descriptivo. Hernández, et al., (2003), la define como el tipo de investigación que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, (pág. 119).

Relación entre las Variables: (Fundación Wikimedia, Inc., 2015) Las variables que se tratan en el presente trabajo poseen una relación de asociación o covarianza; es decir cuando a grandes valores de una de las variables suelen mayoritariamente corresponderles los grandes de la otra y lo mismo se verifica para los pequeños valores de una y la otra.

4.3. Métodos de Investigación

En la presente investigación se utilizarán los métodos generales compuestos; el método deductivo que permitirá caracterizar de forma general las teorías y modelos de los procesos administrativos y la calidad de servicio; y el método inductivo con el cual describiremos e identificaremos de forma particular las dimensiones e indicadores tanto de la variable independiente y dependiente. El método analítico nos permitirá desagregar las variables para poder formular el problema, objetivos e hipótesis y el método sintético en base a los resultados de la investigación conllevará a presentar las conclusiones del trabajo.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación"(pág.114). Por lo que para este caso se tomarán dos (02) poblaciones (N1 y N2).

Población N1: Está conformada por el personal administrativo y directivo del Área de Administración de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, que son 50 trabajadores.

Población N2: Está conformada por el personal docente y administrativo que gestiona la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca que son aproximadamente 4500 trabajadores.

4.4.2. Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38)

Muestra n1. El grupo de estudio (n1) está conformado por los Directivos y Trabajadores del Área de Administración de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca y coincide con el tamaño de la población N1 (N1=n1=50).

Muestra n2. A partir de la población (N2 =4500) equivalente al total aproximado de trabajadores que administra la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca se puede determinar la siguiente muestra:

$$n_2 = \frac{Z^2 * N_2 * p * q}{E^2 * N_{-1} + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n₂ : Tamaño de la Muestra.
- Z : Distribución Normal (1.645).
- N₂ : Tamaño de la Población (4500).
- E : Grado de Error (10%).
- p : Probabilidad de que haya una alta Calidad de Servicio (0.3).
- q : Probabilidad de que haya una baja Calidad de Servicio (0.7).

$$n_2 = \frac{(1.645)^2 * (4500) * (0.3) * (0.7)}{(0.1)^2 * (4449) + (1.645)^2 * (0.3) * (0.7)}$$

$$n_2 = 58$$

4.4.3. Unidad de Análisis

En este caso la Unidad de Análisis serán los Funcionarios o Directivos y los Trabajadores del Área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, así como los docentes de la muestra obtenida del ítem anterior.

4.4.4. Unidades de Observación

Básicamente se concentra en el objetivo a estudiar a que sería Determinar la influencia que existe de los Procesos Administrativos sobre la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación e información

4.5.1. Técnicas

Se realizarán las siguientes técnicas:

Encuesta: Se optará por recopilar información mediante la Encuesta, Al respecto Diaz de Rada (2001, pág. 13), describe a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

4.5.2. Instrumentos

Cuestionarios.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

4.6.1. Técnicas para el procesamiento de la información

Microsoft Excel, SPSS.

4.6.2. Técnicas para el análisis de la información

Tablas, Cuadros, Gráficos, Porcentajes.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

4.7.1. Equipos

- Computadora.
- Grabadora.
- Impresora.
- Scanner.

4.7.2. Materiales e Insumos

- Papel.
- Tóner
- Lapicero.

Lápiz.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2. Matriz de Consistencia Metodológica

TITULO: LA INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Metodología –Diseño Población Muestra
PRINCIPAL: ¿Cuál es la correlación de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016?	GENERAL: Analizar la correlación de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.	PRINCIPAL: Los Procesos Administrativos se correlacionan directamente en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.	Variable X: Procesos Administrativos. “...flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad.” (Gestiopolis, 2003)	Planificación	Planes de Acción (Objetivos, Planes de Acción, Políticas, Procedimientos)	Cuestionarios	Metodología: <ul style="list-style-type: none"> • Método Deductivo. • Método Inductivo. • Método Analítico. • Método Sintético. Diseño: <ul style="list-style-type: none"> • Investigación Aplicada. • Investigación No Experimental. • Investigación Transversal. • Investigación de Nivel Descriptivo. • Relación entre las Variables. Población: <ul style="list-style-type: none"> • Población N1: Servidores y Directivos del Área de Administración de Personal de UGEL Cajamarca (50). • Población N2: Personal Docente – Administrativo que gestiona la UGEL Cajamarca (4500). Muestra: <ul style="list-style-type: none"> • Muestra n1: N1=n1=50 • Muestra n2: n2=58
Sistematización del Problema	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Organización	Autoridad Responsabilidad Cumplimiento de Funciones Actividades		
				Dirección	Motivación Facilitación de Recursos Orientación Preventivo		
				Control	Concurrente Correctivo		
				Elementos Tangibles	Equipos y Tecnología Adecuación de las Instalaciones Presentación del Personal Presentación de Elementos Materiales		
				Fiabilidad	Cumplimiento del Servicio Interés para el Usuario Eficacia Eficiencia Registro de Buenas Prácticas. Cumplimiento de los Empleados		
				Capacidad de Respuesta	Interés por el Usuario Control de las Interacciones Compromiso Seguridad en la Respuesta Obtenida		
				Seguridad	Seguridad y Amabilidad Seguridad en el Servicio Obtenido.		
				Empatía	Atención Personalizada Cantidad de los Servidores Formación de los Usuarios Orientación al Usuario Conocimiento de Necesidades		
¿Cuáles son los factores que caracterizan los Procesos Administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016?	Identificar los factores que caracterizan los Procesos Administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.	Los factores que caracterizan los Procesos Administrativos de la UGEL Cajamarca como: Planificación, Organización, Dirección y Control están dentro de las especificaciones establecidas.	Variable Y: Calidad de Servicio. “... Resultado de la evaluación que efectúa un usuario respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido”. (Devoto Ratto Renzo)				
¿Cuáles son las dimensiones que caracterizan a la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016?	Identificar las dimensiones que caracterizan la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.	Las dimensiones que caracterizan la Calidad de Servicio son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía; los cuales tienen una medida favorable					
¿En qué medida los Procesos Administrativos se correlacionan directamente en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016?	Determinar la correlación directa entre los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016.	Existe correlación directa entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016.					

CAPITULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Luego de realizar la recolección y procesamiento de datos, se han obtenido los siguientes resultados:

5.1.1. Variable Procesos Administrativos

Tabla 3. Valores de Estadística Descriptiva de la Variable Procesos Administrativos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Media	Mediana	Moda	Des. Est.	Asimetría	Err. Est. Curtosis	Mínimo	Máximo
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	PLANIFICACION	I01	2.48	2	2	1.203	0.405	0.461	1	5
		I02	2.81	3	3	0.898	-0.018	0.461	1	5
		I03	2.97	3	3	0.791	0.050	0.461	1	5
		I04	2.85	3	3	0.895	0.059	0.461	1	5
		Promedio	2.78	3	3	0.947	0.124	0.461	1	5
	ORGANIZACIÓN	I05	3.25	3	3	0.887	0.138	0.461	1	5
		I06	3.28	3	4	1.109	-0.112	0.461	1	5
		I07	3.42	3	3	1.042	0.049	0.461	1	5
		I08	2.69	3	3	0.963	-0.030	0.461	1	5
		I09	3.10	3	3	1.041	-0.156	0.461	1	5

	Promedio	3.15	3	3	1.008	-0.022	0.461	1	5
DIRECCION	I10	3.37	3	3	0.923	-0.010	0.461	1	5
	I11	3.31	3	4	0.891	-0.241	0.461	1	5
	I12	3.47	3	3	0.848	0.042	0.461	1	5
	Promedio	3.38	3	3	0.887	-0.070	0.461	1	5
CONTROL	I13	3.06	3	3	0.899	0.028	0.461	1	5
	I14	3.22	3	3	0.890	0.032	0.461	1	5
	I15	3.24	3	3	0.994	0.195	0.461	1	5
	I16	3.39	3	3	0.955	-0.003	0.461	1	5
	Promedio	3.23	3	3	0.935	0.063	0.461	1	5

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

5.1.1.1. Dimensión Planificación de Variable Procesos Administrativos

Los indicadores para determinar la **Dimensión Planificación** de la Variable **Procesos Administrativos** son I01, I02, I03 e I04, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los cuatro (04) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **2.78** (que se aproxima a 3 que significa a veces) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada **a veces (3)** ha oído de Planificación en la UGEL Cajamarca en el Año 2016; existiendo además una desviación estándar de 0.947.

La **Mediana** del total del encuestados es **3**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que **a veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)** existe Planificación en la UGEL Cajamarca en el año 2016; y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado **a veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)** existe Planificación en la UGEL Cajamarca en el año 2016.

La **Moda** del Total de encuestados es **3**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que **a veces (3)** existe Planificación en la UGEL Cajamarca en el año 2016.

5.1.1.2. Dimensión Organización de Variable Procesos Administrativos

Los indicadores para determinar la **Dimensión Organización** de la Variable **Procesos Administrativos** son I05, I06, I07, I08 e I09, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los cinco (05) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **3.15** (que es poco más de 3 que significa a veces) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada **a veces (3)** ha notado Organización en la UGEL Cajamarca en el Año 2016; existiendo además una **Desviación Estándar** de **1.008**.

La **Mediana** del total del encuestados es **3**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que a **veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)** ha notado Organización en la UGEL Cajamarca en el año 2016; y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado a **veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)** ha notado Organización en la UGEL Cajamarca en el año 2016.

La **Moda** del Total de encuestados es **3**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que a **veces (3)** ha notado Organización en la UGEL Cajamarca en el año 2016.

5.1.1.3. Dimensión Dirección de Variable Procesos Administrativos

Los indicadores para determinar la **Dimensión Dirección** de la Variable **Procesos Administrativos** son I10, I11 e I12, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los tres (03) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **3.38** (que es poco más de 3 que significa a veces) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada a **veces (3)** visualiza adecuada Dirección en la UGEL Cajamarca en el Año 2016; existiendo además una **Desviación Estándar** de **0.887**.

La **Mediana** del total de encuestados es **3**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que a **veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)** denota adecuada Dirección en la UGEL Cajamarca en el año 2016; y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado que a **veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)** ha notado adecuado Dirección en la UGEL Cajamarca en el año 2016.

La **Moda** del Total de encuestados es **3**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que a **veces (3)** ha notado adecuada Dirección en la UGEL Cajamarca en el año 2016.

5.1.1.4. Dimensión Control de Variable Procesos Administrativos

Los indicadores para determinar la **Dimensión Control** de la Variable **Procesos Administrativos** son I13, I14, I15 e I16, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los cuatro (04) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **3.23** (que es poco más de 3 que significa a veces) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada manifiesta que **a veces (3)** hay Control en la UGEL Cajamarca en el Año 2016; existiendo además una **Desviación Estándar** de **0.935**.

La **Mediana** del total de encuestados es **3**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que **a veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)** existe adecuada Control en la UGEL Cajamarca en el año 2016; y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado que **a veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)** ha notado adecuado Control en la UGEL Cajamarca en el año 2016.

La **Moda** del Total de encuestados es **3**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que **a veces (3)** ha notado adecuada Control en la UGEL Cajamarca en el año 2016.

5.1.2. Variable Calidad de Servicio

Tabla 4. Valores de Estadística Descriptiva de la Variable Calidad de Servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Media	Mediana	Moda	Des. Est.	Varianza	Asimetría	Err. Est. Curtosis	Mínimo	Máximo
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	I17	3.03	3	3	0.880	0.775	0.197	0.461	1	5
		I18	2.80	3	3	0.794	0.631	-0.301	0.461	1	5
		I19	3.21	3	3	0.907	0.823	0.174	0.461	1	5
		I20	3.08	3	3	0.787	0.619	0.203	0.461	1	5
		Promedio	3.03	3	3	0.842	0.712	0.068	0.461	1	5
	FIABILIDAD	I21	3.25	3	4	0.929	0.862	-0.379	0.461	1	5
		I22	3.41	3	3	0.977	0.954	0.020	0.461	1	5
		I23	3.31	3	3	0.954	0.909	-0.146	0.461	1	5
		I24	3.29	3	3	0.809	0.655	-0.250	0.461	1	5
		I25	3.28	3	3	0.830	0.688	0.138	0.461	1	5
	Promedio	3.31	3	3	0.900	0.814	-0.123	0.461	1	5	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	I26	3.23	3	3	0.860	0.740	0.070	0.461	1	5
		I27	3.21	3	3	1.014	1.029	0.106	0.461	1	5
		I28	3.45	3	3	0.951	0.904	0.102	0.461	1	5
		I29	2.76	3	3	1.003	1.007	0.050	0.461	1	5
	Promedio	3.16	3	3	0.957	0.920	0.082	0.461	1	5	
	SEGURIDAD	I30	3.44	4	4	0.900	0.810	-0.458	0.461	1	5
		I31	3.19	3	3	0.919	0.844	-0.010	0.461	1	5
I32		3.81	4	4	0.826	0.681	-0.231	0.461	1	5	
I33		3.67	4	3	0.797	0.636	0.113	0.461	1	5	
Promedio	3.53	4	4	0.861	0.743	-0.147	0.461	1	5		
EMPATIA	I34	3.18	3	3	0.936	0.875	-0.082	0.461	1	5	
	I35	3.45	3	4	0.990	0.979	-0.076	0.461	1	5	
	I36	3.29	3	3	0.897	0.805	0.189	0.461	1	5	
	I37	3.35	3	3	0.910	0.828	-0.003	0.461	1	5	
	I38	3.33	3	3	0.957	0.916	-0.065	0.461	1	5	
Promedio	3.32	3	3	0.938	0.881	-0.007	0.461	1	5		

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

5.1.2.1. Dimensión Elementos Tangibles de Variable Calidad de Servicio

Los indicadores para determinar la **Dimensión Elementos Tangibles** de la Variable **Calidad de Servicio** son I17, I18, I19 e I20, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los cuatro (04) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **3.03** (que se aproxima a 3 que significa a veces) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada **a veces (3)** ha notado apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas y pulcritud en los equipos, servidores y los ambientes de la UGEL Cajamarca en el Año 2016; existiendo además una **Desviación Estándar** de **0.842**.

La **Mediana** del total del encuestados es **3**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que **a veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)** ha notado apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas y pulcritud en los equipos, servidores y los ambientes de la UGEL Cajamarca en el Año 2016; y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado **a veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)** ha notado apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas y pulcritud en los equipos, servidores y los ambientes de la UGEL Cajamarca en el Año 2016.

La **Moda** del Total de encuestados es **3**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que **a veces (3)** ha notado apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas y pulcritud en los equipos, servidores y los ambientes de la UGEL Cajamarca en el Año 2016.

5.1.2.2. Dimensión Fiabilidad de Variable Calidad de Servicio

Los indicadores para determinar la **Dimensión Fiabilidad** de la Variable **Calidad de Servicio** son I21, I22, I23, I24 e I25, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los cinco (05) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **3.31** (que se aproxima a 3 que significa a veces) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada **a veces (3)** tiene fiabilidad en los servidores de la UGEL Cajamarca en el año 2016 (es decir, que los servidores de la UGEL Cajamarca prometen hacer una tarea en un tiempo determinado, muestran interés en solucionar problemas de los usuarios, tratan de realizar bien el servicio por primera vez, entre otros); existiendo además una **Desviación Estándar de 0.900**.

La **Mediana** del total del encuestados es **3**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que **a veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)** tienen fiabilidad en los servidores de la UGEL Cajamarca en el año 2016 (es decir, que los servidores de la UGEL Cajamarca prometen hacer una tarea en un tiempo determinado, muestran interés en solucionar problemas de los usuarios, tratan de realizar bien el servicio por primera vez, entre otros); y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado **a veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)** tienen fiabilidad en los servidores de la UGEL Cajamarca en el año 2016 (es decir, que los servidores de la UGEL Cajamarca prometen hacer una tarea en un tiempo determinado, muestran interés en solucionar problemas de los usuarios, tratan de realizar bien el servicio por primera vez, entre otros).

La **Moda** del Total de encuestados es **3**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que **a veces (3)** se tiene fiabilidad en los servidores de la UGEL Cajamarca en el año 2016 (es decir, que los servidores de la UGEL Cajamarca prometen hacer una tarea en un tiempo determinado, muestran interés en solucionar problemas de los usuarios, tratan de realizar bien el servicio por primera vez, entre otros).

5.1.2.3. Dimensión Capacidad de Respuesta de Variable Calidad de Servicio

Los indicadores para determinar la **Dimensión Capacidad de Respuesta** de la Variable **Calidad de Servicio** son I26, I27, I28 e I29, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los cuatro (04) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **3.16** (que es poco más que 3 que significa a veces) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada **a veces (3)** ha notado Capacidad de Respuesta en los servicios brindados y disponibilidad de los servidores para con los usuarios en la UGEL Cajamarca en el Año 2016; existiendo además una **Desviación Estándar** de **0.957**.

La **Mediana** del total del encuestados es **3**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que **a veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)** ha notado Capacidad de Respuesta en los servicios brindados y disponibilidad de los servidores para con los usuarios en la UGEL Cajamarca en el Año 2016; y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado **a veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)** ha notado Capacidad de Respuesta en los servicios brindados y disponibilidad de los servidores para con los usuarios en la UGEL Cajamarca en el Año 2016.

La **Moda** del Total de encuestados es **3**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que **a veces (3)** ha notado Capacidad de Respuesta en los servicios brindados y disponibilidad de los servidores para con los usuarios en la UGEL Cajamarca en el Año 2016.

5.1.2.4. Dimensión Seguridad de Variable Calidad de Servicio

Los indicadores para determinar la **Dimensión Seguridad** de la Variable **Calidad de Servicio** son I30, I31, I32 e I33, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los cuatro (04) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **3.53** (que es casi 4 que significa casi siempre) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada **siempre (4)** ha notado Seguridad en el trabajo de los servidores de la UGEL Cajamarca en el Año 2016 (comunican oportunamente al usuario cuándo concluye el servicio, rapidez en el cumplimiento del servicio, disposición de ayuda al usuario, entre otros); existiendo además una **Desviación Estándar** de **0.861**.

La **Mediana** del total del encuestados es **4**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que **Casi Siempre (4)**, **veces (3)**, **Casi Nunca (2)** y **Nunca (1)** ha notado Seguridad en el trabajo de los servidores de la UGEL Cajamarca en el Año 2016 (comunican oportunamente al usuario cuándo concluye el servicio, rapidez en el cumplimiento del servicio, disposición de ayuda al usuario, entre otros); y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado que **Casi Siempre (4)** y **Siempre (5)** ha notado Seguridad en el trabajo de los servidores de la UGEL Cajamarca en el Año 2016 (comunican oportunamente al usuario cuándo concluye el servicio, rapidez en el cumplimiento del servicio, disposición de ayuda al usuario, entre otros).

La **Moda** del Total de encuestados es **4**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que **Casi Siempre (4)** ha notado Seguridad en el trabajo de los servidores de la UGEL Cajamarca en el Año 2016 (comunican oportunamente al usuario cuándo concluye el servicio, rapidez en el cumplimiento del servicio, disposición de ayuda al usuario, entre otros).

5.1.2.5. Dimensión Empatía de Variable Calidad de Servicio

Los indicadores para determinar la **Dimensión Empatía** de la Variable **Calidad de Servicio** son I34, I35, I36, I37 e I38, para analizar la referida dimensión se determinó el promedio de los cinco (05) indicadores dando como resultado lo siguiente:

La **Media** del total de encuestados es **3.32** (que es poco más de 3 que significa a veces) con lo que se deduce que el promedio de la muestra encuestada **a veces (3)** ha notado empatía en el trabajo de los servidores de la UGEL Cajamarca en el Año 2016 (atención individualizada, horarios de trabajo convenientes, atención personalizada, comprensión de necesidades específicas, entre otros); existiendo además una **Desviación Estándar** de **0.938**.

La **Mediana** del total del encuestados es **3**, con lo cual se nos indica que el 50% de la muestra encuestada ha marcado que **a veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)** ha notado empatía en el trabajo de los servidores de la UGEL Cajamarca en el Año 2016 (atención individualizada, horarios de trabajo convenientes, atención personalizada, comprensión de necesidades específicas, entre otros); y que el otro 50% de la muestra encuestada ha marcado que **a Veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)** ha notado empatía en el trabajo de los servidores de la UGEL Cajamarca en el Año 2016 (atención individualizada, horarios de trabajo convenientes, atención personalizada, comprensión de necesidades específicas, entre otros).

La **Moda** del Total de encuestados es **3**; lo que nos indica que, de la muestra encuestada la mayor parte de encuestados cree que **a veces (3)** ha notado empatía en el trabajo de los servidores de la UGEL Cajamarca en el Año 2016 (atención individualizada, horarios de trabajo convenientes, atención personalizada, comprensión de necesidades específicas, entre otros).

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Indicador 01 (I01)

Tabla 5. Frecuencia de datos de Indicador 01

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	25,93	25,93	25,93
	Casi Nunca	29	26,85	26,85	52,78
	A Veces	29	26,85	26,85	79,63
	Casi Siempre	15	13,89	13,89	93,52
	Siempre	7	6,48	6,48	100,00
Total		108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

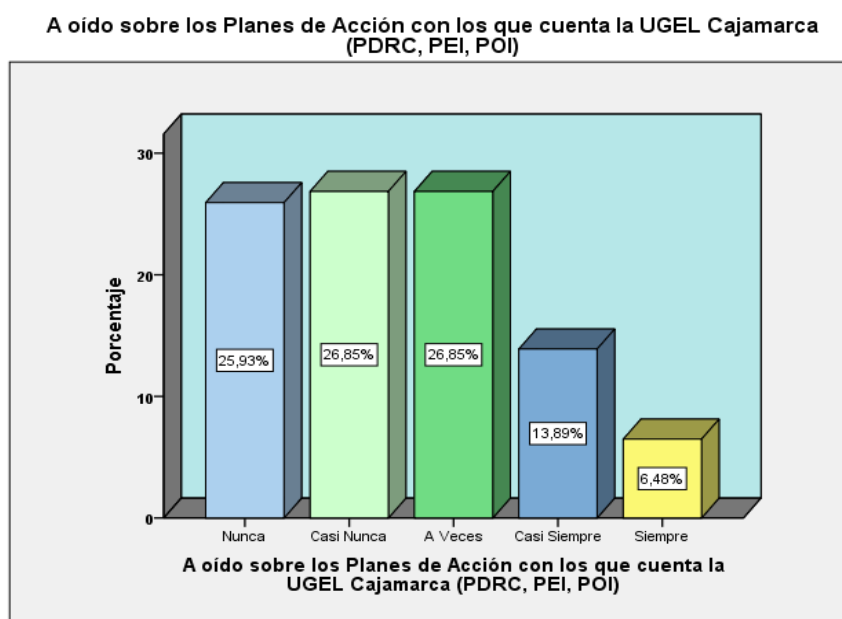


Figura 4. Distribución Gráfica de Indicador 01
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a los **Planes de Acción con los que cuenta la UGEL Cajamarca** del total de encuestados, el **25.93% (28) Nunca** ha oído acerca de dichos planes, el **26.85% (29) Casi Nunca** ha oído acerca de dichos planes, el **26.85% (29) A Veces** ha oído acerca de los Planes de Acción, el **13.89% (15) Casi Siempre** ha oído acerca de los Planes de Acción y el **6.48% (7) siempre** ha oído acerca de los planes de Acción con los que cuenta la UGEL Cajamarca.

5.2.2. Indicador 02 (I02)

Tabla 6. Frecuencia de datos de Indicador 02

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	7,41	7,41	7,41
	Casi Nunca	28	25,93	25,93	33,33
	A Veces	51	47,22	47,22	80,56
	Casi Siempre	18	16,67	16,67	97,22
	Siempre	3	2,78	2,78	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

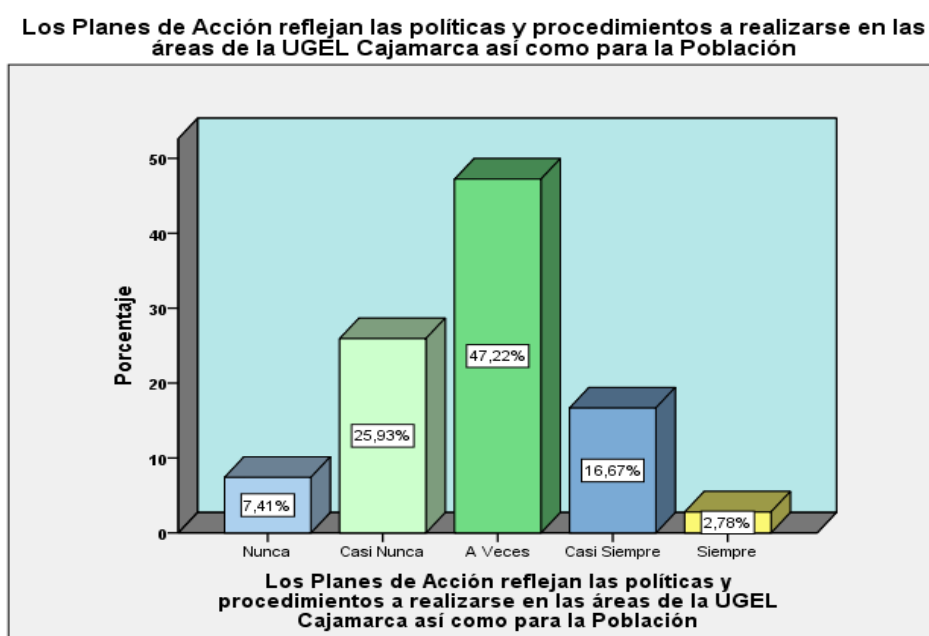


Figura 5. Distribución Gráfica de Indicador 02
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Referente a que si los **Planes de Acción reflejan las políticas y procedimientos a realizarse en las áreas de la UGEL Cajamarca así como para la Población** del total de encuestados, el **7.41% (8) Nunca** creen que los planes de acción reflejan las políticas y procedimientos en la UGEL Cajamarca y la Población, el **25.93% (28) Casi Nunca** creen que los planes de acción reflejan las políticas y procedimientos en la UGEL Cajamarca y la Población, el **47.22% (51) A Veces** creen que los planes de acción reflejan las políticas y

procedimientos en la UGEL Cajamarca y la Población, **el 16.67% (18) Casi Siempre** creen que los planes de acción reflejan las políticas y procedimientos en la UGEL Cajamarca y la Población y **el 2.78% (3) siempre** creen que los planes de acción reflejan las políticas y procedimientos en la UGEL Cajamarca y la Población.

5.2.3. Indicador 03 (I03)

Tabla 7. Frecuencia de datos de Indicador 03

Los Objetivos de los Planes de Acción de la UGEL Cajamarca se limitan sólo a los exigido por los usuarios y servidores

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	2,78	2,78	2,78
	Casi Nunca	23	21,30	21,30	24,07
	A Veces	59	54,63	54,63	78,70
	Casi Siempre	20	18,52	18,52	97,22
	Siempre	3	2,78	2,78	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

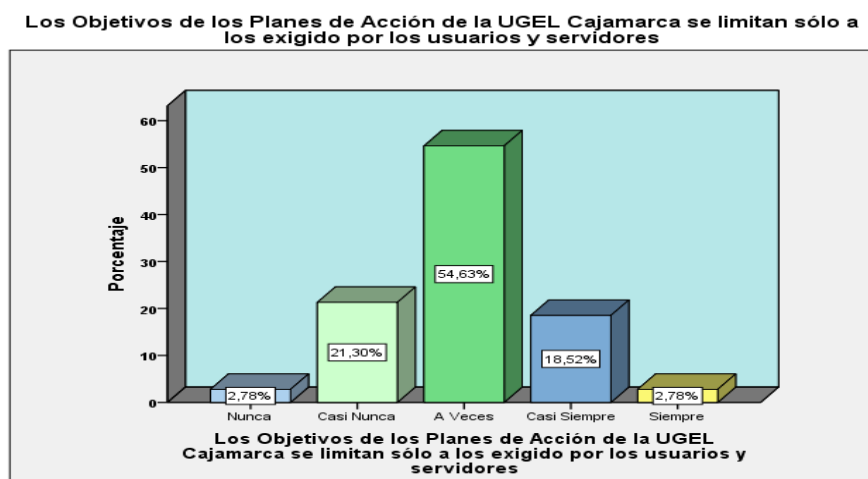


Figura 6. Distribución Gráfica de Indicador 03

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto si los **Objetivos de los Planes de Acción de la UGEL Cajamarca se limitan sólo a lo exigido por los usuarios y servidores**, del total de encuestados, **el 2.78% (3) Nunca** creen que los objetivos de los planes de acción se limitan solo a lo exigido por los usuarios y servidores, **el 21.30% (23) Casi**

Nunca creen que los objetivos de los planes de acción se limitan solo a lo exigido por los usuarios y servidores, el **54.63% (59)** **A Veces** creen que los objetivos de los planes de acción se limitan solo a lo exigido por los usuarios y servidores, el **18.52% (20)** **Casi Siempre** creen que los objetivos de los planes de acción se limitan solo a lo exigido por los usuarios y servidores y el **2.78% (3)** **siempre** creen que los objetivos de los planes de acción de la UGEL Cajamarca se limitan solo a lo exigido por los usuarios y servidores.

5.2.4. Indicador 04 (I04)

Tabla 8. Frecuencia de datos de Indicador 04

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	6,48	6,48	6,48
	Casi Nunca	27	25,00	25,00	31,48
	A Veces	53	49,07	49,07	80,56
	Casi Siempre	17	15,74	15,74	96,30
	Siempre	4	3,70	3,70	100,00
Total		108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

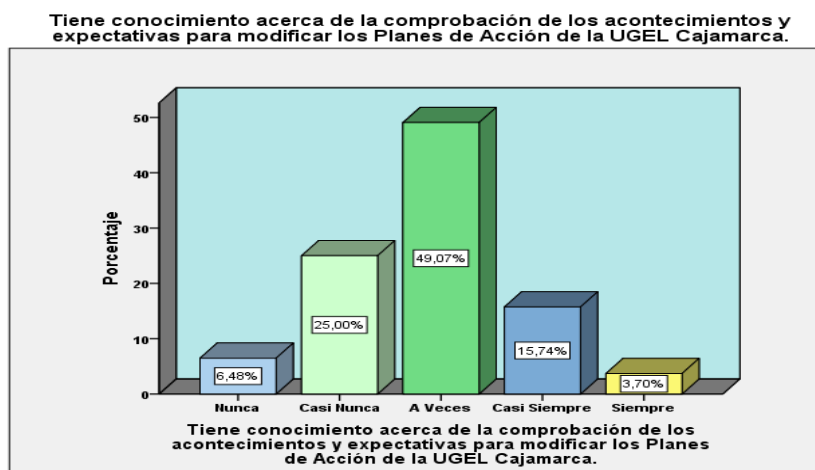


Figura 7. Distribución Gráfica de Indicador 04

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **Tiene Conocimiento acerca de la comprobación de los acontecimientos y expectativas para modificar los Planes de Acción de la UGEL Cajamarca**, del total de encuestados, el **6.48% (7)** **Nunca** creen sobre la existencia de la comprobación entre los acontecimientos y expectativas para

modificar los planes de acción, **el 25.00% (27) Casi Nunca** creen sobre la existencia de la comprobación entre los acontecimientos y expectativas para modificar los planes de acción, **el 49.07% (53) A Veces** creen sobre la existencia de la comprobación entre los acontecimientos y expectativas para modificar los planes de acción, **el 15.74% (17) Casi Siempre** creen sobre la existencia de la comprobación entre los acontecimientos y expectativas para modificar los planes de acción y **el 3.70% (4) siempre** creen sobre la existencia de la comprobación entre los acontecimientos y expectativas para modificar los planes de acción de la UGEL Cajamarca.

5.2.5. Indicador 05 (I05)

Tabla 9. Frecuencia de datos de Indicador 05

Los Funcionarios son quienes tienen la palabra final en todas las decisiones en la UGEL Cajamarca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	20	18,52	18,52	19,44
	A Veces	47	43,52	43,52	62,96
	Casi Siempre	31	28,70	28,70	91,67
	Siempre	9	8,33	8,33	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

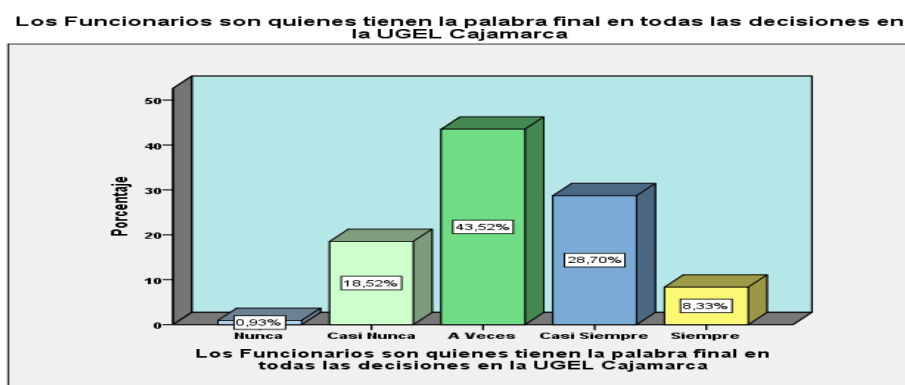


Figura 8. Distribución Gráfica de Indicador 05
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **los Funcionarios son quienes tienen la palabra final en todas las decisiones en la UGEL Cajamarca**, del total de encuestados, **el 0.93% (1) Nunca** creen que los funcionarios tienen la palabra final en las decisiones, **el**

18.52% (20) Casi Nunca creen que los funcionarios tienen la palabra final en las decisiones, el **43.52% (47) A Veces** creen que los funcionarios tienen la palabra final en las decisiones, **el 28.07% (31) Casi Siempre** creen que los funcionarios tienen la palabra final en las decisiones y el **8.33% (9) siempre** creen que los funcionarios tienen la palabra final en las decisiones de la UGEL Cajamarca.

5.2.6. Indicador 06 (I06)

Tabla 10. Frecuencia de datos de Indicador 06

Al nombrar comisiones de trabajo se designa a los responsables y se les responsabiliza por sus acciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,63	4,63	4,63
	Casi Nunca	24	22,22	22,22	26,85
	A Veces	31	28,70	28,70	55,56
	Casi Siempre	32	29,63	29,63	85,19
	Siempre	16	14,81	14,81	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

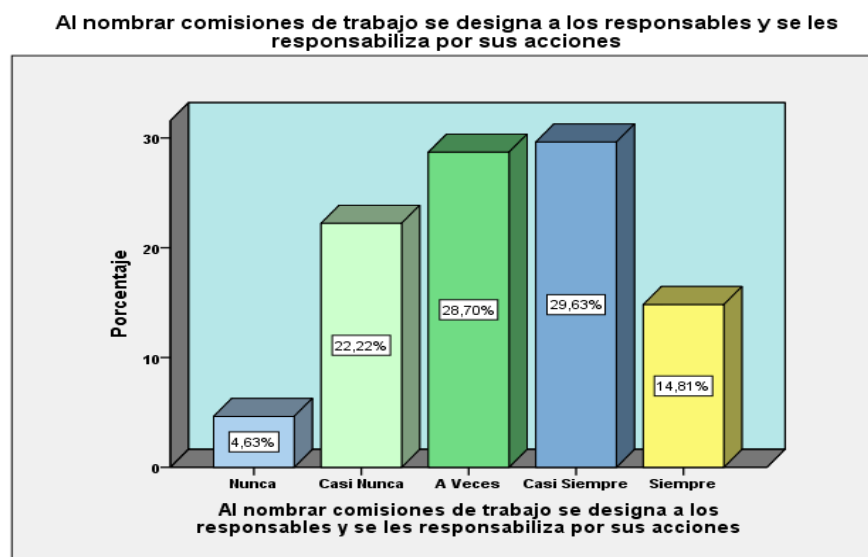


Figura 9. Distribución Gráfica de Indicador 06
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Referente al **Nombrar comisiones de trabajo se designa a los responsables y se les responsabiliza por sus acciones**, del total de encuestados, el **4.63% (5) Nunca** creen que se nombran comisiones de trabajo así como designación

de responsables y se les responsabiliza por sus acciones, **el 22.22% (24) Casi Nunca** creen que se nombran comisiones de trabajo así como designación de responsables y se les responsabiliza por sus acciones, **el 28.70% (31) A Veces** creen que se nombran comisiones de trabajo así como designación de responsables y se les responsabiliza por sus acciones, **el 29.63% (32) Casi Siempre** creen que se nombran comisiones de trabajo así como designación de responsables y se les responsabiliza por sus acciones y **el 14.81% (16) siempre** creen que se nombran comisiones de trabajo así como designación de responsables y se les responsabiliza por sus acciones.

5.2.7. Indicador 07 (I07)

Tabla 11. Frecuencia de datos de Indicador 07

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,78	2,78	2,78
	Casi Nunca	14	12,96	12,96	15,74
	A Veces	48	44,44	44,44	60,19
	Casi Siempre	21	19,44	19,44	79,63
	Siempre	22	20,37	20,37	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

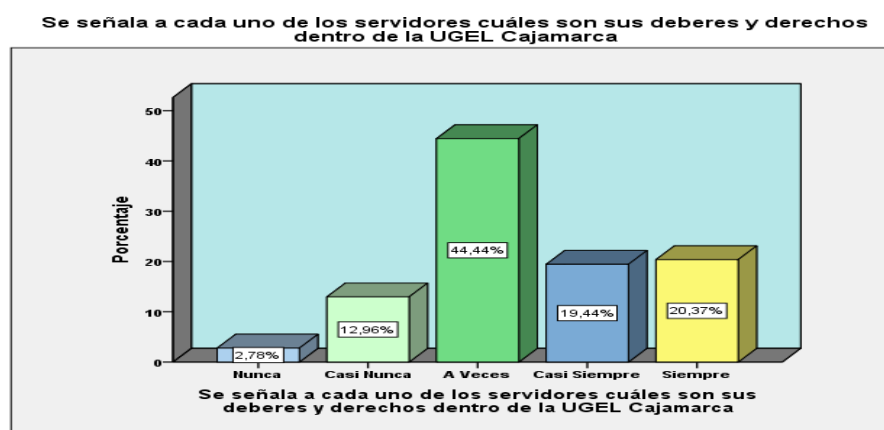


Figura 10. Distribución Gráfica de Indicador 07
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **Señala a cada uno de los servidores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la UGEL Cajamarca**, del total de encuestados, el **2.78%** **(3) Nunca** creen que se señala a los servidores cuáles son sus deberes y derechos en la UGEL Cajamarca, el **12.96% (14) Casi Nunca** creen que se señala a los servidores cuáles son sus deberes y derechos en la UGEL Cajamarca, el **44.44% (48) A Veces** creen que se señala a los servidores cuáles son sus deberes y derechos en la UGEL Cajamarca, el **19.44% (21) Casi Siempre** creen que se señala a los servidores cuáles son sus deberes y derechos en la UGEL Cajamarca y el **20.37% (22) siempre** creen que se señala a los servidores cuáles son sus deberes y derechos en la UGEL Cajamarca.

5.2.8. Indicador 08 (108)

Tabla 12. Frecuencia de datos de Indicador 08

Se utilizan mecanismos de castigos y recompensas dentro de la UGEL Cajamarca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	12,96	12,96	12,96
	Casi Nunca	27	25,00	25,00	37,96
	A Veces	49	45,37	45,37	83,33
	Casi Siempre	15	13,89	13,89	97,22
	Siempre	3	2,78	2,78	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

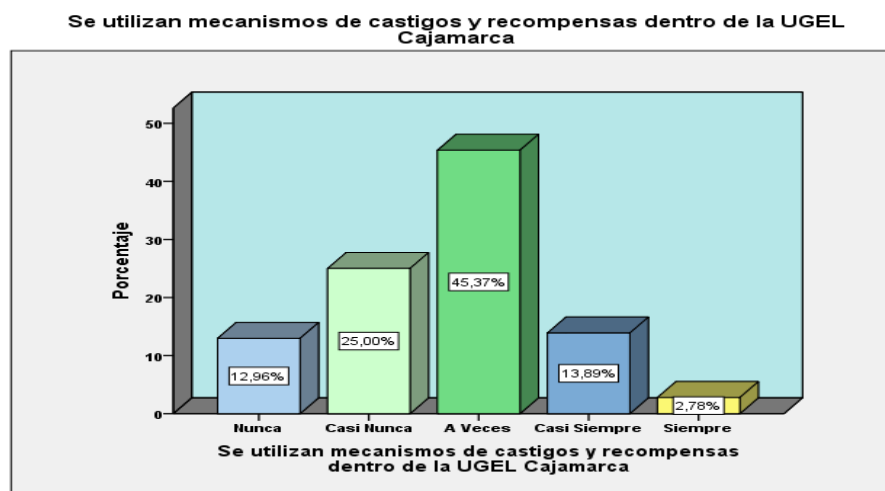


Figura 11. Distribución Gráfica de Indicador 08
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **Se utilizan mecanismos de castigos y recompensas dentro de la UGEL Cajamarca**, del total de encuestados, el **12.96% (14) Nunca** creen que hay mecanismos de castigos y recompensas, **el 25.00% (27) Casi Nunca** creen que hay mecanismos de castigos y recompensas, **el 45.37% (49) A Veces** creen que hay mecanismos de castigos y recompensas, **el 13.89% (15) Casi Siempre** creen que hay mecanismos de castigos y recompensas y el **2.78% (3) siempre** creen que hay mecanismos de castigos y recompensas dentro de la UGEL Cajamarca.

5.2.9. Indicador 09 (I09)

Tabla 13. Frecuencia de datos de Indicador 09

Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la UGEL Cajamarca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	8,33	8,33	8,33
	Casi Nunca	16	14,81	14,81	23,15
	A Veces	48	44,44	44,44	67,59
	Casi Siempre	25	23,15	23,15	90,74
	Siempre	10	9,26	9,26	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la UGEL Cajamarca

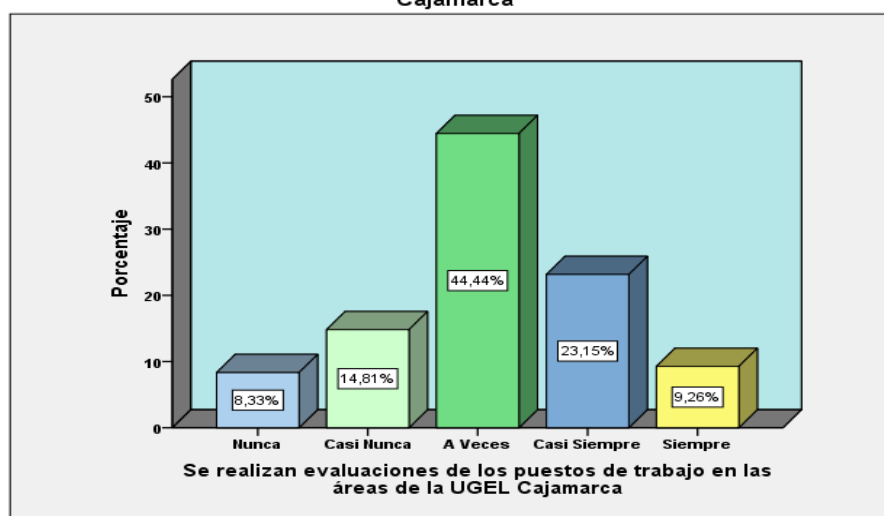


Figura 12. Distribución Gráfica de Indicador 09
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Referente a si **Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la UGEL Cajamarca**, del total de encuestados, el **8.33% (9) Nunca** creen que se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo, el **14.81% (16) Casi Nunca** creen que se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo, el **44.44% (48) A Veces** creen que se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo, el **23.15% (25) Casi Siempre** creen que se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo **2.78% (3) siempre** creen que se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la UGEL Cajamarca.

5.2.10. Indicador 10 (I10)

Tabla 14. Frecuencia de datos de Indicador 10

En la UGEL Cajamarca se incentiva y orienta a los servidores para que realicen su mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,85	1,85	1,85
	Casi Nunca	14	12,96	12,96	14,81
	A Veces	47	43,52	43,52	58,33
	Casi Siempre	32	29,63	29,63	87,96
	Siempre	13	12,04	12,04	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En la UGEL Cajamarca se incentiva y orienta a los servidores para que realicen su mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas.

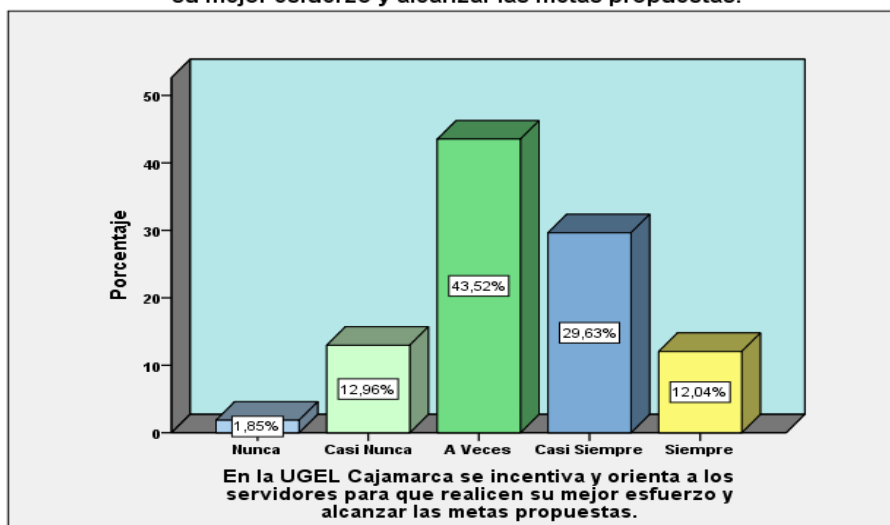


Figura 13. Distribución Gráfica de Indicador 10

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **En la UGEL Cajamarca se incentiva y orienta a los servidores para que realicen su mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas**, del total de encuestados, el **1.85% (2) Nunca** creen que haya incentivación y orientación a los servidores de la UGEL Cajamarca, **el 12.96% (14) Casi Nunca** creen que haya incentivación y orientación a los servidores de la UGEL Cajamarca, **el 43.52% (47) A Veces** creen que haya incentivación y orientación a los servidores de la UGEL Cajamarca, **el 29.63% (32) Casi Siempre** creen que haya incentivación y orientación a los servidores de la UGEL Cajamarca **12.04% (13) siempre** creen que haya incentivación y orientación a los servidores de la UGEL Cajamarca para realizar su mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas.

5.2.11. Indicador 11 (I11)

Tabla 15. Frecuencia de datos de Indicador 11

La conducta de los Funcionarios de la UGEL Cajamarca es ejemplo a seguir por los servidores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,85	1,85	1,85
	Casi Nunca	18	16,67	16,67	18,52
	A Veces	40	37,04	37,04	55,56
	Casi Siempre	41	37,96	37,96	93,52
	Siempre	7	6,48	6,48	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

La conducta de los Funcionarios de la UGEL Cajamarca es ejemplo a seguir por los servidores.

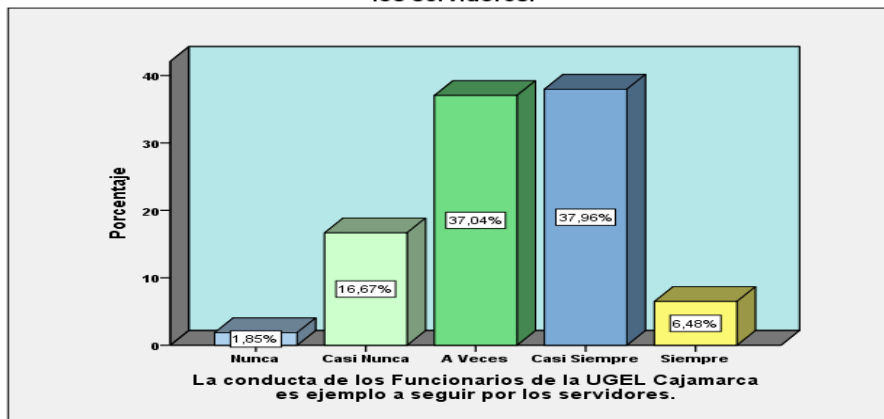


Figura 14. Distribución Gráfica de Indicador 11

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a **La conducta de los funcionarios de la UGEL Cajamarca es ejemplo a seguir por los servidores**, del total de encuestados, el **1.85% (2) Nunca** creen que la conducta de los funcionarios sea ejemplo a seguir por los servidores, el **16.67% (18) Casi Nunca** creen que la conducta de los funcionarios sea ejemplo a seguir por los servidores, el **37.04% (40) A Veces** creen que la conducta de los funcionarios sea ejemplo a seguir por los servidores, el **37.96% (41) Casi Siempre** creen que la conducta de los funcionarios sea ejemplo a seguir por los servidores **6.48% (7) siempre** creen que la conducta de los funcionarios de la UGEL Cajamarca sea ejemplo a seguir por los servidores.

5.2.12. Indicador 12 (I12)

Tabla 16. Frecuencia de datos de Indicador 12

Se promueve el uso racional, adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de las metas propuestas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	9	8,33	8,33	9,26
	A Veces	49	45,37	45,37	54,63
	Casi Siempre	36	33,33	33,33	87,96
	Siempre	13	12,04	12,04	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Se promueve el uso racional, adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de las metas propuestas.

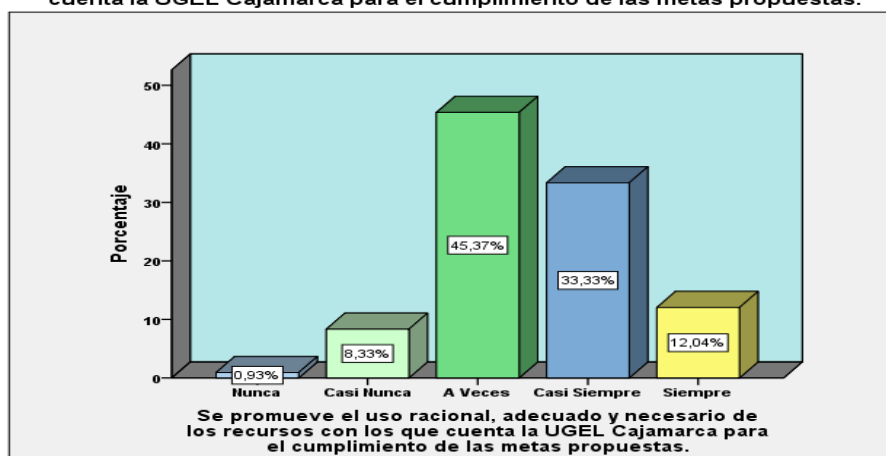


Figura 15. Distribución Gráfica de Indicador 12
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Referente a si **Se promueve el uso racional, adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de las metas propuestas**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** creen sobre la promoción del uso racional, adecuado y necesario de los recursos de la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de metas, **el 8.33% (9) Casi Nunca** creen sobre la promoción del uso racional, adecuado y necesario de los recursos de la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de metas, **el 45.37% (49) A Veces** creen sobre la promoción del uso racional, adecuado y necesario de los recursos de la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de metas, **el 33.33% (36) Casi Siempre** creen sobre la promoción del uso racional, adecuado y necesario de los recursos de la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de metas y **el 12.04% (13) siempre** creen sobre la promoción del uso racional, adecuado y necesario de los recursos de la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de metas.

5.2.13. Indicador 13 (I13)

Tabla 17. Frecuencia de datos de Indicador 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,70	3,70	3,70
	Casi Nunca	22	20,37	20,37	24,07
	A Veces	51	47,22	47,22	71,30
	Casi Siempre	25	23,15	23,15	94,44
	Siempre	6	5,56	5,56	100,00
Total		108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

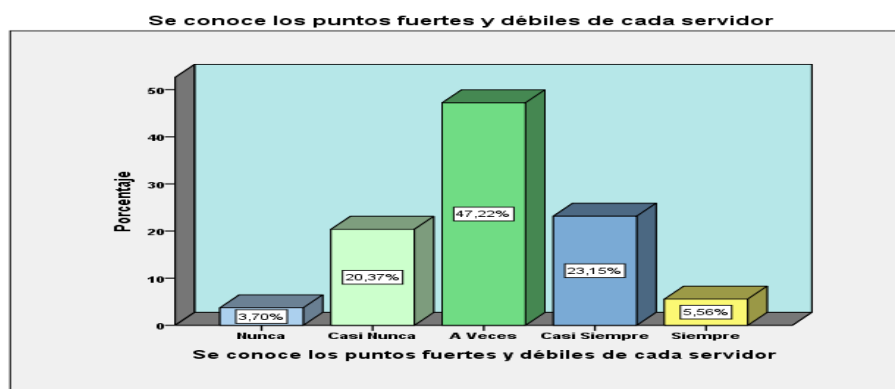


Figura 16. Distribución Gráfica de Indicador 13
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **Se conoce los puntos fuertes y débiles de cada servidor**, del total de encuestados, el **3.70% (4) Nunca** creen que conocen los puntos fuertes y débiles de cada servidor, el **20.37% (22) Casi Nunca** creen que conocen los puntos fuertes y débiles de cada servidor, el **47.22% (51) A Veces** creen que conocen los puntos fuertes y débiles de cada servidor, el **23.15% (25) Casi Siempre** creen que conocen los puntos fuertes y débiles de cada servidor y el **5.56% (6) siempre** creen que conocen los puntos fuertes y débiles de cada servidor.

5.2.14. Indicador 14 (I14)

Tabla 18. Frecuencia de datos de Indicador 14

Se orienta a los servidores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los Documentos de Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,85	1,85	1,85
	Casi Nunca	19	17,59	17,59	19,44
	A Veces	48	44,44	44,44	63,89
	Casi Siempre	31	28,70	28,70	92,59
	Siempre	8	7,41	7,41	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Se orienta a los servidores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los Documentos de Gestión



Figura 17. Distribución Gráfica de Indicador 14
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **Se orienta a los servidores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los documentos de gestión**, del total de encuestados, el **1.85% (2) Nunca** creen que orienta a los servidores en el desarrollo de sus actividades, el **17.59% (19) Casi Nunca** creen que orienta a los servidores en el desarrollo de sus actividades, el **44.44% (48) A Veces** creen que orienta a los servidores en el desarrollo de sus actividades, el **28.70% (31) Casi Siempre** creen que orienta a los servidores en el desarrollo de sus actividades y el **7.41% (8) siempre** creen que orienta a los servidores en el desarrollo de sus actividades acorde a los documentos de gestión.

5.2.15. Indicador 15 (I15)

Tabla 19. Frecuencia de datos de Indicador 15

Se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la UGEL Cajamarca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	27	25,00	25,00	25,93
	A Veces	38	35,19	35,19	61,11
	Casi Siempre	29	26,85	26,85	87,96
	Siempre	13	12,04	12,04	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

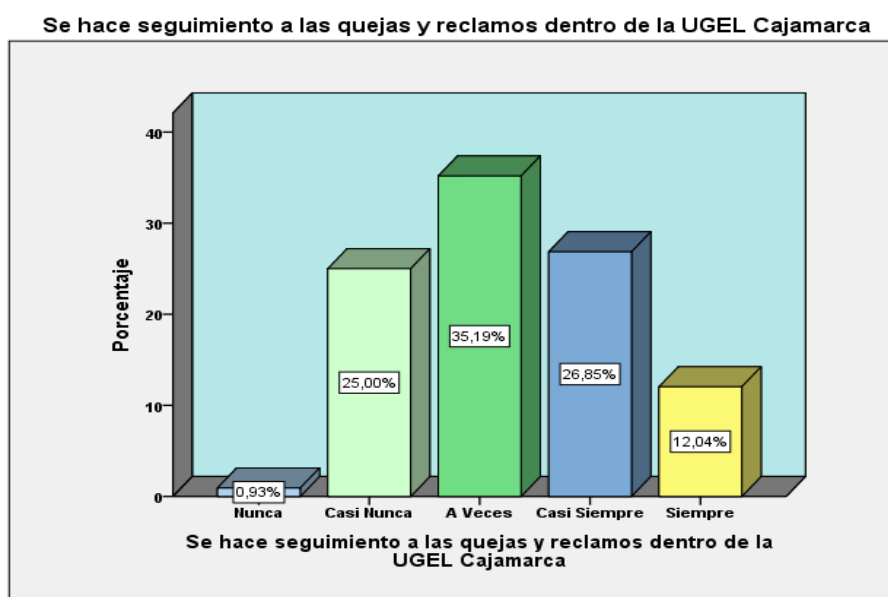


Figura 18. Distribución Gráfica de Indicador 15
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **Se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la UGEL Cajamarca**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** creen que se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la UGEL Cajamarca, **el 25.00% (27) Casi Nunca** creen que se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la UGEL Cajamarca, **el 35.19% (38) A Veces** creen que se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la UGEL Cajamarca, **el 26.85% (29) Casi Siempre** creen que se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la UGEL Cajamarca y el **12.04% (13) siempre** creen que se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la UGEL Cajamarca.

5.2.16. Indicador 16 (I16)

Tabla 20. Frecuencia de datos de Indicador 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,85	1,85	1,85
	Casi Nunca	15	13,89	13,89	15,74
	A Veces	45	41,67	41,67	57,41
	Casi Siempre	31	28,70	28,70	86,11
	Siempre	15	13,89	13,89	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Se hace seguimiento de todas las actividades que realizan en la institución para evaluar los procedimientos

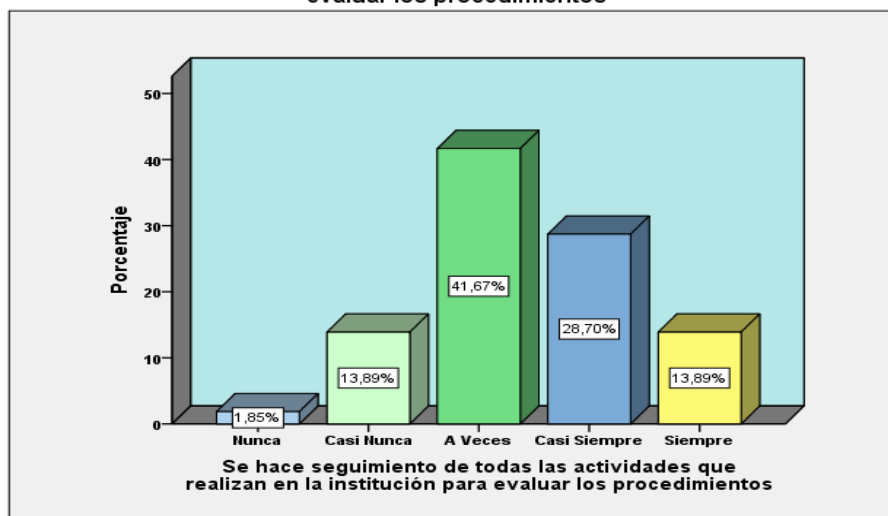


Figura 19. Distribución Gráfica de Indicador 16
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **Se hace seguimiento de todas las actividades que realizan en la institución para evaluar los procedimientos**, del total de encuestados, el **1.85% (2) Nunca** creen que se hace seguimiento de todas las actividades que realiza la institución para evaluar los procedimientos, **el 13.89% (15) Casi Nunca** creen que se hace seguimiento de todas las actividades que realiza la institución para evaluar los procedimientos, **el 41.67% (45) A Veces** creen que se hace seguimiento de todas las actividades que realiza la institución para evaluar los procedimientos, **el 28.70% (31) Casi Siempre** creen que se hace seguimiento de todas las actividades que realiza la institución para evaluar los procedimientos y **el 13.89% (15) siempre** creen que se hace seguimiento de todas las actividades que realiza la institución para evaluar los procedimientos.

5.2.17. Indicador 17 (I17)

Tabla 21. Frecuencia de datos de Indicador 17

La UGEL Cajamarca tiene equipos de apariencia moderna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	33	30,56	30,56	31,48
	A Veces	40	37,04	37,04	68,52
	Casi Siempre	30	27,78	27,78	96,30
	Siempre	4	3,70	3,70	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

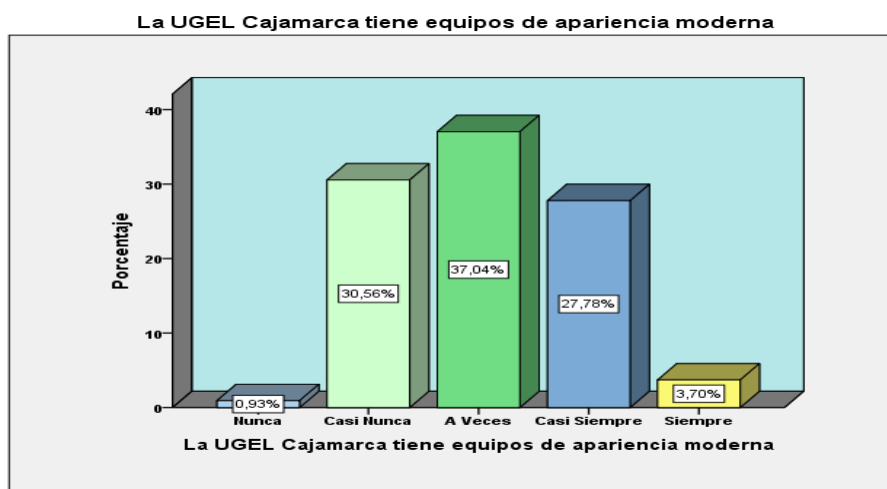


Figura 20. Distribución Gráfica de Indicador 17
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **La UGEL Cajamarca tiene equipos de apariencia moderna**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** creen que los equipos de la UGEL Cajamarca tienen apariencia moderna, el **30.56% (33) Casi Nunca** creen que los equipos de la UGEL Cajamarca tienen apariencia moderna, el **37.04% (40) A Veces** creen que los equipos de la UGEL Cajamarca tienen apariencia moderna, el **27.78% (30) Casi Siempre** creen que los equipos de la UGEL Cajamarca tienen apariencia moderna y el **3.70% (4) siempre** creen que los equipos de la UGEL Cajamarca tienen apariencia moderna.

5.2.18. Indicador 18 (I18)

Tabla 22. Frecuencia de datos de Indicador 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	6,48	6,48	6,48
	Casi Nunca	25	23,15	23,15	29,63
	A Veces	60	55,56	55,56	85,19
	Casi Siempre	15	13,89	13,89	99,07
	Siempre	1	,93	,93	100,00
Total		108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

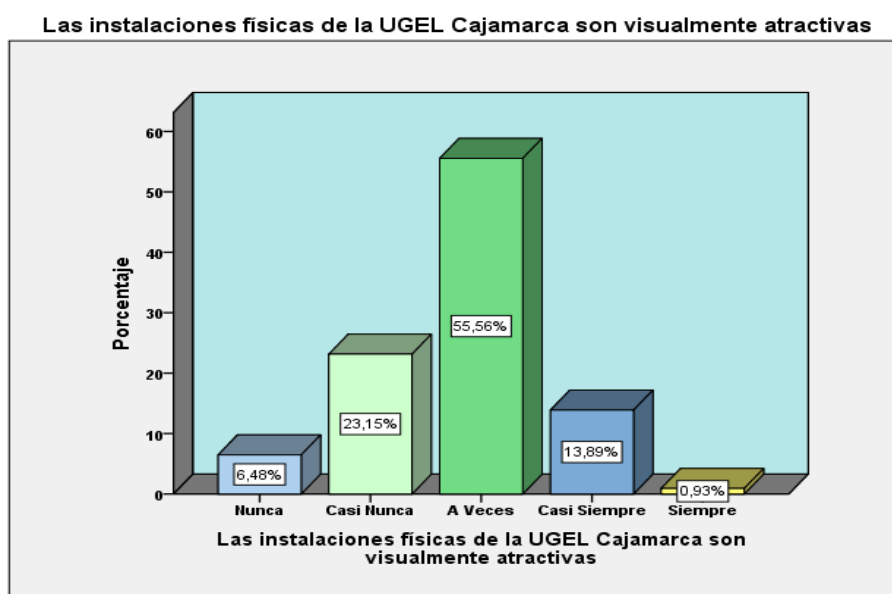


Figura 21. Distribución Gráfica de Indicador 18
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a **Las instalaciones físicas de la UGEL Cajamarca son visualmente atractivas**, del total de encuestados, el **6.48% (7) Nunca** creen las instalaciones físicas de la UGEL Cajamarca son visualmente atractivas, el **23.15% (25) Casi Nunca** creen las instalaciones físicas de la UGEL Cajamarca son visualmente atractivas, el **55.56% (60) A Veces** creen las instalaciones físicas de la UGEL Cajamarca son visualmente atractivas, el **13.89% (15) Casi Siempre** creen las instalaciones físicas de la UGEL Cajamarca son visualmente atractivas y el **0.93% (1) siempre** creen las instalaciones físicas de la UGEL Cajamarca son visualmente atractivas.

5.2.19. Indicador 19 (I19)

Tabla 23. Frecuencia de datos de Indicador 19

Los servidores de la UGEL Cajamarca tienen apariencia de pulcritud					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	23	21,30	21,30	22,22
	A Veces	45	41,67	41,67	63,89
	Casi Siempre	30	27,78	27,78	91,67
	Siempre	9	8,33	8,33	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

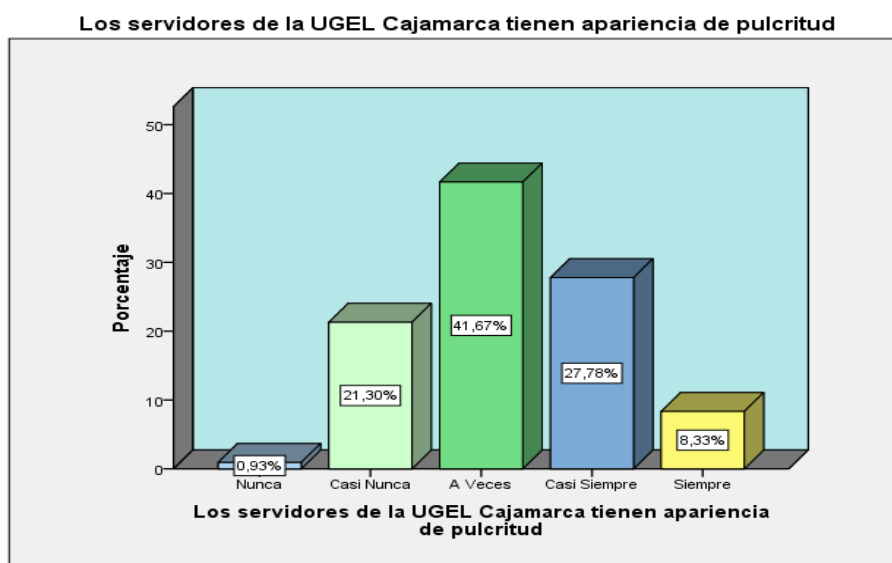


Figura 22. Distribución Gráfica de Indicador 19
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a **Los servidores de la UGEL Cajamarca tienen apariencia de pulcritud**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** creen que los servidores de la UGEL Cajamarca tienen apariencia de pulcritud, **el 21.30% (23) Casi Nunca** creen que los servidores de la UGEL Cajamarca tienen apariencia de pulcritud, **el 41.67% (45) A Veces** creen que los servidores de la UGEL Cajamarca tienen apariencia de pulcritud, **el 27.78% (30) Casi Siempre** creen que los servidores de la UGEL Cajamarca tienen apariencia de pulcritud y el **8.33% (9) siempre** creen que los servidores de la UGEL Cajamarca tienen apariencia de pulcritud.

5.2.20. Indicador 20 (I20)

Tabla 24. Frecuencia de datos de Indicador 20

Los elementos materiales son visualmente atractivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,85	1,85	1,85
	Casi Nunca	18	16,67	16,67	18,52
	A Veces	62	57,41	57,41	75,93
	Casi Siempre	21	19,44	19,44	95,37
	Siempre	5	4,63	4,63	100,00
Total		108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

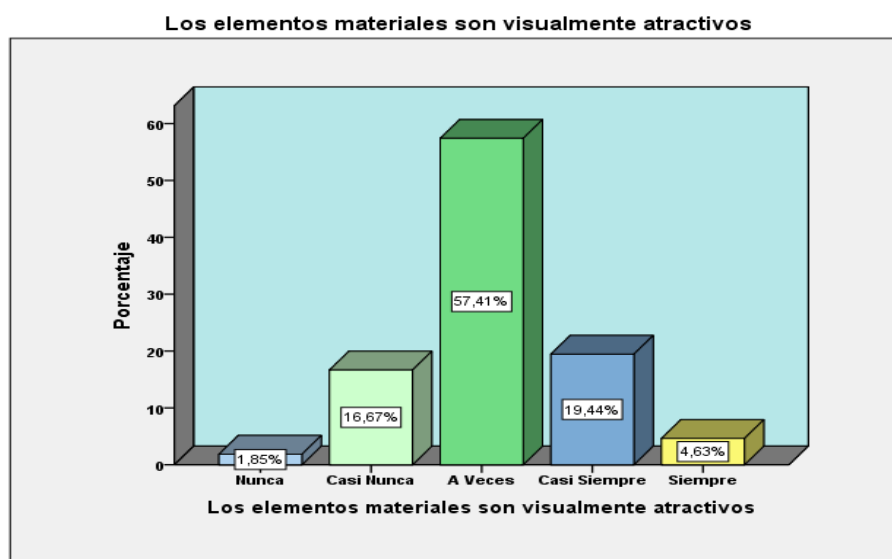


Figura 23. Distribución Gráfica de Indicador 20
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a **Los elementos materiales son visualmente atractivos**, del total de encuestados, el **1.85% (2) Nunca** creen los elementos materiales son visualmente atractivos, el **16.67% (18) Casi Nunca** creen los elementos materiales son visualmente atractivos, el **57.41% (62) A Veces** creen los elementos materiales son visualmente atractivos, el **19.44% (21) Casi Siempre** creen los elementos materiales son visualmente atractivos y el **4.63% (5) siempre** creen los elementos materiales son visualmente atractivos.

5.2.21. Indicador 21 (I21)

Tabla 25. Frecuencia de datos de Indicador 21

Cuando la UGEL Cajamarca promete hacer un determinada tarea en determinado tiempo la realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,70	3,70	3,70
	Casi Nunca	18	16,67	16,67	20,37
	A Veces	39	36,11	36,11	56,48
	Casi Siempre	41	37,96	37,96	94,44
	Siempre	6	5,56	5,56	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Cuando la UGEL Cajamarca promete hacer un determinada tarea en determinado tiempo la realiza

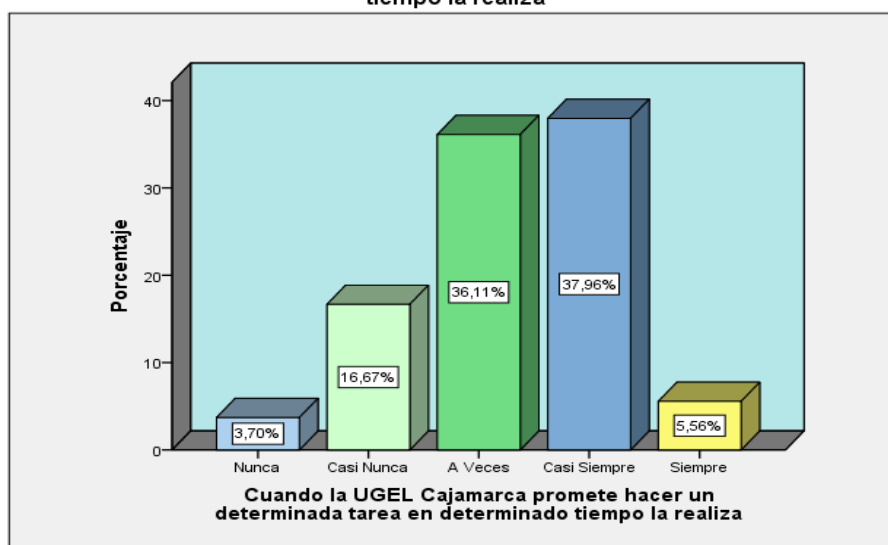


Figura 24. Distribución Gráfica de Indicador 21
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a **Cuando la UGEL Cajamarca promete hacer una determinada tarea en determinado tiempo la realiza**, del total de encuestados, el **3.70% (4) Nunca** creen que cuando la UGEL Cajamarca promete hacer una determinada tarea en determinado tiempo la realiza, **el 16.67% (18) Casi Nunca** creen que cuando la UGEL Cajamarca promete hacer una determinada tarea en determinado tiempo la realiza, el **36.11% (39) A Veces** creen que cuando la UGEL Cajamarca promete hacer una determinada tarea en determinado tiempo la realiza, **el 37.96% (41) Casi Siempre** creen que cuando la UGEL Cajamarca promete hacer una determinada tarea en determinado tiempo la realiza y el **5.56% (6) siempre** creen que cuando la UGEL Cajamarca promete hacer una determinada tarea en determinado tiempo la realiza.

5.2.22. Indicador 22 (I22)

Tabla 26. Frecuencia de datos de Indicador 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	19	17,59	17,59	18,52
	A Veces	39	36,11	36,11	54,63
	Casi Siempre	33	30,56	30,56	85,19
	Siempre	16	14,81	14,81	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

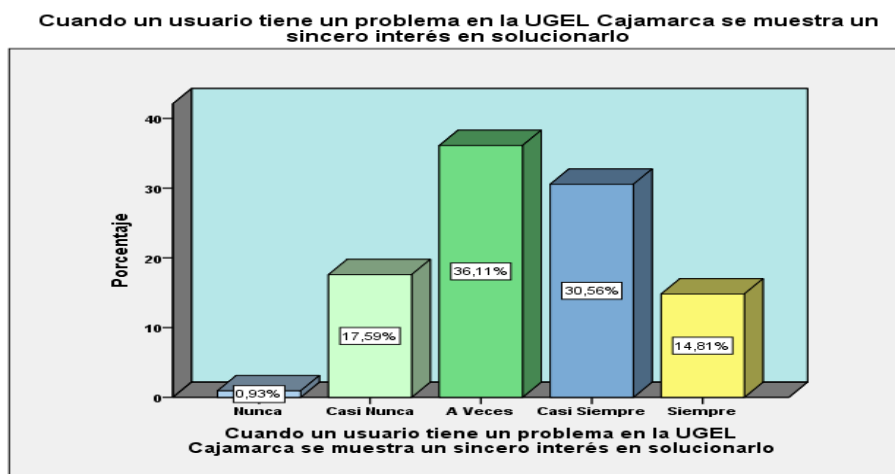


Figura 25. Distribución Gráfica de Indicador 22
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a **Cuando un usuario tiene un problema en la UGEL Cajamarca se muestra un sincero interés en solucionarlo**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** creen que cuando un usuario tiene un problema en la UGEL Cajamarca se muestra un sincero interés en solucionarlo, **el 17.59% (19) Casi Nunca** creen que cuando un usuario tiene un problema en la UGEL Cajamarca se muestra un sincero interés en solucionarlo, **el 36.11% (39) A Veces** creen que cuando un usuario tiene un problema en la UGEL Cajamarca se muestra un sincero interés en solucionarlo, **el 30.56% (33) Casi Siempre** creen que cuando un usuario tiene un problema en la UGEL Cajamarca se muestra un sincero interés en solucionarlo y **el 14.81% (16) siempre** creen que cuando un usuario tiene un problema en la UGEL Cajamarca se muestra un sincero interés en solucionarlo.

5.2.23. Indicador 23 (I23)

Tabla 27. Frecuencia de datos de Indicador 23

La UGEL Cajamarca realiza bien el servicio la primera vez					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,70	3,70	3,70
	Casi Nunca	13	12,04	12,04	15,74
	A Veces	48	44,44	44,44	60,19
	Casi Siempre	31	28,70	28,70	88,89
	Siempre	12	11,11	11,11	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

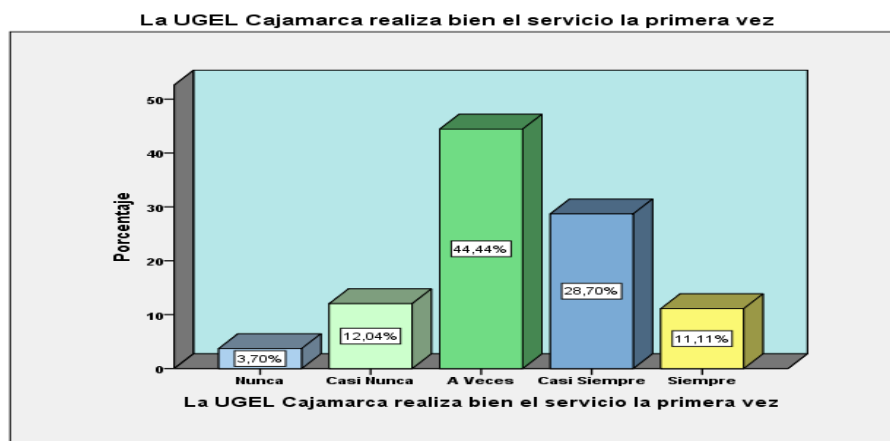


Figura 26. Distribución Gráfica de Indicador 23
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **La UGEL Cajamarca realiza bien el servicio la primera vez**, del total de encuestados, el **3.70% (4) Nunca** creen la UGEL Cajamarca realiza bien el servicio la primera vez, el **12.04% (13) Casi Nunca** creen la UGEL Cajamarca realiza bien el servicio la primera vez, el **44.44% (48) A Veces** creen la UGEL Cajamarca realiza bien el servicio la primera vez, el **28.70% (31) Casi Siempre** creen la UGEL Cajamarca realiza bien el servicio la primera vez y el **11.11% (12) siempre** creen la UGEL Cajamarca realiza bien el servicio la primera vez.

5.2.24. Indicador 24 (I24)

Tabla 28. Frecuencia de datos de Indicador 24

La UGEL Cajamarca concluye un determinado servicio en el tiempo prometido					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	17	15,74	15,74	16,67
	A Veces	44	40,74	40,74	57,41
	Casi Siempre	42	38,89	38,89	96,30
	Siempre	4	3,70	3,70	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

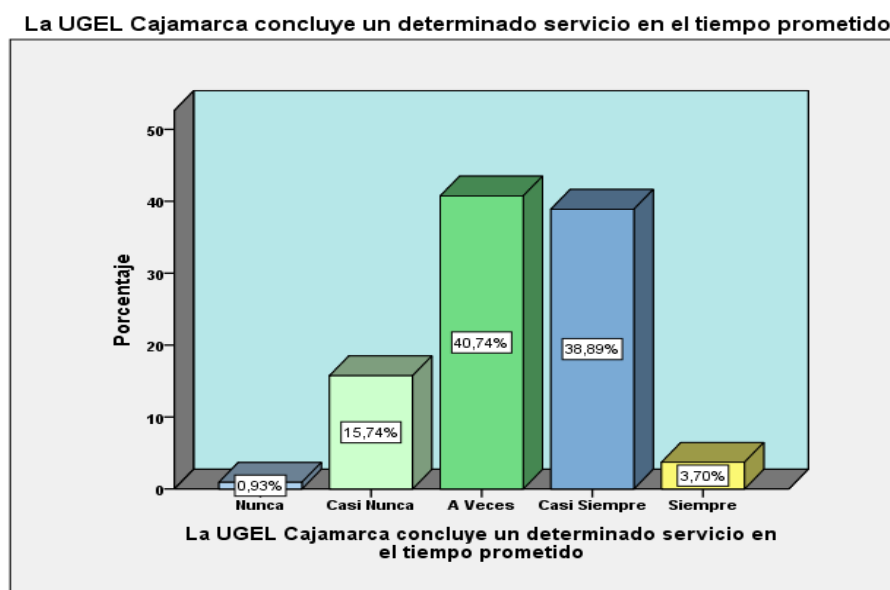


Figura 27. Distribución Gráfica de Indicador 24
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **La UGEL Cajamarca concluye un determinado servicio en el tiempo prometido**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** creen que la UGEL Cajamarca concluye un determinado servicio en el tiempo prometido, el **15.74% (17) Casi Nunca** creen que la UGEL Cajamarca concluye un determinado servicio en el tiempo prometido, el **40.74% (44) A Veces** creen que la UGEL Cajamarca concluye un determinado servicio en el tiempo prometido, el **38.89% (42) Casi Siempre** creen que la UGEL Cajamarca concluye un determinado servicio en el tiempo prometido y el **3.70% (4) siempre** creen que la UGEL Cajamarca concluye un determinado servicio en el tiempo prometido.

5.2.25. Indicador 25 (I25)

Tabla 29. Frecuencia de datos de Indicador 25

La UGEL Cajamarca insiste en mantener registros exentos de errores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	15	13,89	13,89	14,81
	A Veces	53	49,07	49,07	63,89
	Casi Siempre	31	28,70	28,70	92,59
	Siempre	8	7,41	7,41	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

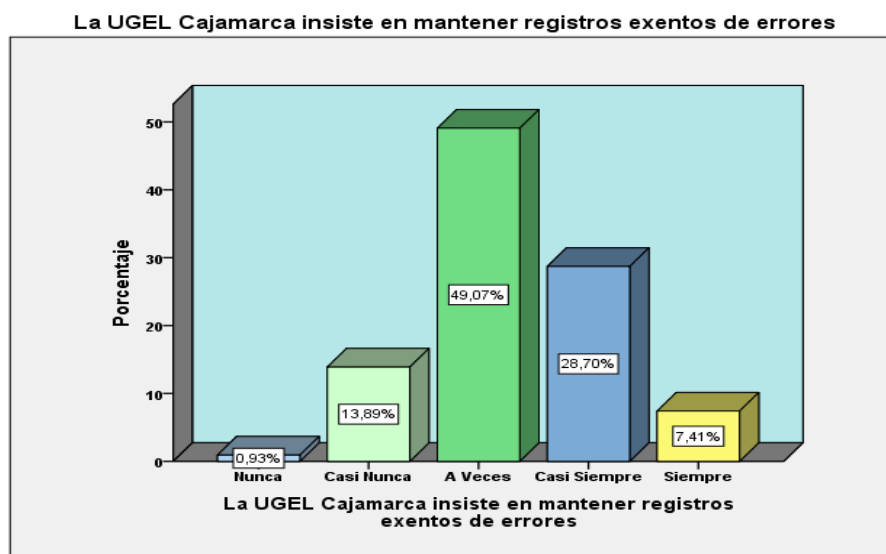


Figura 28. Distribución Gráfica de Indicador 25
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **La UGEL Cajamarca insiste en mantener registros exentos de errores**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** creen que la UGEL Cajamarca insiste en mantener registros exentos de errores, **el 13.89% (15) Casi Nunca** creen que la UGEL Cajamarca insiste en mantener registros exentos de errores, **el 49.07% (53) A Veces** creen que la UGEL Cajamarca insiste en mantener registros exentos de errores, **el 28.70% (31) Casi Siempre** creen que la UGEL Cajamarca insiste en mantener registros exentos de errores y el **7.41% (8) siempre** creen que la UGEL Cajamarca insiste en mantener registros exentos de errores.

5.2.26. Indicador 26 (I26)

Tabla 30. Frecuencia de datos de Indicador 26

Los servidores de la UGEL Cajamarca comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	1,85	1,85	1,85
Casi Nunca	16	14,81	14,81	16,67
A Veces	53	49,07	49,07	65,74
Casi Siempre	29	26,85	26,85	92,59
Siempre	8	7,41	7,41	100,00
Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

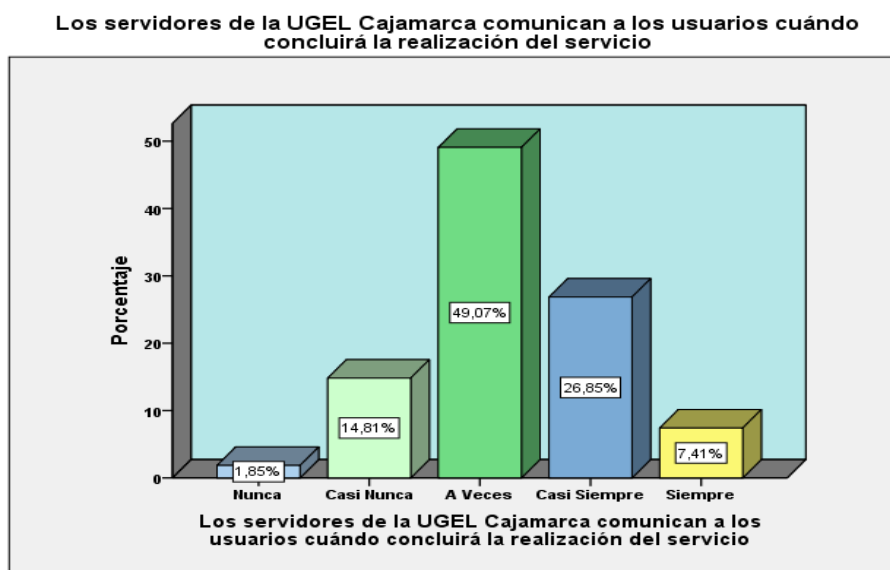


Figura 29. Distribución Gráfica de Indicador 26
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Referente a si **Los servidores de la UGEL Cajamarca comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio**, del total de encuestados, el **1.85% (2) Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio, **el 14.81% (16) Casi Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio, **el 49.07% (53) A Veces** los servidores de la UGEL Cajamarca comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio, **el 26.85% (29) Casi Siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio y el **7.41% (8) siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.

5.2.27. Indicador 27 (I27)

Tabla 31. Frecuencia de datos de Indicador 27

Los servidores de la UGEL Cajamarca ofrecen un servicio rápido a sus usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,78	2,78	2,78
	Casi Nunca	24	22,22	22,22	25,00
	A Veces	41	37,96	37,96	62,96
	Casi Siempre	27	25,00	25,00	87,96
	Siempre	13	12,04	12,04	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

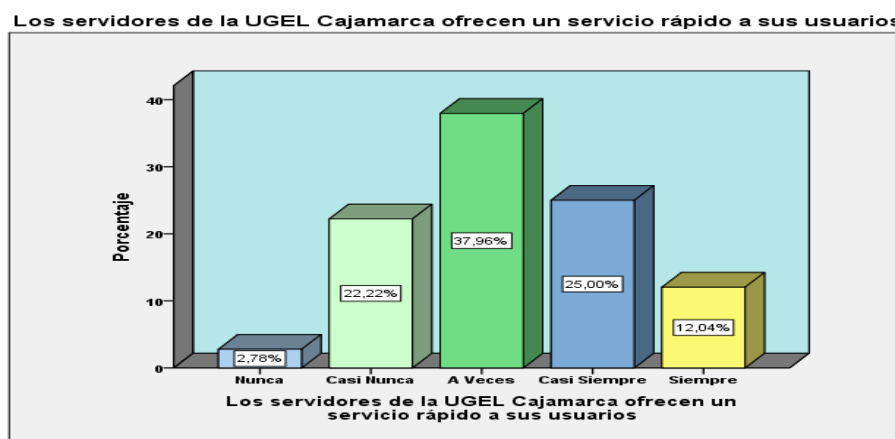


Figura 30. Distribución Gráfica de Indicador 27
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Referente a si **Los servidores de la UGEL Cajamarca ofrecen un servicio rápido a sus usuarios**, del total de encuestados, el **2.78% (3) Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca ofrecen un servicio rápido a sus usuarios, el **22.22% (24) Casi Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca ofrecen un servicio rápido a sus usuarios, el **37.96% (41) A Veces** los servidores de la UGEL Cajamarca ofrecen un servicio rápido a sus usuarios, el **25.00% (27) Casi Siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca ofrecen un servicio rápido a sus usuarios y el **12.04% (13) siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.

5.2.28. Indicador 28 (I28)

Tabla 32. Frecuencia de datos de Indicador 28

Los servidores de la UGEL Cajamarca siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	16,67	16,67	16,67
	A Veces	40	37,04	37,04	53,70
	Casi Siempre	33	30,56	30,56	84,26
	Siempre	17	15,74	15,74	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Los servidores de la UGEL Cajamarca siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios

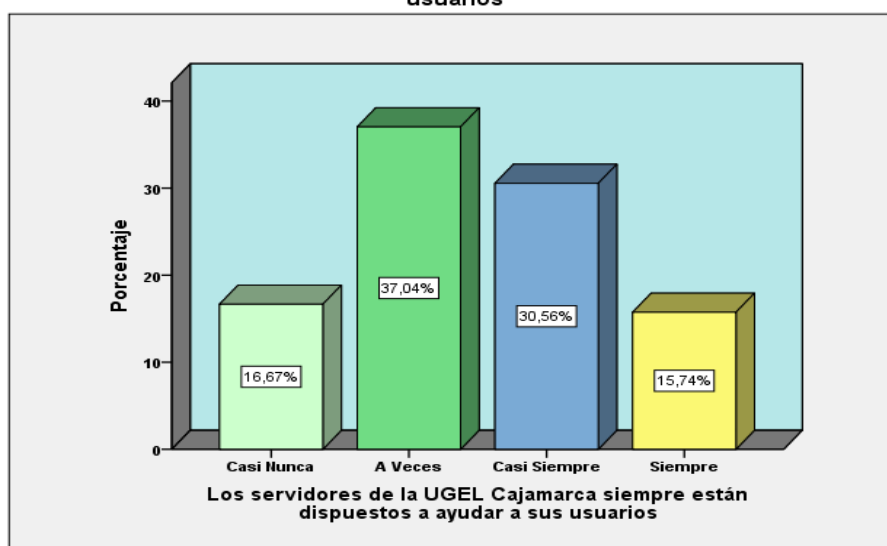


Figura 31. Distribución Gráfica de Indicador 28
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **Los servidores de la UGEL Cajamarca siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios**, del total de encuestados, **el 16.67% (18) Casi Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca están dispuestos a ayudar a sus usuarios, **el 37.04% (40) A Veces** los servidores de la UGEL Cajamarca están dispuestos a ayudar a sus usuarios, **el 30.56% (33) Casi Siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca están dispuestos a ayudar a sus usuarios y **el 15.74% (17) siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca están dispuestos a ayudar a sus usuarios.

5.2.29. Indicador 29 (I29)

Tabla 33. Frecuencia de datos de Indicador 29

Los servidores de la entidad UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	11,11	11,11	11,11
	Casi Nunca	30	27,78	27,78	38,89
	A Veces	42	38,89	38,89	77,78
	Casi Siempre	20	18,52	18,52	96,30
	Siempre	4	3,70	3,70	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Los servidores de la entidad UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios

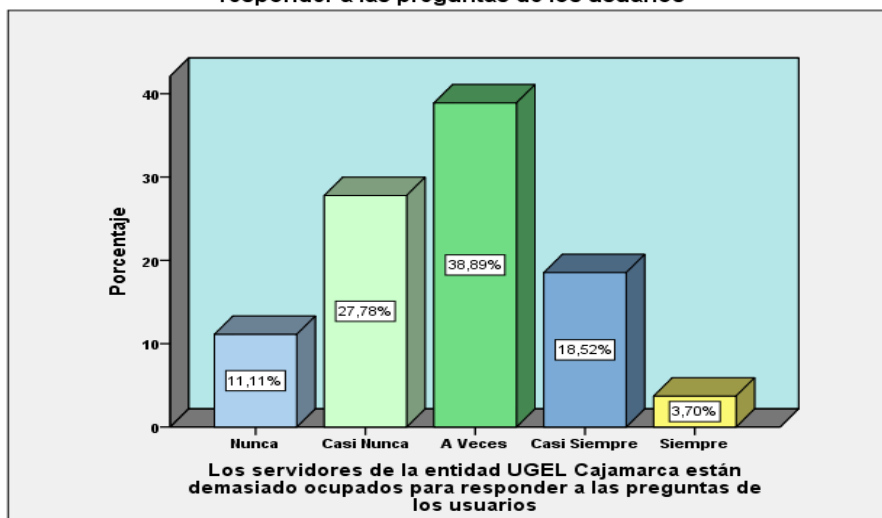


Figura 32. Distribución Gráfica de Indicador 29
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **Los servidores de la entidad UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios**, del total de encuestados, el **2.78% (12) Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios, el **22.22% (30) Casi Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios, el **37.96% (42) A Veces** los servidores de la UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios, el **25.00% (20) Casi Siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios y el **12.04% (4) siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.

5.2.30. Indicador 30 (I30)

Tabla 34. Frecuencia de datos de Indicador 30

El comportamiento de los servidores de la UGEL Cajamarca transmite confianza a sus usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,78	2,78	2,78
	Casi Nunca	11	10,19	10,19	12,96
	A Veces	39	36,11	36,11	49,07
	Casi Siempre	45	41,67	41,67	90,74
	Siempre	10	9,26	9,26	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

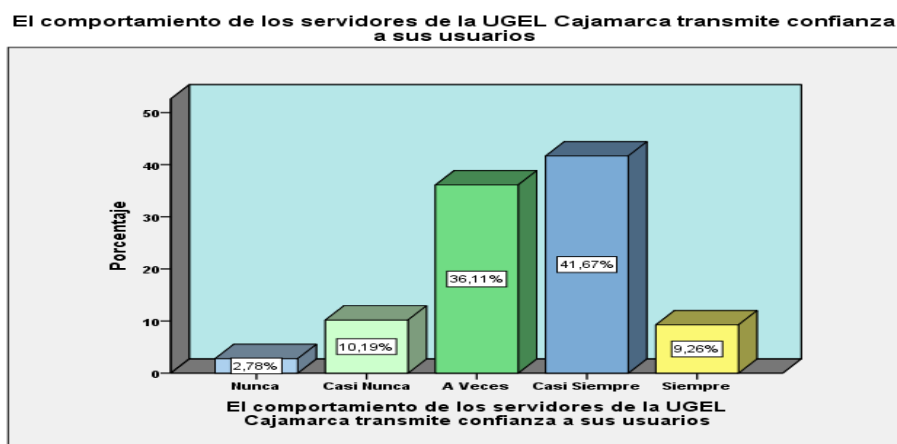


Figura 33. Distribución Gráfica de Indicador 30
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **El Comportamiento de los servidores de la UGEL Cajamarca transmite confianza a sus usuarios**, del total de encuestados, el **2.78% (3) Nunca** el comportamiento de los servidores de la UGEL Cajamarca transmite confianza a sus usuarios, **el 10.19% (11) Casi Nunca** el comportamiento de los servidores de la UGEL Cajamarca transmite confianza a sus usuarios, **el 36.11% (39) A Veces** el comportamiento de los servidores de la UGEL Cajamarca transmite confianza a sus usuarios, **el 41.67% (45) Casi Siempre** el comportamiento de los servidores de la UGEL Cajamarca transmite confianza a sus usuarios y **el 9.26% (10) siempre** el comportamiento de los servidores de la UGEL Cajamarca transmite confianza a sus usuarios.

5.2.31. Indicador 31 (I31)

Tabla 35. Frecuencia de datos de Indicador 31

Los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	1,85	1,85	1,85
Casi Nunca	24	22,22	22,22	24,07
A Veces	41	37,96	37,96	62,04
Casi Siempre	34	31,48	31,48	93,52
Siempre	7	6,48	6,48	100,00
Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca

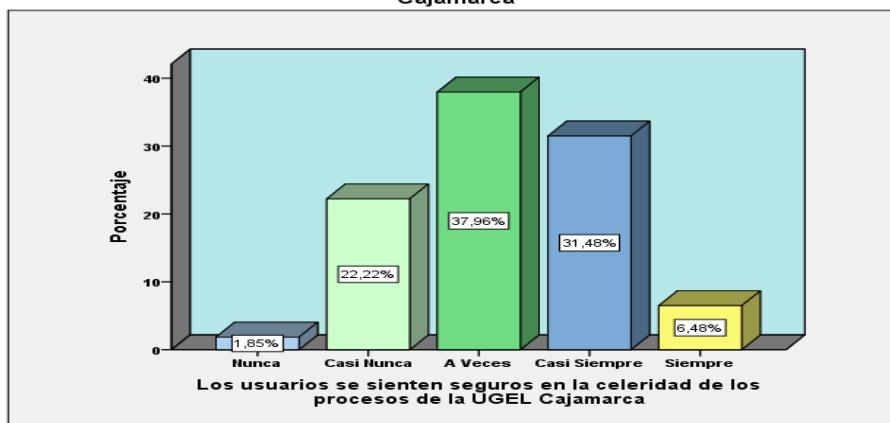


Figura 34. Distribución Gráfica de Indicador 31
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **Los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca**, del total de encuestados, el **1.85% (7) Nunca** creen que los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca, el **22.22% (24) Casi Nunca** creen que los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca, el **37.96% (41) A Veces** creen que los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca, el **31.48% (34) Casi Siempre** creen que los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca y el **6.48% (7) siempre** creen que los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca.

5.2.32. Indicador 32 (I32)

Tabla 36. Frecuencia de datos de Indicador 32

Los servidores de la UGEL Cajamarca son siempre amables con los clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	2	1,85	1,85	2,78
	A Veces	37	34,26	34,26	37,04
	Casi Siempre	45	41,67	41,67	78,70
	Siempre	23	21,30	21,30	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

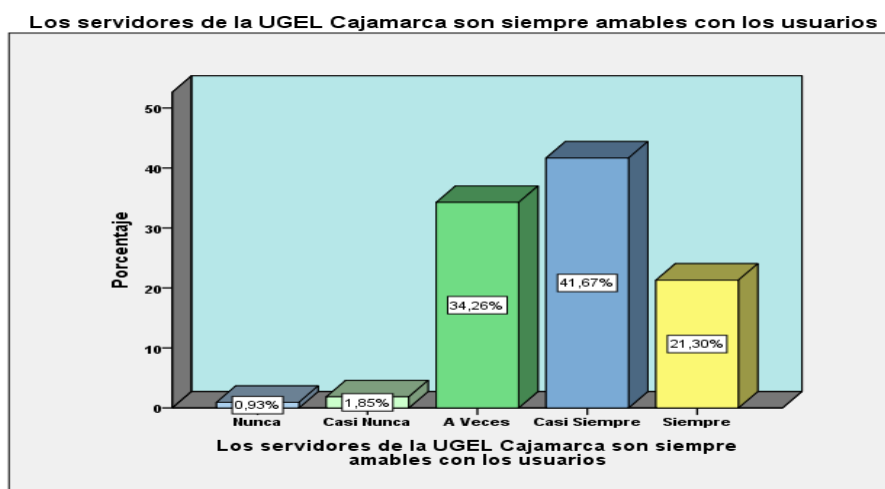


Figura 35. Distribución Gráfica de Indicador 32
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Referente a si **Los servidores de la UGEL Cajamarca son siempre amables con los usuarios**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca son amables con los usuarios, **el 1.85% (2) Casi Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca son amables con los usuarios, **el 34.26% (37) A Veces** los servidores de la UGEL Cajamarca son amables con los usuarios, **el 41.67% (46) Casi Siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca son amables con los usuarios y **el 21.30% (23) siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca son amables con los usuarios.

5.2.33. Indicador 33 (I33)

Tabla 37. Frecuencia de datos de Indicador 33

Los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	1	,93	,93	1,85
	A Veces	49	45,37	45,37	47,22
	Casi Siempre	39	36,11	36,11	83,33
	Siempre	18	16,67	16,67	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios

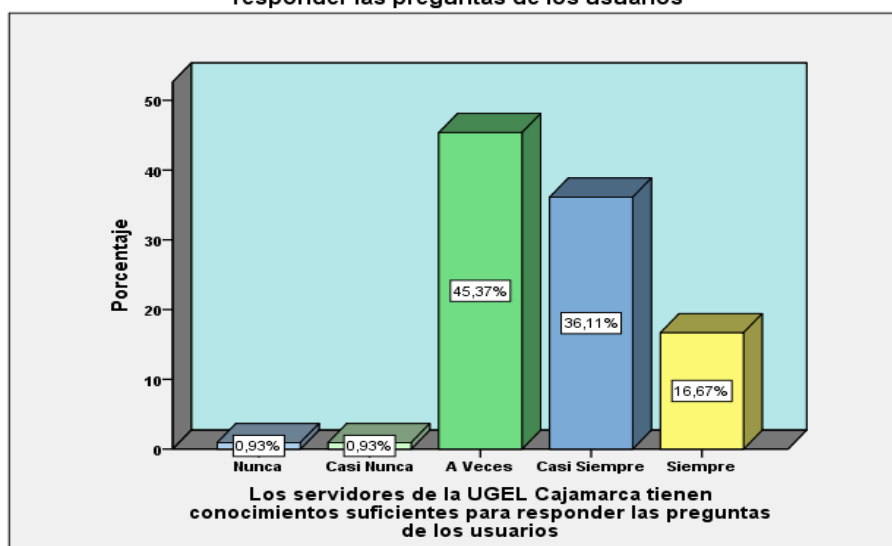


Figura 36. Distribución Gráfica de Indicador 33
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **Los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios, el **0.93% (1) Casi Nunca** los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios, el **45.37% (49) A Veces** los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios, el **36.11% (39) Casi Siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios y el **16.67% (18) siempre** los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios.

5.2.34. Indicador 34 (I34)

Tabla 38. Frecuencia de datos de Indicador 34

La UGEL Cajamarca da a sus usuarios una atención individualizada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,70	3,70	3,70
	Casi Nunca	19	17,59	17,59	21,30
	A Veces	47	43,52	43,52	64,81
	Casi Siempre	30	27,78	27,78	92,59
	Siempre	8	7,41	7,41	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

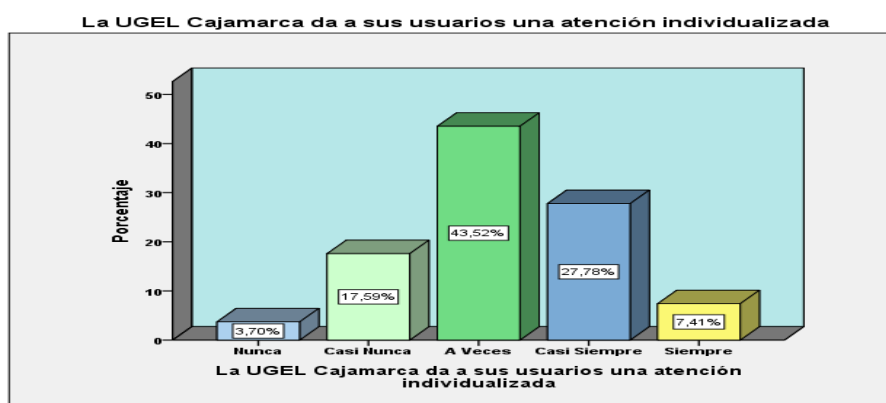


Figura 37. Distribución Gráfica de Indicador 34
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **La UGEL Cajamarca da a sus usuarios una atención individualizada**, del total de encuestados, el **3.70% (4) Nunca** cree que la UGEL Cajamarca da atención a sus usuarios una atención individualizada, **el 17.59% (19) Casi Nunca** cree que la UGEL Cajamarca da atención a sus usuarios una atención individualizada, **el 43.52% (47) A Veces** cree que la UGEL Cajamarca da atención a sus usuarios una atención individualizada, **el 27.78% (30) Casi Siempre** cree que la UGEL Cajamarca da atención a sus usuarios una atención individualizada y el **7.41% (8) siempre** cree que la UGEL Cajamarca da atención a sus usuarios una atención individualizada.

5.2.35. Indicador 35 (I35)

Tabla 39. Frecuencia de datos de Indicador 35

La UGEL Cajamarca tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	19	17,59	17,59	18,52
	A Veces	35	32,41	32,41	50,93
	Casi Siempre	36	33,33	33,33	84,26
	Siempre	17	15,74	15,74	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

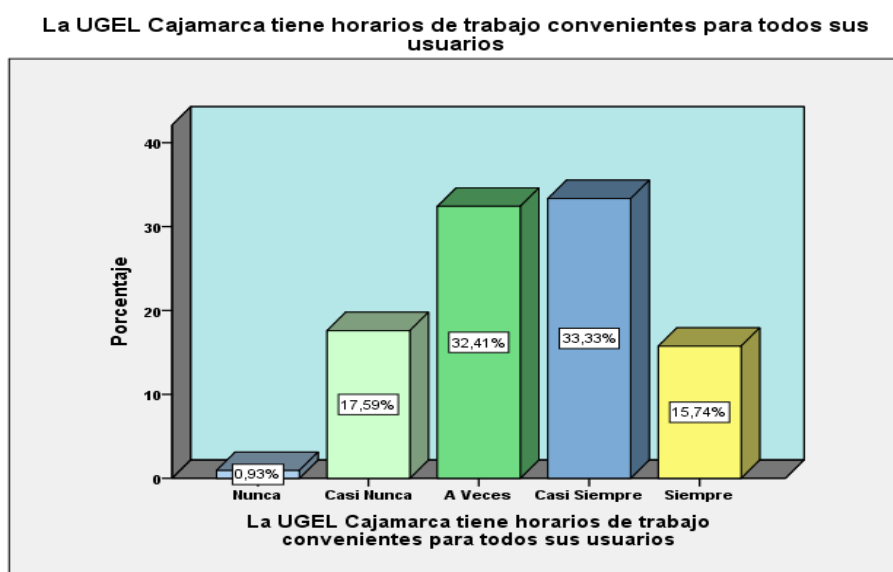


Figura 38. Distribución Gráfica de Indicador 35
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Respecto a si **La UGEL Cajamarca tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** cree que la UGEL Cajamarca tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios, **el 17.59% (19) Casi Nunca** cree que la UGEL Cajamarca tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios, **el 32.41% (35) A Veces** cree que la UGEL Cajamarca tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios, **el 33.33% (36) Casi Siempre** cree que la UGEL Cajamarca tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios y el **15.74% (17) siempre** cree que la UGEL Cajamarca tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.

5.2.36. Indicador 36 (I36)

Tabla 40. Frecuencia de datos de Indicador 36

La UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	,93	,93	,93
Casi Nunca	18	16,67	16,67	17,59
A Veces	49	45,37	45,37	62,96
Casi Siempre	29	26,85	26,85	89,81
Siempre	11	10,19	10,19	100,00
Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

La UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios

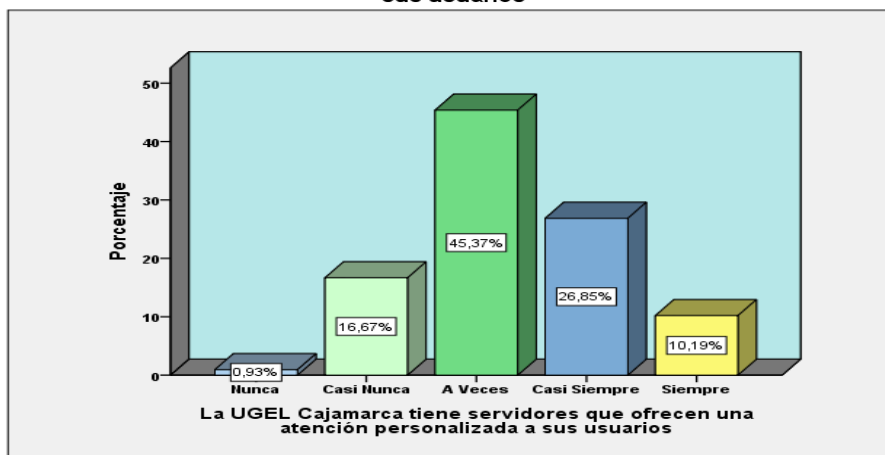


Figura 39. Distribución Gráfica de Indicador 36

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **La UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** cree que la UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios, **el 16.67% (18) Casi Nunca** cree que la UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios, **el 45.37% (49) A Veces** cree que la UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios, **el 26.85% (29) Casi Siempre** cree que la UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios y el **10.19% (11) siempre** cree que la UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.

5.2.37. Indicador 37 (I37)

Tabla 41. Frecuencia de datos de Indicador 37

La UGEL Cajamarca se preocupa por los mejores intereses de los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,93	,93	,93
	Casi Nunca	18	16,67	16,67	17,59
	A Veces	42	38,89	38,89	56,48
	Casi Siempre	36	33,33	33,33	89,81
	Siempre	11	10,19	10,19	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

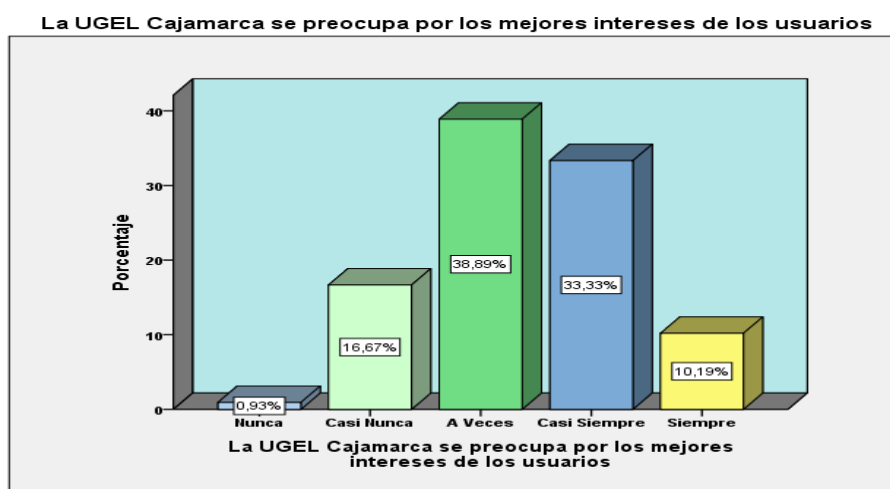


Figura 40. Distribución Gráfica de Indicador 37
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **La UGEL Cajamarca se preocupa por los mejores intereses de los usuarios**, del total de encuestados, el **0.93% (1) Nunca** cree que la UGEL Cajamarca se preocupa por los mejores intereses de los usuarios, **el 16.67% (18) Casi Nunca** cree que la UGEL Cajamarca se preocupa por los mejores intereses de los usuarios, **el 38.89% (42) A Veces** cree que la UGEL Cajamarca se preocupa por los mejores intereses de los usuarios, **el 33.33% (36) Casi Siempre** cree que la UGEL Cajamarca se preocupa por los mejores intereses de los usuarios y el **10.19% (11) siempre** cree que la UGEL Cajamarca se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.

5.2.38. Indicador 38 (I38)

Tabla 42. Frecuencia de datos de Indicador 38

La UGEL Cajamarca comprende las necesidades específicas de sus usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,85	1,85	1,85
	Casi Nunca	19	17,59	17,59	19,44
	A Veces	40	37,04	37,04	56,48
	Casi Siempre	35	32,41	32,41	88,89
	Siempre	12	11,11	11,11	100,00
	Total	108	100,00	100,00	

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

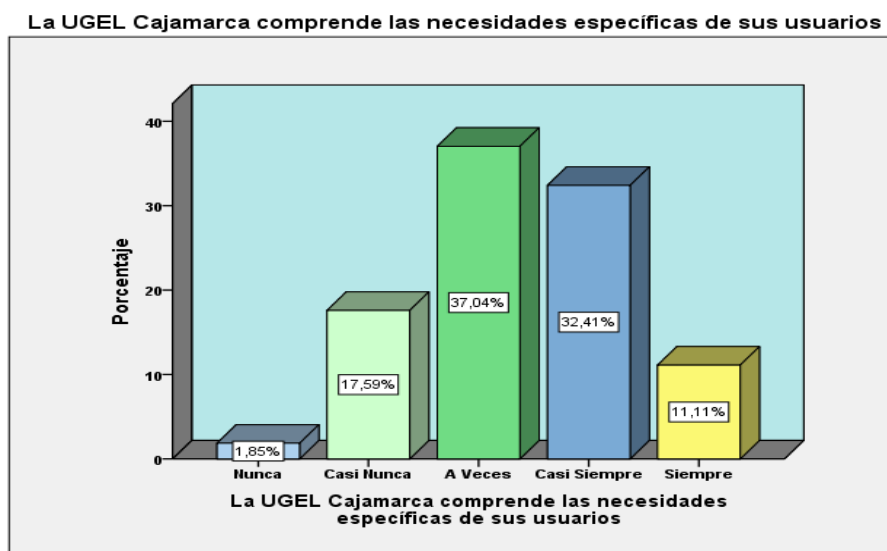


Figura 41. Distribución Gráfica de Indicador 38
Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

En cuanto a si **La UGEL Cajamarca comprende las necesidades específicas de sus usuarios**, del total de encuestados, el **1.85% (2) Nunca** cree que la UGEL Cajamarca comprende las necesidades específicas de sus usuarios, el **17.59% (19) Casi Nunca** cree que la UGEL Cajamarca comprende las necesidades específicas de sus usuarios, el **37.40% (40) A Veces** cree que la UGEL Cajamarca comprende las necesidades específicas de sus usuarios, el **32.41% (35) Casi Siempre** cree que la UGEL Cajamarca comprende las necesidades específicas de sus usuarios y el **11.11% (12) siempre** cree que la UGEL Cajamarca comprende las necesidades específicas de sus usuarios.

5.2.39. Discusión de Resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que los procesos administrativos se correlacionan directamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

Los resultados guardan relación con lo que sostiene Tisnado Ipanaque (2013) en lo referente a que el mejoramiento de los procesos administrativos contribuyen positivamente respecto al grado de satisfacción y por ende a la calidad de servicio dentro de las instituciones públicas. Éste autor también indica que los recursos materiales en la UGEL impiden que las áreas cumplan a cabalidad sus funciones, asimismo, sostiene también que los procesos administrativos muestran una estructura rígida y burocrática; lo cual, es acorde con lo que en esta investigación se muestra.

Pero, en la presente investigación, lo que no concuerda con Tisnado Ipanaque (2013), Ornelas Cardenas (2003) y Salazar Alava (2010) es en la caracterización o dimensionamiento de las variables como son procesos administrativos y calidad de servicio, debido a que en cada una de las investigaciones se realiza un análisis por separado de cada una de las variables planteadas en la presente investigación. Del

mismo modo el objeto de estudio y unidad de análisis difieren en cada una de las investigaciones plasmadas en el marco referencial.

5.3. Contratación de Hipótesis

5.3.1. Prueba de Hipótesis General

Formulamos las Hipótesis Estadísticas

H0: Los **Procesos Administrativos** No se correlacionan directamente en la **Calidad de Servicio** en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

H1: Los **Procesos Administrativos** se correlacionan directamente en la **Calidad de Servicio** en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016.

Tabla 43. Tabulación Cruzada de Procesos Administrativos*Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Procesos Administrativos	Casi Nunca	1	6	0	0	7
	A Veces	2	62	8	0	72
	Casi Siempre	0	7	19	1	27
	Siempre	0	0	1	1	2
Total		3	75	28	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 44. Pruebas Chi – Cuadrado Hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	71,970 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	52,360	9	,000
Asociación lineal por lineal	43,441	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $71.970 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que los Procesos Administrativos se relacionan significativamente con la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016 a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 01: Los factores que caracterizan los Procesos Administrativos de la UGEL Cajamarca como: Planificación, Organización, Dirección y Control están dentro de las especificaciones establecidas.

Para la demostrar la Hipótesis Específica 01 se van a realizar 4 Sub Pruebas de Hipótesis por cada una de las Dimensiones (Planificación, Organización, Dirección y Control) de la Variable Procesos Administrativos.

5.3.2.1. Sub Prueba Hipótesis 01.1 (Correlación entre la Dimensión Planificación y la Variable Procesos Administrativos)

H_0 : La Planificación No se correlaciona significativamente en los procesos administrativos.

H_1 : La Planificación se correlaciona significativamente en los procesos administrativos.

Tabla 45. Tabulación Cruzada Planificación*Procesos Administrativos

		Procesos Administrativos				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Planificación	Casi Nunca	4	31	1	0	36
	A Veces	3	41	6	0	50
	Casi Siempre	0	0	19	1	20
	Siempre	0	0	1	1	2
Total		7	72	27	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 46. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 01.1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	98,997 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	84,184	9	,000
Asociación lineal por lineal	49,692	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $98.997 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que La Planificación se relaciona significativamente con los Procesos Administrativos a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.3.2.2. Sub Prueba Hipótesis 01.2 (Correlación entre la Dimensión Organización y la Variable Procesos Administrativos)

H_0 : La Organización No se correlaciona significativamente en los procesos administrativos.

H_1 : La Organización se correlaciona significativamente en los procesos administrativos.

Tabla 47. Tabulación Cruzada Organización*Procesos Administrativos

		Procesos Administrativos				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Organizacion	Nunca	2	0	0	0	2
	Casi Nunca	5	7	0	0	12
	A Veces	0	60	6	0	66
	Casi Siempre	0	4	20	0	24
	Siempre	0	1	1	2	4
Total		7	72	27	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 48. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 01.2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	168,167 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	101,053	12	,000
Asociación lineal por lineal	63,615	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $168.167 > 21.0261$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que La Organización se relaciona significativamente con los Procesos Administrativos a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.3.2.3. Sub Prueba Hipótesis 01.3 (Correlación entre la Dimensión Dirección y la Variable Procesos Administrativos)

H_0 : La Dirección No se correlaciona significativamente en los procesos administrativos.

H_1 : La Dirección se correlaciona significativamente en los procesos administrativos.

Tabla 49. Tabulación Cruzada Dirección*Procesos Administrativos

		Procesos Administrativos				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Dirección	Casi Nunca	5	5	0	0	10
	A Veces	1	49	3	0	53
	Casi Siempre	1	17	21	0	39
	Siempre	0	1	3	2	6
Total		7	72	27	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 50. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 01.3

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	102,236 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	67,091	9	,000
Asociación lineal por lineal	45,389	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,11.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $102.236 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que La Dirección se relaciona significativamente con los Procesos Administrativos a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.3.2.4. Sub Prueba Hipótesis 01.4 (Correlación entre la Dimensión Control y la Variable Procesos Administrativos)

H_0 : El Control No se correlaciona significativamente en los procesos administrativos.

H_1 : El Control se correlaciona significativamente en los procesos administrativos.

Tabla 51. Tabulación Cruzada Control*Procesos Administrativos

		Procesos Administrativos				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Control	Casi Nunca	4	6	0	0	10
	A Veces	3	52	5	0	60
	Casi Siempre	0	14	12	2	28
	Siempre	0	0	10	0	10
Total		7	72	27	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 52. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 01.4

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	72,452 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	66,044	9	,000
Asociación lineal por lineal	44,961	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $72.452 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H1), es decir que El Control se relaciona significativamente con los Procesos Administrativos a un nivel del 95% de confiabilidad.

Interpretación final Hipótesis Específica 01:

De las cuatro Pruebas de Hipótesis realizadas por cada dimensión (Planificación, Organización, Dirección y Control) a la variable Procesos Administrativos, podemos llegar a la conclusión que efectivamente que:

Las Dimensiones como la Planificación, Organización, Dirección y Control caracterizan significativamente a la variable Procesos Administrativos a un nivel de 95% de Confiabilidad.

5.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 02: Las dimensiones que caracterizan la Calidad de Servicio son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía; los cuales tienen una medida favorable.

Para la demostrar la Hipótesis Específica 02 se van a realizar 5 Sub Pruebas de Hipótesis por cada una de las Dimensiones (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía) de la Variable Calidad de Servicio.

5.3.3.1. Sub Prueba Hipótesis 02.1 (Correlación entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Calidad de Servicio)

H0: Los Elementos Tangibles No se correlacionan significativamente en la Calidad de Servicio.

H1: Los Elementos Tangibles se correlacionan significativamente en la Calidad de Servicio.

Tabla 53. Tabulación Cruzada Elementos Tangibles*Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Elementos Tangibles	Casi Nunca	2	10	0	0	12
	A Veces	1	58	12	0	71
	Casi Siempre	0	7	13	2	22
	Siempre	0	0	3	0	3
Total		3	75	28	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 54. Pruebas de Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	46,784 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	42,983	9	,000
Asociación lineal por lineal	33,679	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $46.784 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que Los Elementos Tangibles se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.3.3.2. Sub Prueba Hipótesis 02.2 (Correlación entre la Dimensión Fiabilidad y la Variable Calidad de Servicio)

H_0 : La Fiabilidad No se correlaciona significativamente en la Calidad de Servicio.

H_1 : La Fiabilidad se correlaciona significativamente en la Calidad de Servicio.

Tabla 55. Tabulación Cruzada Fiabilidad*Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Fiabilidad	Casi Nunca	2	8	0	0	10
	A Veces	1	56	0	0	57
	Casi Siempre	0	11	27	0	38
	Siempre	0	0	1	2	3
Total		3	75	28	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 56. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	147,340 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	98,126	9	,000
Asociación lineal por lineal	62,046	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $147.340 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que La Fiabilidad se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.3.3.3. Sub Prueba Hipótesis 02.3 (Correlación entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Variable Calidad de Servicio)

H_0 : La Capacidad de Respuesta No se correlaciona significativamente en la Calidad de Servicio.

H_1 : La Capacidad de Respuesta se correlaciona significativamente en la Calidad de Servicio.

Tabla 57. Tabulación Cruzada Capacidad de Respuesta*Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Capacidad de Respuesta	Casi Nunca	2	10	0	0	12
	A Veces	1	55	6	0	62
	Casi Siempre	0	10	20	1	31
	Siempre	0	0	2	1	3
Total		3	75	28	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 58. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.3

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	68,378 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	56,634	9	,000
Asociación lineal por lineal	44,542	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $68.378 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H1), es decir que La Capacidad de Respuesta se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.3.3.4. Sub Prueba Hipótesis 02.4 (Correlación entre la Dimensión Seguridad y la Variable Calidad de Servicio)

H0: La Seguridad No se correlaciona significativamente en la Calidad de Servicio.

H1: La Seguridad se correlaciona significativamente en la Calidad de Servicio.

Tabla 59. Tabulación Cruzada Seguridad*Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Seguridad	Casi Nunca	2	1	0	0	3
	A Veces	1	39	0	0	40
	Casi Siempre	0	33	19	0	52
	Siempre	0	2	9	2	13
Total		3	75	28	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 60. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.4

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	94,162 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	64,713	9	,000
Asociación lineal por lineal	45,039	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $94.162 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H1), es decir que La Seguridad se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio a un nivel del 95% de confiabilidad.

5.3.3.5. Sub Prueba Hipótesis 02.5 (Correlación entre la Dimensión Empatía y la Variable Calidad de Servicio)

H0: La Empatía No se correlaciona significativamente en la Calidad de Servicio.

H1: La Empatía se correlaciona significativamente en la Calidad de Servicio.

Tabla 61. Tabulación Cruzada Empatía*Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Empatía	Casi Nunca	2	11	0	0	13
	A Veces	1	46	4	0	51
	Casi Siempre	0	18	19	0	37
	Siempre	0	0	5	2	7
Total		3	75	28	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 62. Pruebas Chi – Cuadrado Sub Prueba Hipótesis 02.5

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	73,017 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	59,225	9	,000
Asociación lineal por lineal	43,984	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $73.017 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que La Empatía se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio a un nivel del 95% de confiabilidad.

Interpretación Final Hipótesis Específica 02:

De las cinco Pruebas de Hipótesis realizadas por cada dimensión (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía) a la variable Calidad de Servicio, podemos llegar a la conclusión que efectivamente que:

Las Dimensiones como los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía caracterizan significativamente a la variable Calidad de Servicios a un nivel de 95% de Confiabilidad.

5.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 03: Existe correlación directa entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016.

H_0 : No Existe correlación directa entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016.

H_1 : Existe correlación directa entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el 2016.

Tabla 63. Tabulación Cruzada Procesos Administrativos* Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Total
		Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Procesos Administrativos	Casi Nunca	1	6	0	0	7
	A Veces	2	62	8	0	72
	Casi Siempre	0	7	19	1	27
	Siempre	0	0	1	1	2
Total		3	75	28	2	108

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Tabla 64. Pruebas Chi – Cuadrado Prueba de Hipótesis Específica 03

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	71,970 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	52,360	9	,000
Asociación lineal por lineal	43,441	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: UGEL Cajamarca – Data Procesada en SPSS

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) es $0.0000 < 0.05$ y el Valor Chi – Cuadrado es $71.970 > 16.9190$ rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que los Procesos Administrativos tienen una correlación directa y significativa con la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016 a un nivel del 95% de confiabilidad.

CONCLUSIONES

- La investigación realizada determinó que los factores que caracterizan significativamente a los Procesos Administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016 son:
 - Planificación (Valor Chi-Cuadrado es $98.997 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Organización (Valor Chi-Cuadrado es $168.167 > 21.0261$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Dirección (Valor Chi-Cuadrado es $102.236 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Control (Valor Chi-Cuadrado es $72.452 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
- Asimismo, también se identificó que las dimensiones que caracterizaron significativamente a la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016 son:
 - Elementos tangibles (Valor Chi-Cuadrado es $46.784 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Fiabilidad (Valor Chi-Cuadrado es $147.340 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Capacidad de respuesta (Valor Chi-Cuadrado es $68.378 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Seguridad (Valor Chi-Cuadrado es $94.162 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Empatía (Valor Chi-Cuadrado es $73.017 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).

- Finalmente, con el presente trabajo de investigación se determinó que los procesos administrativos se correlacionaron directamente con la calidad de servicio, toda vez que cuando se analizaron las variables establecidas con cada una de sus dimensiones se notó el grado de significancia en las opiniones de cada uno de los servidores encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016 (Valor Chi-Cuadrado es $71.970 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Debido al alto grado de correlación entre las variables estudiadas en el presente trabajo de investigación (Valor Chi-Cuadrado es $71.970 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$), se debería implementar la automatización de los Procesos Administrativos que influyen directamente en la Calidad de Servicio,
- Realizar un estudio con factores (dimensiones) diferentes a los estudiados en el presente trabajo de investigación de las variables procesos administrativos y calidad de servicio, con el objeto de determinar la correlación directa entre dichas variables.
- Se recomienda usar el presente trabajo de investigación como insumo para la toma de decisiones de los funcionarios y directivos en lo concerniente a otros factores que podrían afectar a los procesos administrativos y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en periodos posteriores al estudiado.
- Usar el presente trabajo para posteriores investigaciones de variables que pueden estar estrechamente relacionadas en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (- de - de 2004). *La Calidad de Servicio*. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Aiteco Consultores. (2013). *www.aiteco.com*. Obtenido de <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Aiteco Consultores, SL. (31 de Julio de 2018). <https://www.aiteco.com/>. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Alegre, L., Berne, C., & Galve, C. (Varias). *Fundamentos de Economía de la Empresa: Perspectiva Funcional*. Ariel.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración - Proceso Administrativo*. Bogotá: Mc Graw Hill - Interamericana.
- Cruz, J. (18 de julio de 2013). <http://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus - Revista de Educación*, 180-205.
- Díaz de Rada, V. (2001). *Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial*. Esic Editorial.
- Fundación Wikimedia, Inc. (23 de Abril de 2015). *Wikipedia - La Enciclopedia Libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Covarianza>
- Fundación Wikimedia, Inc. (25 de Octubre de 2015). *Wikipedia - La Enciclopedia Libre*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo
- Gestiopolis. (13 de Marzo de 2003). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>
- Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación, 5ta. ed.* México D. F.: The McGraw-Hill.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Ley 28044. (28 de Julio de 2003). Ley General de Educación. Lima, Perú.
- Ornelas Cardenas, M. T. (Junio de 2003). *Mejora Continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas*. Nuevo León, México.
- Pérez, C. (18 de Julio de 2013). <http://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
- Real Academia Española. (Octubre de 2014). <http://www.rae.es/>. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>
- Resolución Ejecutiva Regional N° 003-2012-GR-CAJ/P. (06 de Enero de 2012). Cajamarca, Perú.

- Resolución Ejecutiva Regional N° 466-2009-GR-CAJ/P. (29 de Setiembre de 2009). Resolución de Autorización de Funcionamiento de la Unidad de Gestión Educativa Local - Cajamarca. Cajamarca, Perú.
- Rios A., L. G., & Mustafá Iza, Y. (2004). Origen de los Actuales Procesos Administrativos. *Scientia et Technica*, 5.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*, 8va. ed. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración*, 3a. ed. México: Pearson Educación.
- Sabino, C. (1992). El Proceso de la Investigación. Caracas, Venezuela.
- Salazar Alava, M. C. (Julio de 2010). Causas y Efectos de la Desconcentración Administrativa en los Procesos de Gestión Educativa de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha. Quito, Ecuador.
- Sánchez, E. F. (2010). *Administración de Empresas - Un Enfoque Interdisciplinar*. Madrid, España: Paraninfo.
- Stephen P. Robins, D. A. (2002). *Fundamentos de Administración - Conceptos Escenciales y Aplicaciones*. México: Pearson - Prentice Hall.
- Tamayo, M. T. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica*, 4ta. ed. México D. F.: Limusa SA.
- Tisnado Ipanaque, J. R. (Noviembre de 2013). Mejoramiento de los Procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que Contribuya al Desarrollo Educativo de su Jurisdicción en el Año 2013. Trujillo, Perú.
- Vargas C., Z. R. (2009). Investigación Aplicada: Una Forma de Conocer las Realidades con Evidencia Científica. *Revista Educación*, 155-165.
- WIKIPEDIA. (28 de Agosto de 2010). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio
- Wikipedia. (24 de Junio de 2015). www.wikipedia.org. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_negocio

APÉNDICE



ENCUESTA SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016

Esta es una encuesta tanto para personal que labora en la UGEL Cajamarca como para los usuarios que son atendidos en la misma, con la que se intenta proporcionar pautas a la alta dirección en lo que corresponde a mejorar los procesos administrativos y la calidad de servicio.

INDICACIONES GENERALES:

- La encuesta es anónima
- En cada ítem, solo es posible elegir una opción.
- Califique de acuerdo a su percepción acerca de cada uno de los aspectos abordados en la encuesta.
- Marque con un aspa el tipo de servidor que es usted:
 Es Trabajador de Planta (labora en las Oficinas de la UGEL Cajamarca) ()
 Es Usuario Externo (presenta solicitudes, absolución de consultas, reclamos, etc.) ()

I. LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Indicaciones Específicas:

Marque con un aspa la opción que considere necesaria:

PLANIFICACIÓN						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	A oído sobre los Planes de Acción con los que cuenta la UGEL Cajamarca (PDRC, PEI, POI)					
2	Los Planes de Acción reflejan las políticas y procedimientos a realizarse en las áreas de la UGEL Cajamarca así como para la Población					
3	Los Objetivos de los Planes de Acción de la UGEL Cajamarca se limitan sólo a los exigido por los usuarios y servidores					
4	Tiene conocimiento acerca de la comprobación de los acontecimientos y expectativas para modificar los Planes de Acción de la UGEL Cajamarca.					
ORGANIZACIÓN						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Los Funcionarios son quienes tienen la palabra final en todas las decisiones en la UGEL Cajamarca					
2	Al nombrar comisiones de trabajo se designa a los responsables y se les responsabiliza por sus acciones					
3	Se señala a cada uno de los servidores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la UGEL Cajamarca					
4	Se utilizan mecanismos de castigos y recompensas dentro de la UGEL Cajamarca					
5	Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la UGEL Cajamarca					
DIRECCIÓN						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	En la UGEL Cajamarca se incentiva y orienta a los servidores para que realicen su mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas.					
2	La conducta de los Funcionarios de la UGEL Cajamarca es ejemplo a seguir por los servidores.					
3	Se promueve el uso racional, adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la UGEL Cajamarca para el cumplimiento de las metas propuestas.					
CONTROL						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Se conoce los puntos fuertes y débiles de cada servidor					
2	Se orienta a los servidores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los Documentos de Gestión					
3	Se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la UGEL Cajamarca					
4	Se hace seguimiento de todas las actividades que realizan en la institución para evaluar los procedimientos					

II. LA CALIDAD DE SERVICIO

Indicaciones Específicas

Marque con un aspa la opción que considere necesaria:

ELEMENTOS TANGIBLES						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	La UGEL Cajamarca tiene equipos de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas de la UGEL Cajamarca son visualmente atractivas					
3	Los servidores de la UGEL Cajamarca tienen apariencia de pulcritud					
4	Los elementos materiales son visualmente atractivos					
FIABILIDAD						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Cuando la UGEL Cajamarca promete hacer un determinada tarea en determinado tiempo la realiza					
2	Cuando un usuario tiene un problema en la UGEL Cajamarca se muestra un sincero interés en solucionarlo					
3	La UGEL Cajamarca realiza bien el servicio la primera vez					
4	La UGEL Cajamarca concluye un determinado servicio en el tiempo prometido					
5	La UGEL Cajamarca insiste en mantener registros exentos de errores					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Los servidores de la UGEL Cajamarca comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio					
2	Los servidores de la UGEL Cajamarca ofrecen un servicio rápido a sus usuarios					
3	Los servidores de la UGEL Cajamarca siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios					
4	Los servidores de la entidad UGEL Cajamarca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios					
SEGURIDAD						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	El comportamiento de los servidores de la UGEL Cajamarca transmite confianza a sus usuarios					
2	Los usuarios se sienten seguros en la celeridad de los procesos de la UGEL Cajamarca					
3	Los servidores de la UGEL Cajamarca son siempre amables con los clientes					
4	Los servidores de la UGEL Cajamarca tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios					
EMPATÍA						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	La UGEL Cajamarca da a sus usuarios una atención individualizada					
2	La UGEL Cajamarca tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios					
3	La UGEL Cajamarca tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios					
4	La UGEL Cajamarca se preocupa por los mejores intereses de los usuarios					
5	La UGEL Cajamarca comprende las necesidades específicas de sus usuarios					

ANEXOS

1. Resolución Ejecutiva Regional N° 466-2009-GR-CAJ/P.

**RESOLUCIÓN EJECUTIVA
REGIONAL N° 466-2009-GR-
CAJ/P**

**RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE
FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL -
CAJAMARCA**

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

No. 466 - 2009 - GR - CAJ /P.

Cajamarca,

29 SEP 2009

VISTO:

El expediente N° 8518, de fecha 22 de julio de 2009;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el documento del Visto, el Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, solicita Delegación de Facultades a favor de la UGEL Cajamarca, con la finalidad de efectuar procesos propios de los sistemas administrativos con el propósito de mejorar la gestión administrativa, en razón de que, mediante Resolución Directoral Regional N° 3042-2009/ED-CAJ, de fecha 26 de junio de 2009, se autorizó la implementación y funcionamiento de la UGEL Cajamarca, cuyo ámbito jurisdiccional es la Provincia de Cajamarca;

Que, mediante Proverbo N° 387-2009-GR-CAJ/GRDS, de fecha 08 de setiembre de 2009, la Gerencia Regional de Desarrollo Social, remite al expediente del Visto a la Dirección Regional de Asesoría Jurídica para su evaluación correspondiente, quien según proveyó de fecha 08 de setiembre de 2009, asume, por ende, se proyecta el acto administrativo de su propósito en atención a los documentos adjuntos donde obra el Informe Técnico emitido por la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, canalizado mediante Oficio N° 1163-2009-09-GR-CAJ-GRPPAT, de fecha 03 de setiembre de 2009, e Informe Legal del Director de Asesoría Legal de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, contenido en el Oficio N° 1043-2009-GR-CAJ/DRE-OAJ, de fecha 19 de agosto de 2009;

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 208-2007-GR-CAJ/P, se aprobaron las Políticas y Estrategias del Gobierno Regional Cajamarca para el periodo 2007-2010, en relación al Proceso de Descentralización, Integración y Autonomía, habiéndose establecido como estrategia específica la de: "Organizar y Conducir la Gestión Pública Regional de acuerdo a sus Competencias Exclusivas, Compartidas y Delegadas, en el marco de las Políticas Nacionales, Regionales y Sectoriales";

Que, los artículos 73° y 74° de la Ley General de Educación, Ley N° 28044, así como los artículos 45° y 46° del Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2005-ED, reconocen a la Unidad de Gestión Educativa Local, como una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia cuya jurisdicción territorial es la Provincia, preceptos legales que además, precisan sus funciones en concordancia con el artículo 5° del Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa, aprobado por Decreto Supremo N° 015-2002-ED y de conformidad con el artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UGEL Cajamarca, aprobado por Resolución Ejecutiva Regional N° 073-2004-GR-CAJ/P, reconociéndole su condición de instancia administrativa en los asuntos de su competencia, independientemente de su condición de constituir o no Unidad Ejecutora de Presupuesto;

Que, la condición de no constituir Unidad Ejecutora, caso de la UGEL Cajamarca, no limita en absoluto su facultad y función de actuar como instancias administrativas en los asuntos de su competencia, para la gestión de los diversos actos administrativos propios de su gestión, situación que es ratificada mediante Oficio Múltiple N° 013-2007-ME/SG-OSA-UPER, emitido por la Unidad de Personal de la Sede del Ministerio de Educación;

Que, mediante Resolución Directoral Regional N° 2225-2009/ED-CAJ, de fecha 12 de mayo de 2009, se encargó las funciones de Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, al Lic. Héctor Enrique Núñez Roncal, a partir del 04 de mayo de 2009, mientras dura la designación del titular sin exceder el 31 de diciembre de 2009, siendo al caso que, mediante Resolución Directoral Regional N° 3042-2009/ED-CAJ, de fecha 26 de junio de 2009, se autorizó la implementación y funcionamiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca;

Que, el literal h) del artículo 21° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, establece como atribuciones del Presidente Regional, entre otras, aprobar las normas reglamentarias de organización y funciones de las dependencias administrativas del Gobierno Regional;



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
RECEPCIÓN DEL SUPLENTE
30 MAY 2009
Pedro Rafael Estrada Murga
FEDATARIO
RD N° 0003 - 2012 / UGEL - CAJ

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

RESOLUCION EJECUTIVA REGIONAL
No. 466 - 2009 - GR - CAJ IP

Cajamarca, 29 SEP 2009



ARTICULO QUINTO: RESPONSABILIZAR al Director Regional de Educación Cajamarca, a fin de que, en el acto, implemente, en el acto, las acciones orientadas al cumplimiento estricto de lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTICULO SEXTO: DEJAR SIN EFECTO, todas las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
30 MAY 2012
Pedro Rafael Estrada Murga
FEDATARIO
RD 117/2012/UGEL-CAJ



2. Resolución Ejecutiva Regional N° 003-2012-GR-CAJ/P



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA PRESIDENCIA REGIONAL



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

N°003-2012-GR-CAJ/P

Cajamarca, 06 ENE 2012



VISTO:

El proveído de la Gerencia General Regional al informe N° 01-2012-GRCAJ/GRPPAT-SGPT, emitido por la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, solicitando se autorice la emisión de la Resolución de Modificación Presupuestal en el Nivel Funcional Programático, teniendo en cuenta como actuados el Oficio N° 606-2011-EF/50.07 y el Oficio N° 208-2011-EF/50.07



CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29812 se aprobó el Presupuesto del Sector Público correspondiente al año Fiscal 2012;

Que, con Resolución Ejecutiva Regional N° 648-2011-GR-CAJ/P, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura de Ingresos y Egresos, correspondiente al año Fiscal 2012 del Pliego 445 Gobierno Regional Cajamarca, así como la Estructura Funcional Programática a nivel de Unidad Ejecutora, Función Programa, Sub Programa, Actividad y Proyecto.



Que, según documentos del visto, es necesario realizar una Modificación Presupuestal entre Unidades Ejecutoras, de la Unidad Ejecutora 300 Educación Cajamarca a las Unidades Ejecutoras: 309 Educación UGEL Cajamarca la suma de S/.99,648,914.00 (Noventa y Nueve Millones Seiscientos Cuarenta y Ocho Mil Novecientos Catorce con 00/100 Nuevos Soles), a la Unidad Ejecutora: 310 Educación UGEL San Marcos la suma de S/ 15,760,964.00 (Quince Millones Setecientos Sesenta Mil Novecientos Sesenta y Cuatro Con 00/100 Nuevos Soles) y a la Unidad Ejecutora: 312 Educación UGEL San Miguel la suma de S/.22,179,857.00 (Veintidós Millones Ciento Setenta y Nueve Mil Ochocientos Cincuenta y Siete Con 00/100 Nuevos Soles), en la fuente de financiamiento: Recursos Ordinarios.



Que, según el literal b) del inciso 39.1 del artículo 39° de la Ley N° 28411-Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto; establece que la Transferencia de Partidas, constituyen traslados de créditos presupuestarios entre pliegos;



Estando a lo dispuesto, con el visto bueno de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, Visaciones de la Dirección Regional de Asesoría Jurídica, Dirección Regional de Administración, conformidad de Gerencia General y



En uso de las facultades contenidas por la Ley N° 27783-Ley de Descentralización, Ley N° 27867- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su Modificatoria por Leyes N° 27902 y N° 28013;

Santa Teresa de Jornet N° 351 FONAVI II



**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
PRESIDENCIA REGIONAL**



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

Nº 003 -2012-GR-CAJ/P

SE RESUELVE:

Artículo Primero: Autorícese una Modificación Presupuestal en el Nivel Funcional Programático, entre Unidades Ejecutoras, de la Unidad Ejecutora 300 Educación Cajamarca a las Unidades Ejecutoras: 309 Educación UGEL Cajamarca la suma de S/.99,648,914.00 (Noventa y Nueve Millones Seiscientos Cuarenta y Ocho Mil Novecientos Catorce con 00/100 Nuevos Soles), a la Unidad Ejecutora: 310 Educación UGEL San Marcos la suma de S/ 15,760,964.00 (Quince Millones Setecientos Sesenta Mil Novecientos Sesenta y Cuatro Con 00/100 Nuevos Soles) y a la Unidad Ejecutora: 312 Educación UGEL San Miguel la suma de S/.22,179,857.00 (Veintidós Millones Ciento Setenta y Nueve Mil Ochocientos Cincuenta y Siete Con 00/100 Nuevos Soles), en la fuente de financiamiento: Recursos Ordinarios, de acuerdo a los anexos adjuntos que forma parte de la presente Resolución



Artículo Segundo: La Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, instruye a las Unidades Ejecutoras que correspondan para que elaboren las correspondientes "Notas para Modificación Presupuestaria" que se requiera como consecuencia de lo dispuesto en la presente resolución



Artículo Tercero: Disponer que la Oficina de Secretaria General proceda a notificar al consejo Regional y a las Unidades Ejecutoras comprendidas en el alcance de la presente resolución.

Artículo Cuarto: Remitir copia de la presente Resolución a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso; a la Contraloría General de la República, a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública y a la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas.



REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA

Gregorio Santos Guerrero
PRESIDENTE REGIONAL



Santa Teresa de Jornet Nº 351 FONAVI II

R.E.R. Nº 003

-2012-GR-CAJ/P

SECTOR :001 PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
 PLIEGO :445 GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
 FTE DE FTO: 1 - RECURSOS ORDINARIOS
 RUBRO : 00 -RECURSOS ORDINARIOS

DE LA UNIDAD EJECUTORA:
 UNIDAD EJECUTORA: 300 EDUCACIÓN CAJAMARCA

TITULO II: EGRESOS

PROG.	PROD.	ACTIVIDAD	FUN.	DIV.FU		GRUP.F	FINALIDAD	Tipo Transacción	G.G	ANULACIÓN	CRÉDITO
				NC.	UNC.						
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02683	02683	2	1	10,086,795	0
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02683	02683	2	3	624,492	0
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02705	02705	2	1	1,210,029	0
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02705	02705	2	3	134,460	0
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02706	02706	2	1	1,984,042	0
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02706	02706	2	3	221,112	0
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02683	02683	2	1	42,721,083	0
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02683	02683	2	3	370,137	0
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02705	02705	2	1	10,078,334	0
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02706	02706	2	1	12,683,585	0
0045	3000077	5000193	22	047	0105	02683	02683	2	1	19,819,769	0
0045	3000077	5000193	22	047	0105	02705	02705	2	1	3,602,103	0
0045	3000077	5000193	22	047	0105	02706	02706	2	1	6,397,680	0
9001	3999999	5000003	22	006	0008	00654	00654	2	3	372,514	0
9002	3999999	5000991	24	052	0116	01154	01154	2	2	27,283,600	0
TOTAL A TRANSFERIR										137,589,735	0
										2.1	108,583,420
										2.2	27,283,600
										2.3	1,722,715



A LAS UNIDADES EJECUTORAS:
 UNIDAD EJECUTORA: 309 EDUCACIÓN UGEL CAJAMARCA

TITULO II: EGRESOS

PROG.	PROD.	ACTIVIDAD	FUN.	DIV. FUNC.		GRUP. FUNC.	FINALIDAD	Tipo Transacción	G.G	ANULACIÓN	CRÉDITO
				NC.	UNC.						
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02683	02683	2	1	0	10,086,795
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02683	02683	2	3	0	624,492
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02683	02683	2	1	0	42,851,879
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02683	02683	2	3	0	279,227
0045	3000077	5000193	22	047	0105	02683	02683	2	1	0	19,819,769
9001	3999999	5000003	22	006	0008	00654	00654	2	3	0	114,000
9002	3999999	5000991	24	052	0116	01154	01154	2	2	0	25,872,752
TOTAL										0	99,648,914



UNIDAD EJECUTORA: 310 EDUCACIÓN UGEL SAN MARCOS

TITULO II: EGRESOS

PROG.	PROD.	ACTIVIDAD	FUN.	DIV.FU		GRUP.F	FINALIDAD	Tipo Transacción	G.G	ANULACIÓN	CRÉDITO
				NC.	UNC.						
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02705	02705	2	1	0	1,210,029
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02705	02705	2	3	0	134,460
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02705	02705	2	1	0	9,947,538
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02705	02705	2	3	0	90,910
0045	3000077	5000193	22	047	0105	02705	02705	2	1	0	3,602,103
9001	3999999	5000003	22	006	0008	00654	00654	2	3	0	80,000
9002	3999999	5000991	24	052	0116	01154	01154	2	2	0	695,924
TOTAL										0	16,760,964



UNIDAD EJECUTORA: 312 EDUCACIÓN UGEL SAN MIGUEL

TITULO II: EGRESOS

PROG.	PROD.	ACTIVIDAD	FUN.	DIV.FU		GRUP.F	FINALIDAD	Tipo Transacción	G.G	ANULACIÓN	CRÉDITO
				NC.	UNC.						
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02706	02706	2	1	0	1,984,042
0043	3000069	5000192	22	047	0103	02706	02706	2	3	0	221,112
0044	3000073	5000192	22	047	0104	02706	02706	2	1	0	12,683,585
0045	3000077	5000193	22	047	0105	02706	02706	2	1	0	6,397,680
9001	3999999	5000003	22	006	0008	00661	00661	2	3	0	178,514
9002	3999999	5000991	24	052	0116	01154	01154	2	2	0	714,924
TOTAL										0	22,179,867
TOTAL TRANSFERIDO										137,589,735	0
										2.1	108,583,420
										2.2	27,283,600
										2.3	1,722,715



3. Resolución Ejecutiva Regional N° 630-2011-GR.CAJ/P



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

N° 630 -2011-GR.CAJ/P

Cajamarca, 26 DIC 2011

CONSIDERANDO:

Que, la Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011, Ley N° 29626 en su vigésima novena disposición complementaria final establece en su inciso c) la creación en el Pliego Gobierno Regional Cajamarca, de la Unidades Ejecutoras siguientes: Educación UGEL Celendín, UGEL Cajamarca, Educación UGEL San Marcos, Educación UGEL Contumazá, Educación UGEL San Miguel y Educación UGEL San Pablo, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público, y a las disposiciones establecidas en la Ley 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto

Que, con Ordenanza Regional N° 007-2011-GRCAJ-CR, se aprueban los Reglamentos de Organización y Funciones ROF y con Ordenanza Regional N° 009-2011-GRCAJ-CR, los Cuadro para Asignación de Personal CAP, de la Unidades de Gestión Educativa Local: Celendín, San Marcos, San Miguel, San Pablo y Contumazá, respectivamente;

Que, con Oficio N° 606-2011-EF/50.07 de fecha 29 de setiembre de 2011, el Director General del Presupuesto Público del Ministerio de Economía, emite opinión favorable para la creación de las Unidades Ejecutoras Educación UGEL San Miguel y San Marcos, recomendando su implementación a partir del Año Fiscal 2012;

Que, con Oficio N° 734-2011-EF/50.07 de fecha 4 de noviembre 2011, el Director General del Presupuesto Público del Ministerio de Economía, emite opinión favorable para la creación de la Unidad Ejecutora Educación UGEL Cajamarca, recomendando su implementación a partir del Año Fiscal 2012;

Estando a lo propuesto, con el visado de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial; Dirección Regional de Administración y Dirección Regional de Asesoría Jurídica y conformidad de la Gerencia General Regional, y ;

En uso a las atribuciones conferidas en la Leyes N°s. 27783, 27867 y 27902;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFORMAR, las comisiones de transferencia en materia Presupuestal, Contable, Patrimonio, Personal y Acervo Documentario, de acuerdo al detalle siguiente:

Comisión de Transferencia de la Dirección Regional de Educación:

- Director Regional de Educación
- Director de Gestión Institucional
- Director de la Oficina de Administración.





GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

N° 630 -2011-GR.CAJ/P



Comisión de Transferencia de la UGEL Cajamarca, San Marcos y San Miguel

- Directores de UGEL
- Jefes de Área de Gestión Institucional
- Jefes de Área de Administración, Infraestructura y Equipamiento.



ARTÍCULO SEGUNDO: CONFORMAR, una Comisión Ad hoc de Monitores y Asistencia Técnica encargada de realizar las acciones a que diere lugar el proceso de transferencia a las nuevas Unidades Ejecutoras de Presupuesto, materia de la presente resolución, integrada por:

- Gerente Regional de Planeamiento, Presup. y Acond. Territorial, quien lo presidirá
- Representante de la Sub Gerencia de Presupuesto y Tributación
- Representante de la Dirección de Contabilidad
- Representante de la Dirección de Tesorería
- Representante de la Dirección de Patrimonio
- Representante de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional



REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.




Gregorio Santos Guerrero
PRESIDENTE REGIONAL

4. Organigrama Estructural de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca.

