



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MESA DE**  
**PARTES Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI SEDE LIMA-**  
**2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y**  
**NEGOCIOS GLOBALES**

**AUTOR:**

**Bach. PERALTA CASTAÑEDA DIANA DENISSE**

**LIMA-PERU**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

.....  
**Dr. Justiniano Aybar Huamani**

**JURADO EXAMINADOR**

.....  
**Dr. Alfredo Guillermo Rivero Guillén**  
**Presidente**

.....  
**Mg. Ernesto Arce Guevara**  
**Secretario**

.....  
**Mg. Eduardo Quintanilla De La Cruz**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios que me dio fuerzas y salud para dedicarme a este trabajo, a mi familia que me alentó a seguir adelante en mi carrera profesional de Administración.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Justiniano Aybar que me asesoró en todo el trabajo de tesis, a los directivos de la Universidad José Carlos Mariátegui sede Lima que me dieron la facilidad para poder realizar la encuesta, a los estudiantes de la universidad que desarrollaron la encuesta con toda libertad.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación de tesis se realizó con el propósito de poder determinar si existe relación entre los variables de estudio del proceso administrativo y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la sede de Lima de la Universidad José Carlos Mariátegui.

Para la investigación nos basamos en el problema general ¿Qué relación existe en el proceso administrativo en la mesa de partes y la satisfacción de los estudiantes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019? Cuya hipótesis general es si Existe relación entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui 2019. Siendo las variables de estudio el Proceso Administrativo y satisfacción del Estudiante. Utilizando en esta investigación el diseño no experimental, por el tiempo es transversal y de diseño de nivel correlacional determinándose que las dos variables están correlacionadas. Se usó la técnica de recolección de encuesta que se tomó a 170 estudiantes Para medir el proceso administrativo se aplicó 20 preguntas y 25 para medir la satisfacción. Se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas como posibles respuestas; 5: Siempre, 4: Casi Siempre, 3: A veces sí a veces no, 2: Casi nunca y 1: Nunca. La confiabilidad del cuestionario del coeficiente del Alfa de Cronbach es de: 87.40%, en sus 45 elementos.

La investigación tuvo como resultado que se estableció la correlación de Pearson en el que se observa un valor de 122, 104<sup>a</sup>, obteniendo una correlación muy fuerte entre las variables según baremo de Pearson, concluyendo que la hipótesis general planteada en esta investigación se acepta con un grado de confiabilidad, desechando la hipótesis nula cuyo grado de medición es menos a  $0.00 < 0.05$ , corroborando que existe relación directa entre el proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui sede Lima 2019.

Palabras claves: Proceso administrativo, planificación, organización, dirección, control, satisfacción del usuario, Mesa de partes, Mesa de Ayuda.

## ABSTRACT

This thesis research work was carried out with the purpose of determining whether there is a relationship between the variables of study of the administrative process and student satisfaction at the table of parties of the Lima headquarters of the José Carlos Mariátegui University.

For research, we are based on the general problem. What is the relationship between the administrative process at the party table and the satisfaction of the students of the José Carlos Mariátegui University Lima-2019 headquarters? Whose general hypothesis is whether there is a relationship between the administrative process of the Bureau of Parties and the student satisfaction of the José Carlos Mariátegui 2019 university. The study variables being the Administrative Process and Student satisfaction. Using in this investigation the non-experimental design, for the time it is transversal and of a correlational level design determining that the two variables are correlated.

The survey collection technique was used that took 170 students. To measure the administrative process, 20 questions and 25 were applied to measure satisfaction. The Likert scale was used with 5 alternatives as possible responses; 5: Always, 4: Almost Always, 3: Sometimes yes sometimes no, 2: Almost never and 1: Never. The reliability of the Cronbach Alpha coefficient questionnaire is: 87.40%, in its 45 elements.

The investigation resulted in Pearson's correlation in which a value of 122, 104th is observed, obtaining a very strong correlation between the variables according to Pearson's scale, concluding that the general hypothesis proposed in this investigation is accepted with a degree of reliability, discarding the null hypothesis whose degree of measurement is less than  $0.00 < 0.05$ , confirming that there is a direct relationship between the administrative process of the table of parties and the satisfaction of the student of the University Jose Carlos Mariátegui Lima headquarters 2019.

Keywords: Administrative process, planning, organization, management, control, user satisfaction, Party table, Desk Help.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURA.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.1. Planteamiento Del Problema .....	19
1.2. Formulación Del Problema.....	20
1.2.1 Problema general. ....	20
1.2.2 Problemas específicos.....	20
1.3. Justificación del Estudio .....	21
1.3.1 Justificación Teórica. ....	21
1.3.2 Justificación Práctica. ....	21
1.3.3 Justificación Metodológica.....	22
1.3.4 Justificación Social .....	22
1.4 Objetivo de la Investigación .....	23
1.4.1 Objetivo general.....	23
1.4.2 Objetivos específicos. ....	23
II. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	24



2.1.1 Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	27
2.2. Bases Teóricas De Las Variables.....	30
2.2.1. Proceso administrativo.....	30
2.2.2. Satisfacción del estudiante.....	37
2.3. Definición de Términos Básicos.....	41
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>43</b>
3.1. Hipótesis de la Investigación.....	43
3.1.1. Hipótesis general.....	43
3.1.2. Hipótesis específicas.....	43
3.2. Variables de estudio.....	43
3.2.1. Definición conceptual.....	43
3.2.2. Definición operacional.....	44
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	45
3.4. Diseño de la investigación.....	45
3.5. Población y muestra de estudio.....	45
3.5.1. Población.....	45
3.5.2. Muestra.....	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	46
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	46
3.7. Métodos de análisis de datos.....	46
3.7.1 Tratamiento estadístico.....	46
3.7.2 Procedimiento.....	47
3.7.3. Puntajes Totales y Promedios.....	47

3.7.4. Intervalo de los puntajes promedio .....	48
3.7.5 Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	48
3.7.5.1 Validación de instrumentos por juicio de expertos.....	49
3.7.5.2 Confiabilidad de las dimensiones .....	49
3.7.5.2.1. Confiabilidad del instrumento para medir “Proceso administrativo” .....	50
3.7.5.2.2. Confiabilidad del instrumento para medir “Satisfacción del estudiante” .....	51
3.8. Aspectos Éticos.....	51
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
4.1. Análisis Descriptivo.....	52
4.2. Prueba De Hipótesis.....	67
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>73</b>
5.1. Análisis de discusión de resultados .....	73
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>77</b>
6.1. Conclusiones.....	77
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
7.1. Recomendaciones .....	79
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>81</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	85
Anexo 2: Matriz De Operacionalización.....	86
Anexo 3: Instrumentos.....	88
Anexo 4: Validación de Instrumentos .....	90
Anexo 5: Matriz de Datos.....	105

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable.....	44
Tabla 2: Alternativas de items.....	47
Tabla 3: Puntaje totales y promedios de las variables proceso administrativo y sus respectivas dimensiones .....	47
Tabla 4: Puntajes totales y promedios de la variable satisfacción y sus respectivas dimensiones .....	47
Tabla 5: Medición general de proceso administrativo (20 items) .....	48
Tabla 6: Medición general de satisfacción del estudiante (25 items).....	48
Tabla 7: Validación de instrumentos por juicio de expertos .....	49
Tabla 8: Coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento "proceso administrativo" ..	50
Tabla 9: Coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento "Satisfacción del estudiante" .....	51
Tabla 10: Distribución de estudiantes según proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	52
Tabla 11: Distribución de estudiantes según dimensión planificación en proceso administrativo en la mesa de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	53
Tabla 12: Distribución de estudiantes según dimensión Organización de proceso administrativo en la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	54
Tabla 13: Distribución de estudiantes según dimensión Dirección de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	55

Tabla 14: Distribución de estudiantes según dimensión Control de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	56
Tabla 15: Distribución de estudiantes según comparación de dimensiones de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	57
Tabla 16: Distribución de estudiantes según satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	58
Tabla 17: Distribución de estudiantes según dimensión elementos tangibles de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	59
Tabla 18: Distribución de estudiantes según dimensión confiabilidad de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	60
Tabla 19: Distribución de estudiantes según dimensión empatía de satisfacción en mesa de partes de la Universidad Jose Carlos Mariategui-Filial Lima 2019.....	61
Tabla 20: Distribución de estudiantes según dimensión respuesta de satisfacción en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	62
Tabla 21: Distribución de estudiantes según dimensión seguridad de satisfacción en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	63
Tabla 22: Distribución de estudiantes según comparación de dimensiones de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	64
Tabla 23: Distribución de estudiantes según proceso administrativo y satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019	65

Tabla 24: Distribución de estudiantes según indicadores de proceso administrativo en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	66
Tabla 25: Distribución de estudiantes según indicadores de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	66
Tabla 26: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	68
Tabla 27: Prueba de Rhode Spearman para la relación entre la dimensión planificación del proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	69
Tabla 28: Prueba de Rho de Spearman para relación entre la dimensión organización del proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	70
Tabla 29: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre la dimensión dirección del proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	71
Tabla 30: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre la dimensión control del proceso administrativo de la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	72

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución de estudiantes según proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	52
Gráfico 2: Distribución de estudiantes según dimensión planificación de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	53
Gráfico 3: Distribución de estudiantes según dimensión organización de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	54
Gráfico 4: Distribución de estudiantes según dimensión dirección de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	55
Gráfico 5: Distribución de estudiantes según dimensión control de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	56
Gráfico 6: Distribución de estudiantes según comparación de dimensión proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	57
Gráfico 7: Distribución de estudiantes según satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	58
Gráfico 8: Distribución de estudiantes según dimensión elementos tangibles de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	59
Gráfico 9: Distribución de estudiantes según dimensión confiabilidad de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	60
Gráfico 10: Distribución de estudiantes según dimensión empatía de satisfacción en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019.....	61

Gráfico 11:Distribucion de estudiantes según dimensión respuesta de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	62
Gráfico 12:Distribucion de estudiantes según dimensión seguridad de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	63
Gráfico 13: Distribución d estudiantes según comparación de dimensión satisfacción en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	64
Gráfico 14:Distribucion de estudiantes según proceso administrativo y satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019 .....	65

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Diagrama de proceso administrativo .....	31
Figura 2: Diagrama del proceso administrativo de la USMP .....	36
Figura 3: Código de ética de la USMP .....	36
Figura 4: Organigrama de la UJCM .....	40
Figura 5: Alfa de Cronbach .....	49



## INTRODUCCIÓN

Normalmente para la presente investigación se demuestra la importancia en la que pueden influir el proceso administrativo con la satisfacción del estudiante, como es que la Universidad José Carlos Mariátegui, sede Lima ha podido aplicar el proceso administrativo en el área de mesa de partes debidamente y obtener un mejor desempeño frente a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad. Además, en esta investigación se podrá aportar los conocimientos en el Proceso administrativo y como aplicarlos para la solución del problema.

La presente investigación se desarrolló en varios capítulos el cual mencionare a continuación:

Capítulo I, Planteamiento del Problema, donde se detalla cómo viene trabajando la Universidad José Carlos Mariátegui en el área de mesa de partes, detectándose muchos reclamos de los estudiantes de la sede de Lima en lo que respecta a la atención, el proceso administrativo que se inicia en la mesa de partes, por parte del personal encargado que desconoce el proceso administrativo por no estar capacitada en el área o no cumplir con el perfil del puesto, la limitada agilidad de los procesos, llegando a demora en los plazos de los trámites. Por lo que los estudiantes optan por realizar sus trámites en la sede central que se encuentra en Moquegua.

Capitulo II, Marco teórico en esta parte se va a citar a los autores de los antecedentes, las tesis tanto nacionales e internacionales, en las que nos presentan sus conclusiones y cuáles fueron los resultados de las investigaciones. Se va a explicar las definiciones de las Variables “Proceso administrativo” y “Satisfacción del estudiante”.

Capitulo III, Métodos y materiales: encontramos la hipótesis general y las hipótesis específicas donde se va a buscar probar si existe relación entre las variables de estudio. Para la recopilación de los datos para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a 170 estudiantes que hacen uso de la mesa de partes de la sede de Lima, el instrumento estuvo estructurado

con 20 preguntas para la variable procesos administrativos y 25 para la variable de satisfacción. El método utilizado fue la escala de Likert.

Capítulo IV: En los resultados se concluyó que existe relación entre las variables del proceso administrativo y la satisfacción del estudiante.

Capítulo V: Discusión de los resultados se comparó los resultados con las investigaciones de los tesisistas Vargas Y (2018), Flores, S (2015), Coah E y Limachi O (2016), Castañeda Y, Vásquez J (2016), todos ellos guardan similitud en los resultados obtenidos respecto a las variables del proceso administrativo y satisfacción del estudiante. Se discutió los resultados ya que tiene un nivel muy directo y efectivo entre sus variables. En el proceso administrativo obtuvo resultados regulares, como que mejoro algo en el proceso administrativo como que al inicio se tenía una percepción de malo. Así mismo los resultados para la satisfacción del estudiante fue de regular con una tendencia a mejorar, lo que se recomendaría mejorara el proceso administrativo en la mesa de partes.

Capítulo VI: Conclusiones, se detallan las conclusiones de las variables, donde se demuestra que existe una alta influencia entre las variables del Proceso administrativo y Satisfacción del estudiante.

Capítulo VII: Recomendaciones, se va a aportar a la universidad las mejoras para que el área tenga un buen desempeño.

Este trabajo de investigación aportara a otros investigadores a continuar con el estudio referente al proceso administrativo y la satisfacción del estudiante.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento Del Problema**

Desde hace mucho tiempo las entidades o empresas están avocadas en elevar el interés de la calidad de servicio, donde el cliente es la prioridad y es la razón de que estas funcionen o les genere rentabilidad.

Teniendo en cuenta que las universidades son los entes que imparten educación superior, teniendo un sistema Autónomo pero debiendo de cumplir con La ley Universitaria 30220, donde se indica que en el artículo 8 de la autonomía universitaria, en el 8.4 Administrativo, implica la potestad auto determinativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución universitaria, incluyendo la organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo.

En la búsqueda de que los procesos administrativos sean eficientes y que den por resultados la satisfacción hace que encontremos la manera de resolver circunstancias que se nos podría presentar, por lo que los administradores como principal objetivo, es mejorar los resultados consiguiendo la satisfacción del cliente incrementando la reducción de costos innecesarios simplificando los plazos de entrega y mejorando la calidad de servicio, por lo que se ven en la necesidad de aplicar el proceso administrativo.

“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, p.47)

Según Reyes (2004) indica que “Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social. Es la

técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa”. p15

Chiavenato (2009) conceptualiza que “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia”. P3

Según (Moratto, 2007). “ Es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones”.

## **1.2. Formulación Del Problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Qué relación existe en el proceso administrativo en la mesa de partes y la satisfacción de los estudiantes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?

¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?

¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?

¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?

### **1.3. Justificación del Estudio**

La Universidad José Carlos Mariátegui afincada en la ciudad de Moquegua, cuenta con una sede en la ciudad de Lima, la que brinda servicio educacional de nivel superior en las carreras de Derecho y Contabilidad en la modalidad de semipresencial en el rango de estudiantes de 40 a 60 años de edad. La Mesa de Partes de la UJCM sede de Lima se encarga de recepcionar, clasificar, verificar requisitos mínimos, registrar, foliar, derivar los expedientes y otra documentación que ingresa a la Mesa de Partes de la UJCM sede de Lima con óptima calidad.

Siempre atendiendo al estudiante y orientando en la presentación de sus expedientes y documentos para realizar gestiones en la Mesa de Partes de la UJCM sede de Lima, los encargados que atienden a los estudiantes deberían estar preparados para poder brindar la atención necesaria en lo relacionado con la presentación de la documentación que se dirige a la universidad, siendo indispensable que conozcan los requisitos exigidos, los plazos que deben cumplirse para determinar la admisibilidad o no de los expedientes, entre otros hechos.

#### **1.3.1 Justificación Teórica.**

En estos últimos tiempos la educación superior universitaria se ha sometido a una evaluación de calidad siendo como requisito que todas las universidades en el Perú están siendo sometidas a un licenciamiento, donde los estándares de calidad debe ser parte de la casa de estudios a fin de brindar un servicio de calidad.

Conociendo que las universidades son las encargadas de formar profesionales, y además son las que deberían de brindar los servicios de calidad a los estudiantes satisfaciendo los requerimientos con calidad, celeridad y efectividad. Por lo tanto, en esta investigación buscaremos referencias sobre el estudio del proceso administrativo y la satisfacción que puede obtener el estudiante.

#### **1.3.2 Justificación Práctica.**

En estos últimos tiempos es importante aplicar el proceso administrativo en las instituciones para que pueda facilitar los trámites en la mesa de partes de la

Universidad José Carlos Mariátegui de la sede de Lima, la cual con esta investigación se medirá las debilidades que causa la insatisfacción con los estudiantes. Por lo que se tomará la encuesta a los estudiantes que medirá el servicio y además buscare una solución para corregir y mejorar el proceso administrativo y la satisfacción del estudiante los cuales serán beneficiados.

### **1.3.3 Justificación Metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudios de la investigación se hará uso del método científico y del procedimiento descriptivo por lo que se utilizara las herramientas como las encuestas a los estudiantes que hacen uso de la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui sede Lima.

### **1.3.4 Justificación Social**

Sin embargo, se ha observado que los estudiantes de la universidad José Carlos Mariátegui se han quejado del proceso administrativo que se inicia en mesa de partes, por parte del personal encargado que desconoce los procesos administrativos por no estar capacitada en el área o no cumplir con el perfil del puesto, la limitada agilidad de los procesos, llegando a demora en los plazos de los trámites.

Estas deficiencias ocasionan que los estudiantes tengan una mala apreciación del servicio que viene prestando la Universidad la misma que genera una insatisfacción, principalmente en la demora de los trámites, la atención del usuario, la falta de un sistema de información.

Este trabajo de investigación permitirá conocer como corregir las deficiencias y mejorar el proceso administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui en mesa de partes sede Lima 2019.

## **1.4 Objetivo de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo general.**

¿Establecer qué relación existe entre el proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui de la sede Lima-2019?

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.

Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.

Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.

Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación.**

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales.**

Coah E, Limachi O (2016) “Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la sub - gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la municipalidad provincial de Tacna, año 2016”, para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Tacna-Perú 2016. Tuvo por objetivo, “Establecer de qué manera afecta los procesos administrativos en la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2016”. (pag.3), Llegando a las siguientes conclusiones: “En el trabajo de investigación se determinó que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos, para lo cual se utilizó técnicas de investigación que ayudaron con la información de los usuarios para determinar la percepción que tienen ellos sobre sus trámites administrativos en relación con el tiempo de demora que se espera, el asesoramiento del trabajador municipal sobre cada trámite administrativo, y los procedimientos para la atención de las solicitudes requeridas por los administrados consideran que deberían mejorar para incrementar el grado de satisfacción.

- Sobre los Procesos Administrativos se concluye que se debería darse respuesta los trámites solicitados en un tiempo más corto, según el análisis sobre cada trámite de las cuatro áreas que conforma la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias; indicaron que existe un alto tiempo de demora y es en el Área de Adjudicaciones quien tiene mayor tiempo de demora esto repercute en el grado de satisfacción de cada administrado, también debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos administrativos a cada administrado.

- Respecto a la Satisfacción de los usuarios se comprobó que los usuarios tienen una buena percepción sobre la imagen personal del personal municipal, así como también el trato que se brinda a cada administrado es el adecuado, sin



embargo, sobre la predisposición que tiene el personal municipal para atender al administrado no es adecuada, está en un nivel regular esto influye en la satisfacción de los usuarios.

- El análisis dimensional de la satisfacción permite comprobar que las instalaciones de la Sub-Gerencia para la atención al administrado no son adecuadas ocasionando una incomodidad por parte de los administrados, en el caso de la sala de espera que brinda cada área de la Sub-Gerencia los usuarios consideran que no se cuenta con la comodidad suficiente al momento esperar respuestas por cada trámite que realiza en la institución por lo que causa cierta insatisfacción. En cuanto a la limpieza, el orden, señalización de seguridad de las instalaciones de la Municipalidad también están en un nivel regular, siendo un lugar público del estado debería contar con atención de calidad y brindar sobre todo la plena seguridad cada administrado”.

Castañeda Y, Vásquez J (2016) “la gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo-2015” para optar el título de licenciado en administración pública de la Universidad Señor De Sipán, Pimentel 2016. Teniendo por objetivo determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015 (pág. 12), de las cuales llegaron a las siguientes conclusiones: Se Concluye que en cuanto a la gestión administrativa en la E.P.G. en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 74 7 79% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica el 53%indico que se practica un poder coercitivo y el 64% se práctica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio.

En cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio se obtuvieron los resultados promedios del 2, 68 los elementos tangibles, 2, 19 la fiabilidad, 2, 18 la

capacidad de respuesta, el 2, 21 la seguridad y el 2,11 la empatía, siendo la calidad un elemento subjetivo, es necesario inducir en el proceso de la gestión administrativa, para que por añadidura se mejore la calidad.

En cuanto a los elementos influyentes de la gestión administrativos como son la planificación, la organización, la Dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. ya que, si bien da como resultado el 2,84 con 71% de satisfecho, ello nos indica que hay que mejorar muchos factores de la calidad.

Como conclusión general es que se ha cumplido el objetivo general y se ha rechazado a la hipótesis nula demostrándose la hipótesis de trabajo.

Vargas Y (2018) “Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en el área de Emisión de la Empresa Pacífico Seguros, 2018” Tesis Para Obtener El Título Profesional De Licenciado en Administración, Lima, Perú, 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio en el área de Emisión de la empresa Pacifico Seguros - San Isidro, 2018 (pag.27) teniendo las siguientes conclusiones:

1. El estudio determino que existe una correlación de Spearman entre moderada y fuerte ( $Rho = 0,947$  y un nivel de significancia (Bilateral) = 0,000), entre los variables procesos administrativos y la variable calidad de servicio, el análisis fue basado en los procesos administrativos que fue percibida como muy alta en un 40.0% por parte de los colaboradores, mismos que al tiempo consideraron a la calidad de servicio como regular en un 36.7 %. Por consiguiente, el análisis resuelve que existe correlación significativa y se acepta la hipótesis general o alterna que señala que existe relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio del área de emisión de la Empresa Pacífico Seguros S.A, y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, cuando los procesos administrativos están en 40.0 %. la calidad de servicio se encuentra en un 36.7%. Entonces los resultados obtenidos en la tabla cruzada señalan que al darse un escenario como este la calidad de servicio de los colaboradores es de manera regular, ya que Pacíficos Seguros exige a los colaboradores del área de emisión disminuir los reclamos y las quejas señaladas en la realidad problemática, ya que

es un factor condicional para el área de emisión de la empresa Pacíficos Seguros S.A.

2. En referencia y respuesta a la hipótesis específica de la dimensión control y la variable calidad de servicio muestra que existe una correlación muy alta ( $Rho = 0.904$  Sig. (Bilateral) = 0.000), resultado basado en la percepción de los colaboradores que se manifestaron en torno a el área de emisión de la empresa Pacíficos Seguros S.A, donde el control obtuvieron un resultado en el que un sector de los colaboradores en un 20.0 %, considera como deficiente el nivel de asociación con la calidad de servicio, mientras que el 40.0 % indica que es regular; por tanto, y al tener en cuenta los resultados del Rho de Spearman se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna que señala que existe relación entre el control y la calidad de servicio del área de emisión de la empresa Pacíficos Seguros S.A, esto según lo señalado inicialmente, además que el Sig. (Bilateral) = 0.000 ( $p > 0.05$ ).

3. Tomando como referencia a la hipótesis de la tercera dimensión, en la que se señala que existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del área de emisión de la empresa Pacíficos Seguros S.A., el resultado obtenido en la correlación de Spearman evidenció un  $Rho = 0.617$  y una Sig. (Bilateral) = 0.000, que a la vez, demuestra que la correlación moderada, dicho resultado está basado en torno a los datos obtenidos en la tabla cruzada en la que se aprecia que los colaboradores señalan que la dirección se dan en un índice deficiente de 17.6 % y la calidad de servicio en un 46.2 %. Finalmente, y de acuerdo al análisis de lo ya señalado, se aprecia que los procesos administrativos, han obtenido un porcentaje bajo”.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales.**

Obregón, X, Ponce G. (2018) “Propuesta de Mejora de Procesos Administrativos Aplicado a Cnel - Ep Matriz Guayaquil” para optar el título de Ingeniero Comercial de la Universidad De Guayaquil, Ecuador, 2018, teniendo como objetivo general diseñar un plan de mejora en los procesos administrativos para reducir las quejas y reclamos del área de servicio al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP Matriz Guayaquil para el año 2018 (pag.4)

considerando las siguientes conclusiones: Los factores que inciden en la demora en trámites de solución en el área del servicio al cliente se ha visto quebrantado por la falta de compromiso y conciencia social por parte de los empleados, la falta de capacitación en temas relacionados directamente con el desarrollo y eficiencia de sus actividades y la falta de motivación hacia los colaboradores del área lo que ha influenciado en la gestión de cada uno de los dieciocho colaboradores.

Los tiempos de demora en los módulos de atención al cliente se debe a las falencias presentadas en el sistema operativo, base de datos e internet, por lo que la molestia por parte de los usuarios y colaboradores no se hace esperar por lo que no se agiliza la atención pertinente y rápida.

La comunicación entre el jefe y subalternos del área de servicio al cliente de CNELEP se puede considerar muy buena, sin embargo, existe bastantes falencias en cómo se llega al cliente, esto afectaría en el manejo y soluciones que se les dan a los clientes por los reclamos o quejas presentadas.

De acuerdo a la opinión de los empleados mediante los resultados obtenidos en las entrevistas en la CNELEP, el plan de capacitación anual que realiza la empresa requiere de una mejora en los temas en relación al trato con el cliente y en las técnicas a utilizar para resolver los reclamos o quejas presentados en el día a día.

Las capacitaciones que se realizan en el área de servicio al cliente no son dirigidas siempre a todo el personal, por lo que existen deficiencias en cuanto al conocimiento de trato al cliente y en solución a los reclamos o quejas del usuario, la continua preparación dadas a los empleados es importante para que estos a su vez puedan ofrecer a los usuarios una buena calidad del servicio en el área de atención al cliente.

Flores, S (2015) "Proceso Administrativo y Gestión Empresarial En Coproabas, Jinotega 2010-2013" Para Optar El Título De Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua (2015) Teniendo por objetivo general Analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega

2010-2013. En base a los resultados obtenidos se llegaron a las siguientes conclusiones, “El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Se realizó una valoración en cuanto a los procesos administrativos y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa

Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor”.

Pulgarín C, Zulueta J (2015) “El proceso administrativo en la Universidad de Antioquia y su impacto en la gestión de la actividad investigativa: diagnóstico y propuestas de mejoramiento”, para la obtención del título de magíster en Administración (MBA) DE LA Universidad EAFIT, Medellín, Colombia 2015” tuvo por objetivo general realizar un diagnóstico integral del proceso administrativo en la actividad investigativa de la Universidad de Antioquia, con el fin de plantear propuestas para una mejor gestión (pág. 11) Llegando a las siguientes conclusiones, “Para finalizar, podemos decir que la gestión administrativa de la actividad investigativa en la UdeA tiene diferentes percepciones de los actores de la misma, los cuales confirman la hipótesis inicial respecto a la complejidad de los procesos que dificultan el objetivo principal de un investigador. Con base en información obtenida de la parte teórica y de los resultados obtenidos en las encuestas, se pudieron obtener algunas recomendaciones cuyo único objetivo es simplificar y facilitar los procesos administrativos a los investigadores, con el fin de obtener mejores resultados de gestión y que se puedan generar sinergias que

permitan a la UdeA crecer y ser competitivos en el mercado, como ejemplo de innovación y gestión.

En la respuesta a las preguntas abiertas se sugiere revisar la división en el centro de investigación entre la parte administrativa y el seguimiento a los proyectos, lo que dificulta la tarea del investigador por duplicidad de procesos e información, falta de agilidad y eficiencia en los procesos realizados en el centro y el requerimiento de más personal para atender de forma adecuada sus funciones misionales.

Así mismo, esperamos que este trabajo sea de gran utilidad para la Universidad, y que pueda brindar ideas o sirva de guía para mejorar los procesos de la UdeA, teniendo en cuenta que día a día se busca mejorar, que es lo que todas las empresas del mundo quieren, una mejora continua”.

## **2.2. Bases Teóricas De Las Variables**

### **2.2.1. Proceso administrativo.**

Chiavenato (2007) “Las diversas funciones del administrador, en conjunto conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas; cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo” Todo fenómeno, operación o tratamiento que presenten cambios continuos en el tiempo se denomina proceso. El concepto de proceso implica que los acontecimientos y las relaciones sean dinámicos, estén en evolución y en cambio permanente y sean continuos. El proceso no puede ser inmutable, estático: es móvil, no tiene comienzo ni final, ni secuencia fija de

acontecimientos. “Los elementos de los procesos actúan entre sí; cada uno de ellos afecta a los demás”. (pág. 317) Chiavenato coinciden que es importante en la empresa seguir el proceso administrativo para lograr los objetivos los cuales todo proceso son móviles que se puede en cada etapa reajustar para así poder llegar a los objetivos.

El proceso administrativo se encuentra comprendido en las siguientes dimensiones:

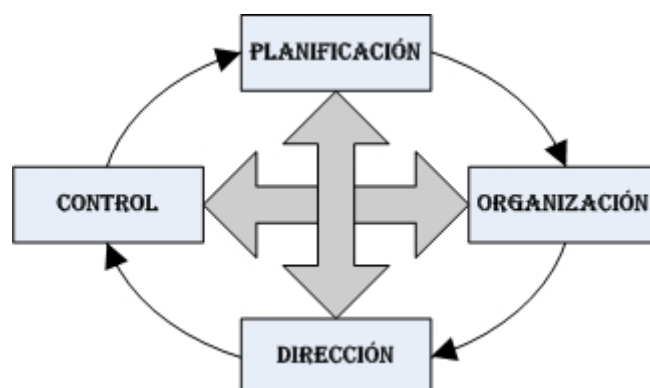


Figura 1: Diagrama de proceso administrativo

### Dimensión 1. Planeación

“La planeación es la primera función administrativa porque sirve de base a las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuales son los objetivos que deben de cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por lo tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planeación comienza por establecer objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear y determinar los objetivos consiste en seleccionar por adelantado el mejor camino para lograrlos. La planeación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden”. Pg.320-321. Esta función de planear es la base que va a marcar el camino de lo que se pretende alcanzar en la empresa, determinando como se pretende llegar, que se debe de hacer, como, cuando y en qué orden.

### Dimensión 2. Organización

“Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, organización se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración; establecer relaciones entre ellos y asignar atribuciones en cada uno.” Pg.345. En esta etapa se va a distribuir todas las tareas para poder trabajar y lograr los objetivos

### Dimensión 3. Dirección

“Este es el papel de la dirección: poner a funcionar la empresa y dinamizarla. La dirección se relaciona con la acción-como poner en marcha-, y tiene mucho que ver con las personas: se halla ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.” Pág. 371. Esta etapa se va a dirigir el proceso encomendado y se va a trabajar mucho con el recurso humano.

### Dimensión 4. Control

“La finalidad del control es garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizo y distribuyo se ajuste lo máximo posible a los objetivos preestablecidos. La esencia del control radica en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o resultados deseados. El control es un proceso que guía la actividad ejecutada para alcanzar un fin determinado de antemano.” pág. 386. Se va a verificar las actividades y se va a corregir los errores a fin de terminar los objetivos.

Solval, J (2007) “El Proceso Administrativo reúne las técnicas a través de los cuáles el conjunto de actividades que realiza una empresa sigue en orden sistemático, tomando en cuenta las necesidades existentes y recursos que posee para optimizar la realización de las mismas en el tiempo previsto. Henry Fayol, sostuvo que la Administración es una unidad abstracta dirigida por reglas y autoridad que justifica su existencia a través del logro de objetivos. Si la Administración quiere lograr sus objetivos debe prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Pag.2) Se va a reunir las técnicas para realizar las actividades optimizando los recursos, en las que va aplicar el proceso administrativo.

Comprenden las siguientes dimensiones:

Planeación: “Fija tiempos de las determinaciones de las unidades que se plantean los objetivos. La determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro”. Planeación va a fijarnos los objetivos que queremos alcanzar, elaborando esquemas.



Organización: “Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social”. Con la organización se va a establecer los recursos que se va a emplear para lograr los objetivos.

Dirección: “Esta etapa del proceso administrativo, llamada también ejecución, comando o liderazgo, es una función de tal trascendencia, que algunos autores consideran que la administración y la dirección son una misma cosa. Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas la organización y del grupo”. Al dirigir vamos a comandar dirigiendo las tareas al personal, para que se realice el trabajo más óptimo.

Control: “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por sí solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.” Con este proceso se va a medir y corregir los trabajos a fin de que se cumpla con los objetivos.

El autor refiere que los procesos tienen técnicas y si se sigue en el orden optimizaremos recursos y tiempo. También menciona a Fayol que debemos seguir el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar para lograr los objetivos.

Blandez M (2014) “Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordina las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos”. pág.4. La autora nos recuerda que se le denomina proceso administrativo porque se van a sistematizar las actividades para el cumplimiento de los objetivos.

Para el Autor George Terry, cada una de ellas implica las siguientes dimensiones:

**Planeación:** Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determina:

- ☐ Las metas de la organización
- ☐ Las mejores estrategias para lograr objetivos
- ☐ Las estrategias para llegar a las metas planteadas

Se puede considerar que planeación va trazar las estrategias para llegar a las metas.

**Organización:** Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica:

- ☐ El diseño de tareas y puestos
- ☐ Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos
- ☐ La estructura de la organización
- ☐ Los métodos y procedimientos que se emplearan.

En el proceso de organización se va a distribuir las tareas a las áreas o personas siguiendo los procedimientos trazados.

**Dirección:** Consiste en conducir el talento y esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, Implica.

- ☐ Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas
- ☐ Determinar el estilo de dirección adecuado
- ☐ Orientar a las personas al cambio
- ☐ Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones

En lo referente a la dirección de las personas conducirán los trabajos para lograr los resultados siguiendo siempre la dirección planteada.

**Control:** Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar:

- ☐ Las actividades que necesitan ser controladas
- ☐ Los medios de control que se emplearan.

El control va a revisar si lo planeado, organizado y dirigido llegaron a culminar las metas.

### **Modelo de Gestión administrativa de la Universidad de San Martín de Porres**

Considero que el modelo de trámite documentario que utiliza la universidad de San Martín de Porres aplica los procesos administrativos, por lo que cuenta con un sistema de control física y lógica la que facilita el seguimiento mejorando la calidad de servicio y atención al cliente, desde la comodidad de su casa o centro de trabajo a través de su sistema de trámite documentario.

## DIAGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO

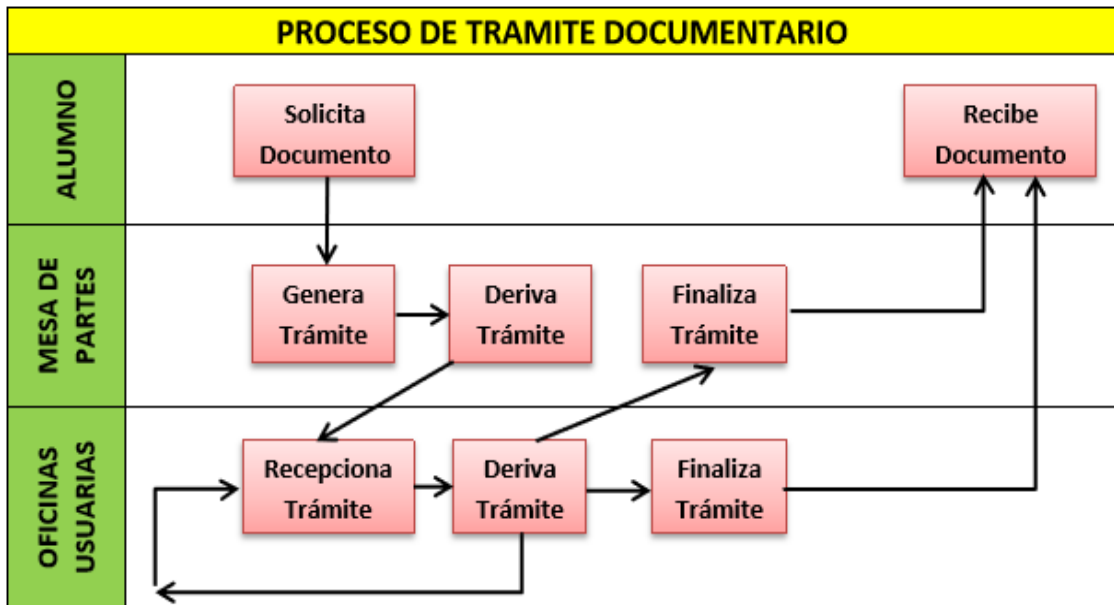


Figura 2: Diagrama del proceso administrativo de la USMP

Fuente: Universidad San Martín de Porres

Dentro del Código de ética de la Universidad de San Martín de Porres tiene bien tipificado como realizar los procesos en servicio a los estudiantes.

### Artículo 10.- Calidad en el servicio

10.1 Los miembros de las dependencias académicas y administrativas están obligados a:

- a) Atender y resolver con celeridad, eficacia y eficiencia los asuntos encargados y las solicitudes y demandas efectuadas por los miembros de la comunidad universitaria y otros grupos de interés, en la medida de su competencia.
- b) Realizar su servicio con cordialidad, buen trato y respeto a las personas.

Figura 3: Código de ética de la USMP

### **2.2.2. Satisfacción del estudiante**

Zeithaml A. Parasuraman y Berry (1993) “Los usuarios no solo evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben (por ejemplo, la apariencia del pelo del cliente después de un corte de pelo), sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (por ejemplo, la implicación, el interés y el trato amistoso que mostro el estilista durante el corte de pelo). Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los clientes. Solo los usuarios juzgan la calidad; todos los demás juicios son esencialmente irrelevantes. Específicamente, la percepción de la calidad del servicio se establece en función de lo bien que el proveedor realiza la prestación, evaluada en contraste con las expectativas que tenía el cliente respecto a lo que esperaba que realizase el proveedor “(pag.18). Los autores tomaron en consideración la calidad del cliente en base a los servicios prestado los que se podrían medir que tan satisfecho el cliente se retiró al final de la atención brindada. Esta situación hizo que se considerara un sistema para medir la calidad de los servicios para los cuales utilizaron 10 dimensiones de la que se va a medir los criterios para evaluar la calidad del servicio, de los cuales vieron oportuno solo incluir 5 y basándose en la experiencia se creó un instrumento SERVQUAL, el que iba a medir la percepción de la calidad del cliente los cuales son:

Dimensión 1: “Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” en esta dimensión se va a considerar todo lo referente a lo material, todo lo visible.

Dimensión 2: “Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” lo que se ofrece se deberá de cumplir con el cliente.

Dimensión 3: “Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” va a medir los tiempos en que se toma para dar respuesta al usuario.

Dimensión 4: “Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” El personal demostrara su preparación y conocimiento para atender al usuario.

Dimensión 5: “Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (pág. 29-30) como percibirá y comprenderá el personal al cliente, en cómo hará sentir satisfacción por el servicio recibido.

Todo esto va a ser utilizado para que SERVQUAL sea un instrumento de mejora para la calidad del servicio, la que se verá reflejada en la satisfacción.

También considerando a otros autores que nos explican respecto a la satisfacción del usuario.

Keith D. (1991) “Algunas de las técnicas para la satisfacción de los clientes son sutiles, otras son evidentes. Algunas implican un compromiso en tiempo de gestión, mientras otras se concentran en una extensa supervisión de las necesidades y actitudes de los clientes... Todas las organizaciones se dan cuenta de que, si desean obtener beneficios de su inversión en la satisfacción del cliente, van a precisar un compromiso, y no solo de tiempo de los directivos, sino de los encargados de trabajar cara al público. La satisfacción de los clientes origina recompensas muy reales para la compañía, en forma de lealtad de los clientes y de imagen corporativa. La falta de satisfacción de los clientes causa una serie de perjuicios muy reales y es este un hecho del que las empresas no pueden permitirse hacer caso omiso. Todos volvemos una y otra vez a alguna compañía en calidad de clientes, porque conocemos su calidad, porque sabemos que nos podemos fiar de las personas que allí trabajan, y sabemos que se nos va a dar un servicio consistente. Las empresas como Byerly’s, la tienda de alimentación de lujo, no tienen inconveniente en gastarse el dinero, siempre y cuando reciban lo que esperan. Los factores demográficos y el aumento de quejas tienden a indicar que cada vez más gente está dispuesta a pagar para obtener buen servicio”. Pág. 19- 20 Las empresas emplean diferentes técnicas para mantener la satisfacción del cliente a fin de obtener beneficios en las inversiones que haga, la falta de satisfacción traerá problemas perjudicando el crecimiento de la empresa, es donde radica la importancia de prestar atención a estos detalles del cliente.

Vavra T (2003) “La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa /expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. Creemos que la satisfacción de los clientes influirá en sus futuras relaciones con nuestra organización (ganas de volver a comprar, interés en recomendarnos, deseo de comprar nuestro producto sin tener que buscar un proveedor que venda más barato)”. (Pag.25) dado lo señalado la satisfacción es una respuesta emocional que percibe el cliente al recibir el servicio de los cuales influirá en la organización ya que con el tiempo fidelizamos al cliente y aseguramos los ingresos.

Terranova G., Lozano L., Fernández T., & Caicedo J. (2017). La satisfacción del usuario. “Uno de los principales objetivos de toda empresa u organización es lograr cubrir las necesidades o requerimientos establecidos por los clientes. Los clientes satisfechos compran de nuevo y les cuentan a otros individuos sobre sus buenas experiencias. Los clientes insatisfechos con frecuencia se van con los competidores y desacreditan el producto ante los demás (Kotler & Armstrong, 2012, pág. 7). Se va a establecer una relación directa entre empresa – cliente, siendo el factor determinante la capacidad de la empresa para responder aceptablemente a sus clientes en términos de productos y servicio cargados de calidad, lo que básicamente es satisfacer cumpliendo las expectativas de los clientes. La satisfacción del cliente va a ser importante porque es la única manera como una compañía puede crecer y sobrevivir; porque el cliente satisfecho vuelve a comprar y nos recomienda a otros; porque es la forma de obtener ingresos para pagar los salarios; porque con la actitud frente al cliente creamos un compromiso personal y porque el servicio es la gran diferencia en el mercado (Prieto, 2010, pág. 154). La importancia que se va a poner a esta investigación consiste en que los resultados obtenidos serán el punto de partida para la reflexión y toma de decisión por parte de los empresarios, con respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad efectivo, que promoverá la fidelidad de los clientes mediante una satisfacción más adecuada de estos”. (pág. 9) (<http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/9/17>) En estos tiempos las

empresas tienen en sus prioridades satisfacer las necesidades de sus clientes ya que esto le va a generar ganancias ya si se va a poder mantener para que pueda funcionar y a la vez los clientes van a ser los que nos van a recomendar y así poder crecer en el mercado.

## ESTRUCTURA ORGANICA DE UJCM

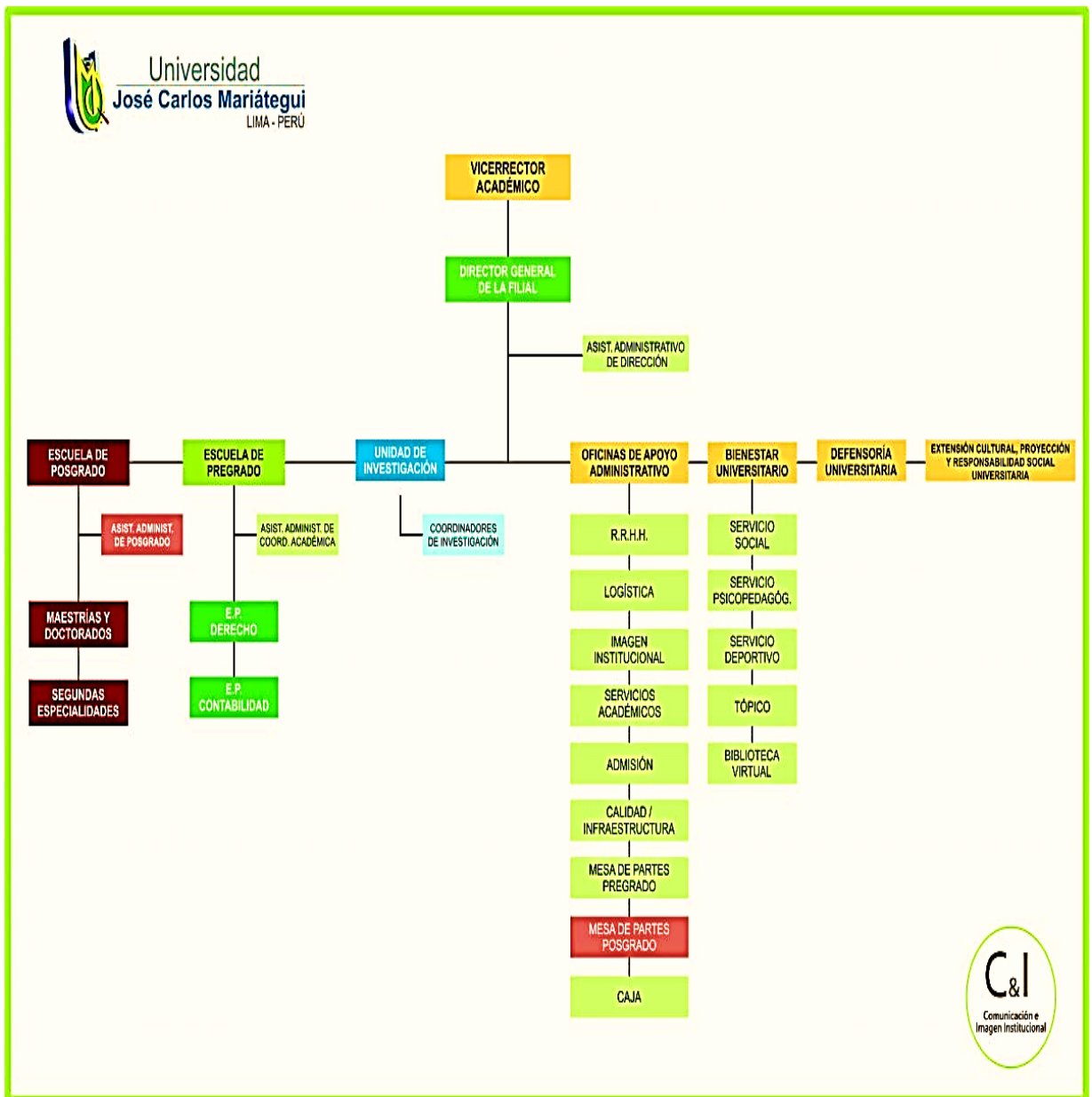


Figura 4: Organigrama de la UJCM

Fuente: Universidad José Carlos Mariátegui



Como se visualiza el organigrama de la Universidad José Carlos Mariátegui, el objeto de estudio se encuentra dentro de las oficinas de apoyo administrativo bajo la dirección del Director General de la Filial.

### **2.3. Definición de Términos Básicos.**

#### **Proceso administrativo.**

“Las diversas funciones del administrador, en conjunto conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas; cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo” Chiavenato (2007)

#### **Planificación.**

“La planeación comienza por establecer objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible”. (pag.320) Chiavenato (2007)

#### **Organización.**

“Fase del proceso administrativo en la que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias”. (Hernández, J 2011)

#### **Dirección.**

“Consiste en conducir el talento y esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados.” (Blandez, 2014)

### **Control.**

“Proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas”. (Stoner, 2012). Pg. 610.

### **Satisfacción del Usuario.**

“La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa /expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto”. (pag.25) Vavra T (2003)

### **Mesa De Partes (Unidad De Recepción Documental)**

“Comúnmente se le conoce como “Mesa de Partes” pero en realidad ésta constituye la denominada “Unidad de Recepción Documental” y calificaría como el punto de inicio de atención al cliente en muchas entidades”. (<http://blog.pucp.edu.pe/blog/>). Se puede precisar que estas unidades vamos a encontrarlas en los ingresos o recepciones de toda organización y se van a encargar de recepcionar los documentos o tramites a los usuarios los cuales canalizaran a las demás áreas. Se debe de considerar que el personal debe de estar preparado en toda la gestión documentaria a fin de que pueda brindar una excelente atención, informando sobre los requisitos y plazos a cumplir.

**Mesa De Ayuda (HELP DESK) - Mesa De Servicio (SERVICE DESK)**-en Ingles. Centro De Atención Al Usuario lo cual es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos para prestar servicio con la posibilidad de gestionar o solucionar todas las posibles incidencias de manera integral junto con la atención de los requerimientos relacionados a las TIC”. ([https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa\\_de\\_ayuda](https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa_de_ayuda)) En otros países integran la tecnología con los recursos humanos para brindar un mejor servicio, por eso le denominan mesa de ayuda. Mesa de partes,

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación.**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

H1: Existe relación entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui 2019.

H0: No existe relación entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

Existe relación entre la planificación de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui 2019.

Existe relación entre la organización de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.

Existe relación entre la Dirección de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui 2019.

Existe relación entre el control de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.

#### **3.2. Variables de estudio.**

Variable 1 Proceso Administrativo

Variable 2: Satisfacción del Estudiante

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

**Proceso Administrativo:** El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa... Planeación, organización, dirección y control.  
<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>

**Satisfacción del Cliente:** Satisfacción del cliente es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el momento de adquirirlo.  
<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>

### 3.2.2. Definición operacional

Tabla 1: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Proceso administrativo	Planificación	Plan estratégico	5
		Cronogramas	
	Organización	Coordinación efectiva	5
		Función laboral	
		Estructura organizacional	
	Dirección	Supervisión	5
		Toma decisiones	
	Control	Monitoreo	5
		Medición de Logros	
		Medidas correctivas	
		Seguimiento continuo	
	Satisfacción del estudiante	Elementos Tangibles	Infraestructura adecuada
Personal			
Elementos de comunicación			
Confiabilidad		Integridad	5
		compromiso	
		servicio eficiente	
Empatía		Atención personalizada	5
		Comprensión	
		Buena comunicación	

	Respuesta	prontitud	5
		utilidad	
		Flexibilidad y Capacidad	
	Seguridad	Pericia	5
		Certidumbre	
		Credibilidad	
		Cortesía	

Fuente propia

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación.

Tipo de estudio cuantitativo, Sánchez y Reyes (2015) manifiestan que “es un enfoque cuantitativo porque se expresan resultados de una medición de manera numérica y estudios estadísticos que se emplean” (p.88) Se va a cuantificar los resultados y se plasmaran en la investigación.

### 3.4. Diseño de la investigación.

“El diseño de la investigación es No experimental, según quiere decir que el investigador no va a tener control ni va a manipulará las variables del objeto de investigación, tampoco las unidades de análisis. Por el tiempo es transversal y por las etapas es de un diseño de nivel correlacional porque se determinará si las dos variables están correlacionadas. Esto significa que se analizara si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución de la otra variable”.

### 3.5. Población y muestra de estudio.

#### 3.5.1. Población.

La población estuvo constituida por 548 estudiantes que hacen uso de los servicios de la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede de Lima 2019

### **3.5.2. Muestra.**

El tamaño de la muestra fue de 170 estudiantes encuestados que usan el servicio de la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui en el 2019.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

La principal técnica que se empleo es La Encuesta que se tomó a los estudiantes que hacen uso de los servicios de la mesa de partes. Se utilizó un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a las muestras que va representar a los estudiantes.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Encuesta a los estudiantes que realizan los tramites en la Mesa de Partes de la universidad José Carlos Mariátegui.

## **3.7. Métodos de análisis de datos.**

Este trabajo de investigación se procesará y se tabulará con un sistema de software estadístico SPSS y para la presentación de los resultados utilizare gráficos y tablas.

### **3.7.1 Tratamiento estadístico**

Una vez recolectada la información se procederá al ordenamiento y a la creación de una base de datos a partir de todas las encuestas. Para el procesamiento de los datos se hará uso del Software estadístico IBM SPSS versión 23 y Microsoft Excel, con el cual obtendremos tablas, gráficos, parámetros o medidas que servirán para describir cada una de las variables en estudio. Una vez procesada la información se analizará e interpretará cada tabla y gráfico que se obtenga por cada variable estudiada, realizándose un análisis porcentual para saber qué cantidad de pacientes se adhieren a determinadas categorías de las variables y además se contrastara la hipótesis planteada mediante la prueba estadística Rho de Spearman que se utiliza la analizar la relación entre dos variables cualitativas.

### 3.7.2 Procedimiento

Para llevar a cabo el estudio se elaboró una encuesta para recoger información la cual se consto de 20 preguntas en la primera variable y de 25 preguntas para la segunda variable, utilizando la escala de Likert

Tabla 2: Alternativas de ítems

Ítems	Calificación
Muy ineficiente	1
Ineficiente	2
Regular	3
Eficiente	4
Muy eficiente	5

Fuente Propia

### 3.7.3. Puntajes Totales y Promedios

Tabla 3: Puntaje totales y promedios de las variables proceso administrativo y sus respectivas dimensiones

Variable Proceso Administrativos	# de Ítems	P.T. Min	P.T. Max	P.P. Min	P.P. Max
Planificación	5	5	25	1	5
Organización	5	5	25	1	5
Dirección	5	5	25	1	5
Control	5	5	25	1	5
General	20	20	100	1	5

Fuente propia

Tabla 4: Puntajes totales y promedios de la variable satisfacción y sus respectivas dimensiones

Variable Satisfacción del Estudiante	# de Ítems	P.T. Min	P.T. Max	P.P. Min	P.P. Max
Elementos tangibles	5	5	25	1	5
Confiabilidad	5	5	25	1	5
Empatía	5	5	25	1	5

Respuesta	5	5	25	1	5
Seguridad	5	5	25	1	5

Fuente propia

### 3.7.4. Intervalo de los puntajes promedio

*Tabla 5: Medición general de proceso administrativo (20 items)*

Niveles	Intervalo de los puntajes		
Muy ineficiente	[00	-	20
Ineficiente	[20	-	40
Regular	[40	-	60
Eficiente	[60	-	80
Muy eficiente	[80	-	100

Fuente propia

*Tabla 6: Medición general de satisfacción del estudiante (25 items)*

Niveles	Intervalo de los puntajes		
Muy insatisfecho	[00	-	25
Insatisfecho	[25	-	50
Indiferente	[50	-	75
Satisfecho	[75	-	100
Muy satisfecho	[100	-	125

Fuente propia

### 3.7.5 Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos fue considerada según los expertos:

El Dr. Justiniano Aybar Huamani (Dr. En investigación y Docente de la Universidad Privada Telesup) por lo consiguiente su opinión fue importante para determinar los instrumentos presentaran alta validez externa.



### 3.7.5.1 Validación de instrumentos por juicio de expertos.

Apreciándose la validez de los expertos como sigue a continuación:

Tabla 7: Validación de instrumentos por juicio de expertos

EXPERTO	VALIDADOR	NIVEL DE VALIDACION
Temático	Dr. Justiniano Aybar Huamani	Aplicable
Metodóloga	Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelú	Aplicable
Temático	Dr. Carlos Portocarrero Ramos	Aplicable

Fuente propia

### 3.7.5.2 Confiabilidad de las dimensiones

Confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos de medición

Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento de medición del tema de investigación que estamos tratando haremos uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuya fórmula a usar es:

Donde:

$$\alpha = \frac{K}{(K - 1)} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

Figura 5: Alfa de Cronbach

**K** : Es el número total de ítems

$\sum s_i^2$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems

$s_T^2$  : Varianza de la suma de ítems

### Nivel de Confiabilidad

- 0,80 a 1,00 Elevada
- 0,60 a 0,79 Aceptable
- 0,40 a 0,59 Moderada
- 0,20 a 0,39 Baja
- 0,00 a 0,19 Muy baja

### Observaciones

Para que un instrumento de medición de un indicador o variable tenga una confiabilidad ACEPTABLE el coeficiente Alfa de Cronbach debe ser mayor que 0.600.

### 3.7.5.2.1. Confiabilidad del instrumento para medir “Proceso administrativo”

Tabla 8: Coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento "proceso administrativo"

Dimensiones	Numero de Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach:
Planificación	5	0.742
Organización	5	0.853
Dirección	5	0.668
Control	5	0.626
<b>Total, de Ítems</b>	<b>20</b>	<b>0.898</b>

Fuente: Elaboración en IBM SPSS

### Interpretación:

Observamos que en la **Tabla 8** se puede apreciar que los coeficientes Alfa de Cronbach correspondientes a cada una de las dimensiones de la variable Proceso administrativo son mayores a **0.60**. Además, tomando en cuenta todos los ítems, el coeficiente  $\alpha=0.898$  es mayor a **0.80**, por lo cual concluimos que la confiabilidad del instrumento de medición es **Elevada**.

### 3.7.5.2.2. Confiabilidad del instrumento para medir “Satisfacción del estudiante”

Tabla 9: Coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento "Satisfacción del estudiante"

Dimensiones	Numero de Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach:
Elementos tangibles	5	0.641
Confiabilidad	5	0.671
Empatía	5	0.785
Respuesta	5	0.719
Seguridad	5	0.659
<b>Total de Ítems</b>	<b>25</b>	<b>0.838</b>

Fuente: Elaboración en IBM SPSS

Interpretación:

Observamos que en la **Tabla 9** se puede apreciar que los coeficientes Alfa de Cronbach correspondientes a cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción del estudiante son mayores a **0.60**. Además, tomando en cuenta todos los ítems, el coeficiente  $\alpha=0.838$  es mayor a **0.80**, por lo cual concluimos que la confiabilidad del instrumento de medición es **Elevada**.

### 3.8. Aspectos Éticos.

La presente investigación seguirá con los lineamientos éticos de la objetividad con relación al respecto de la propiedad intelectual. Respetando la entidad de los encuestados, porque el aporte será significativo para esta investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 10: Distribución de estudiantes según proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	12	7.1	7.1
Ineficiente	19	11.2	18.2
Regular	80	47.1	65.3
Eficiente	46	27.1	92.4
Muy eficiente	13	7.6	100.0
Total	170	100.0	

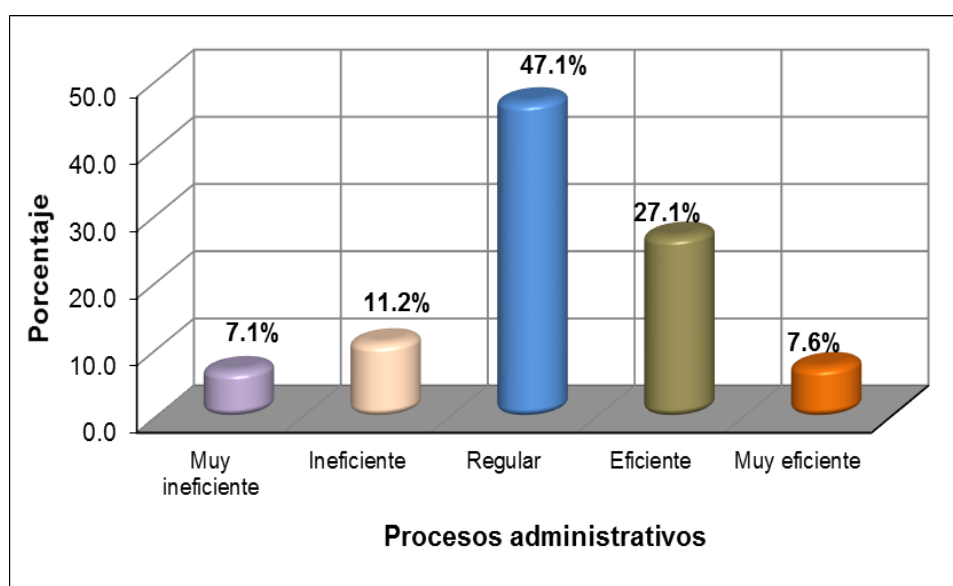


Gráfico 1: Distribución de estudiantes según proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 10 y gráfico 1 que, del total de estudiantes encuestados sobre proceso administrativo en la mesa de partes, el 7.1% opina que es muy ineficiente, 11.2% ineficiente, 47.1% regular, 27.1% eficiente y 7.6% muy eficiente.

Tabla 11: Distribución de estudiantes según dimensión planificación en proceso administrativo en la mesa de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	12	7.1	7.1
Ineficiente	17	10.0	17.1
Regular	53	31.2	48.2
Eficiente	46	27.1	75.3
Muy eficiente	42	24.7	100.0
Total	170	100.0	

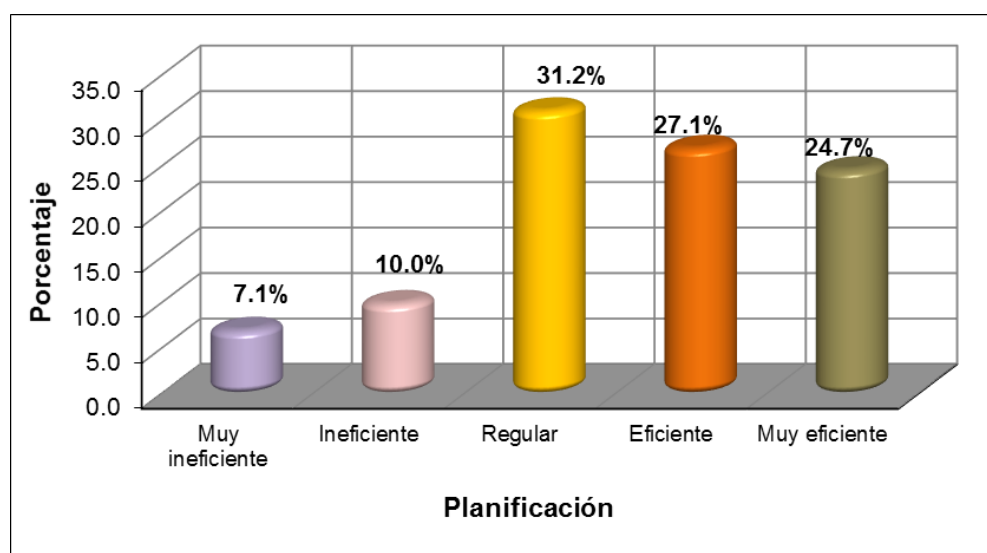


Gráfico 2: Distribución de estudiantes según dimensión planificación de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 11 y gráfico 2 que, del total de estudiantes encuestados sobre planificación de proceso administrativo en la mesa de partes, el 7.1% opina que es muy ineficiente, 10% ineficiente, 31.2% regular, 27.1% eficiente y 24.7% muy eficiente.

Tabla 12: Distribución de estudiantes según dimensión Organización de proceso administrativo en la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	15	8.8	8.8
Ineficiente	29	17.1	25.9
Regular	63	37.1	62.9
Eficiente	29	17.1	80.0
Muy eficiente	34	20.0	100.0
Total	170	100.0	

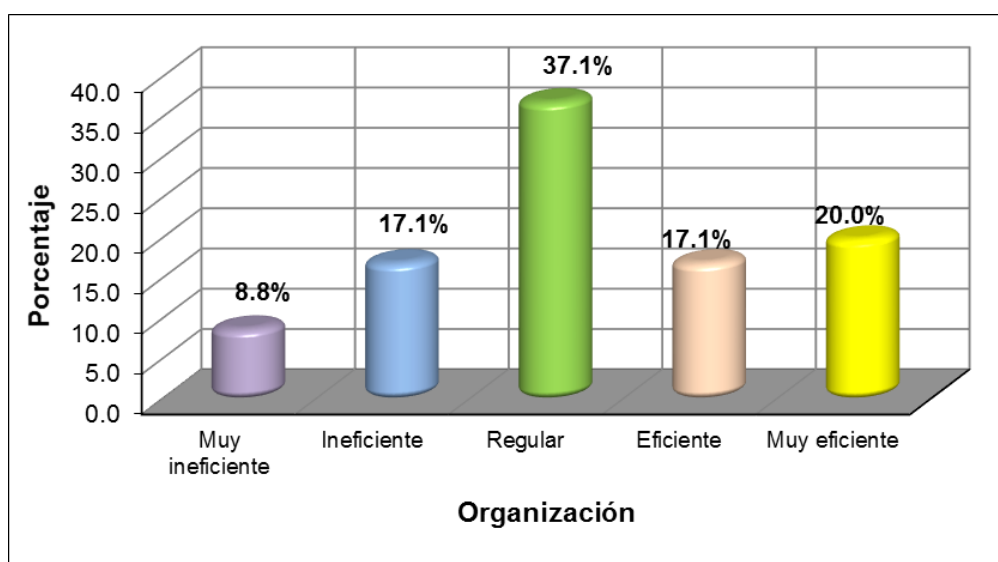


Gráfico 3: Distribución de estudiantes según dimensión organización de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 12 y gráfico 3 que, del total de estudiantes encuestados sobre organización del proceso administrativo en la mesa de partes, el 8.8% opina que es muy ineficiente, 17.1% ineficiente, 37.1% regular, 17.1% eficiente y 20% muy eficiente.

Tabla 13: Distribución de estudiantes según dimensión Dirección de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	11	6.5	6.5
Ineficiente	30	17.6	24.1
Regular	67	39.4	63.5
Eficiente	43	25.3	88.8
Muy eficiente	19	11.2	100.0
Total	170	100.0	

Fuente: Elaboración propia

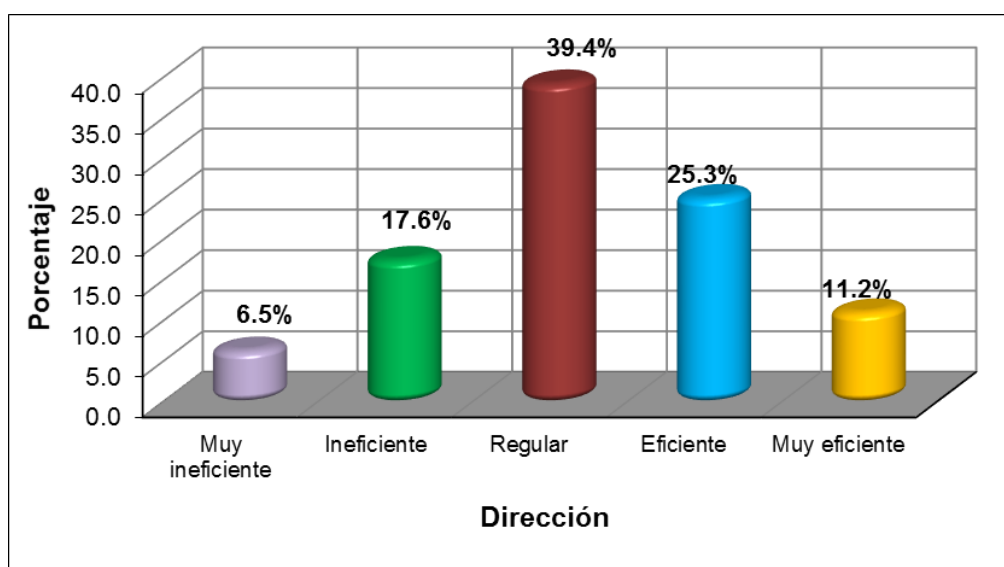


Gráfico 4: Distribución de estudiantes según dimensión dirección de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

#### Interpretación:

Se observa en la tabla 13 y gráfico 4 que, del total de estudiantes encuestados sobre dirección del proceso administrativo en la mesa de partes, el 6.5% opina que es muy ineficiente, 17.6% ineficiente, 39.4% regular, 25.3% eficiente y 11.2% muy eficiente.

Tabla 14: Distribución de estudiantes según dimensión Control de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficiente	12	7.1	7.1
Ineficiente	38	22.4	29.4
Regular	74	43.5	72.9
Eficiente	29	17.1	90.0
Muy eficiente	17	10.0	100.0
Total	170	100.0	

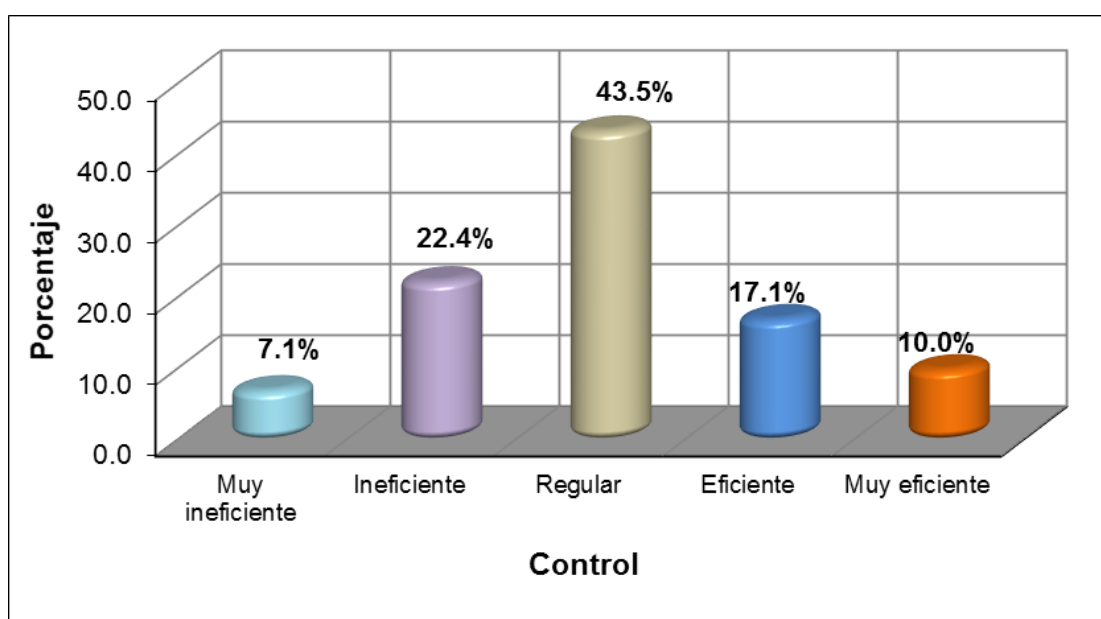


Gráfico 5: Distribución de estudiantes según dimensión control de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad Jose Carlos Mariategui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 14 y gráfico 5 que, del total de estudiantes encuestados sobre control del proceso administrativo en la mesa de partes, el 7.1% opina que es muy ineficiente, 22.4% ineficiente, 43.5% regular, 17.1% eficiente y 10% muy eficiente.



Tabla 15: Distribución de estudiantes según comparación de dimensiones de proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

	Muy ineficiente		Ineficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente		Total	
	n <sup>1</sup>	%	n <sup>2</sup>	%	n <sup>3</sup>	%	n <sup>4</sup>	%	n <sup>5</sup>	%	n	%
Planificación	12	7.1	17	10	53	31.2	46	27.1	42	24.7	170	100
Organización	15	8.8	29	17.1	63	37.1	29	17.1	34	20	170	100
Dirección	11	6.5	30	17.6	67	39.4	43	25.3	19	11.2	170	100
Control	12	7.1	38	22.4	74	43.5	29	17.1	17	10	170	100

Fuente: Elaboración propia

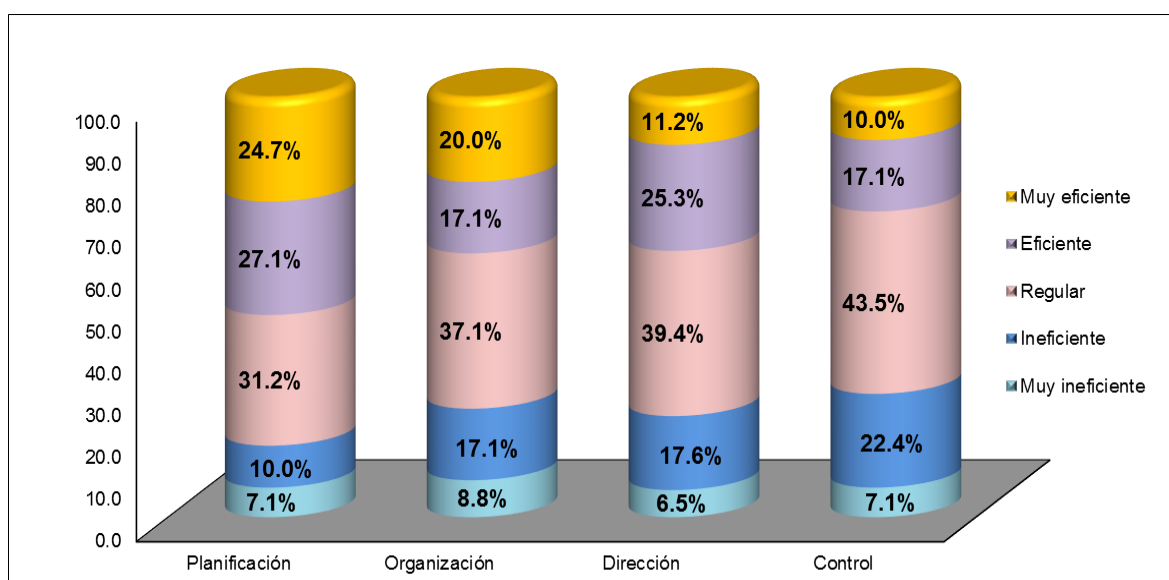


Gráfico 6: Distribución de estudiantes según comparación de dimensión proceso administrativo en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Interpretación:

En la Tabla 15 y gráfico 6 se observa que, según el total de estudiantes encuestados sobre proceso administrativo en la mesa de partes, la mayoría tiene una percepción regular en la dimensión control con 43.5%, seguido de la dimensión dirección con 39.4%, dimensión organización con 37.1% y planificación con 31.2%.

Tabla 16: Distribución de estudiantes según satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	16	9.4	9.4
Insatisfecho	27	15.9	25.3
Indiferente	78	45.9	71.2
Satisfecho	34	20.0	91.2
Muy satisfecho	15	8.8	100.0
Total	170	100.0	

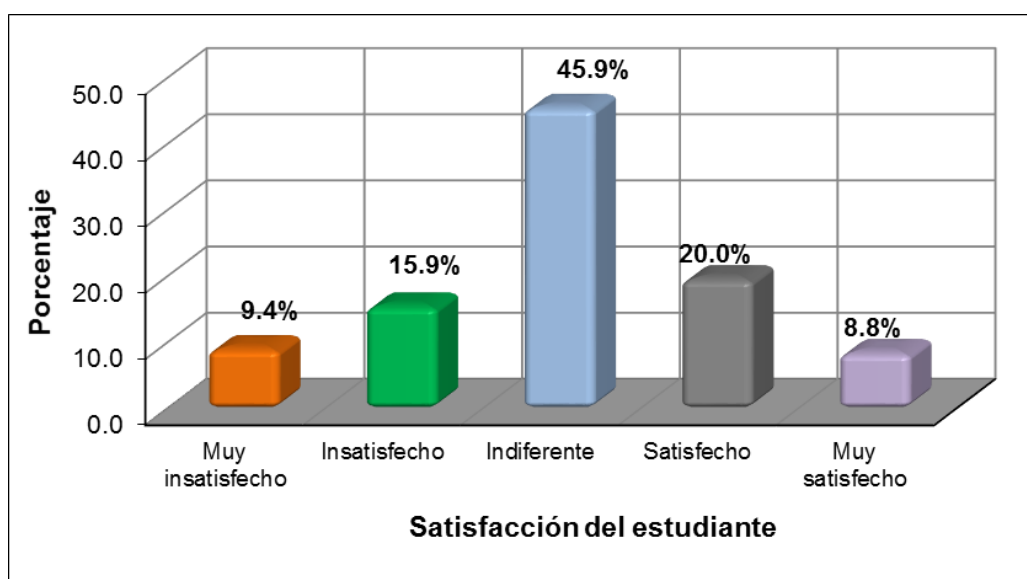


Gráfico 7: Distribución de estudiantes según satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 16 y gráfico 7 que, del total de estudiantes encuestados sobre satisfacción en mesa de partes, el 9.4% están muy insatisfechos, 15.9% insatisfechos, 45.9% indiferente, 20% satisfechos y 8.8% muy satisfechos.

Tabla 17: Distribución de estudiantes según dimensión elementos tangibles de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	10	5.9	5.9
Insatisfecho	17	10.0	15.9
Indiferente	40	23.5	39.4
Satisfecho	54	31.8	71.2
Muy satisfecho	49	28.8	100.0
Total	170	100.0	

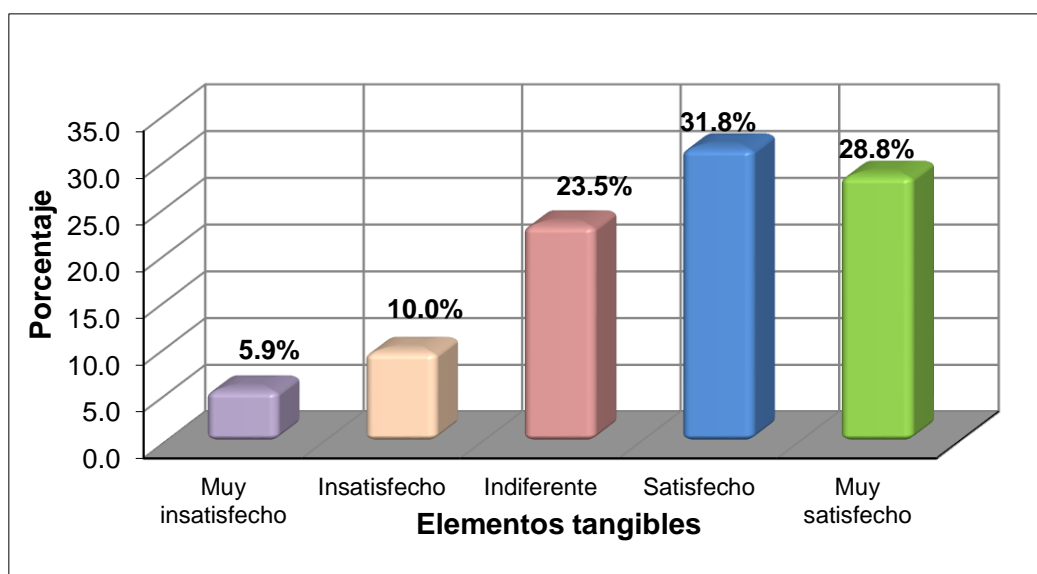


Gráfico 8: Distribución de estudiantes según dimensión elementos tangibles de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 17 y gráfico 8 que del total de estudiantes encuestados sobre dimensión elementos tangibles de satisfacción en mesa de partes, el 5.9% están muy insatisfechos, 10% insatisfechos, 23.5% indiferentes, 31.8% satisfechos y 28.8% muy satisfechos.

Tabla 18: Distribución de estudiantes según dimensión confiabilidad de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	22	12.9	12.9
Insatisfecho	28	16.5	29.4
Indiferente	61	35.9	65.3
Satisfecho	42	24.7	90.0
Muy satisfecho	17	10.0	100.0
Total	170	100.0	

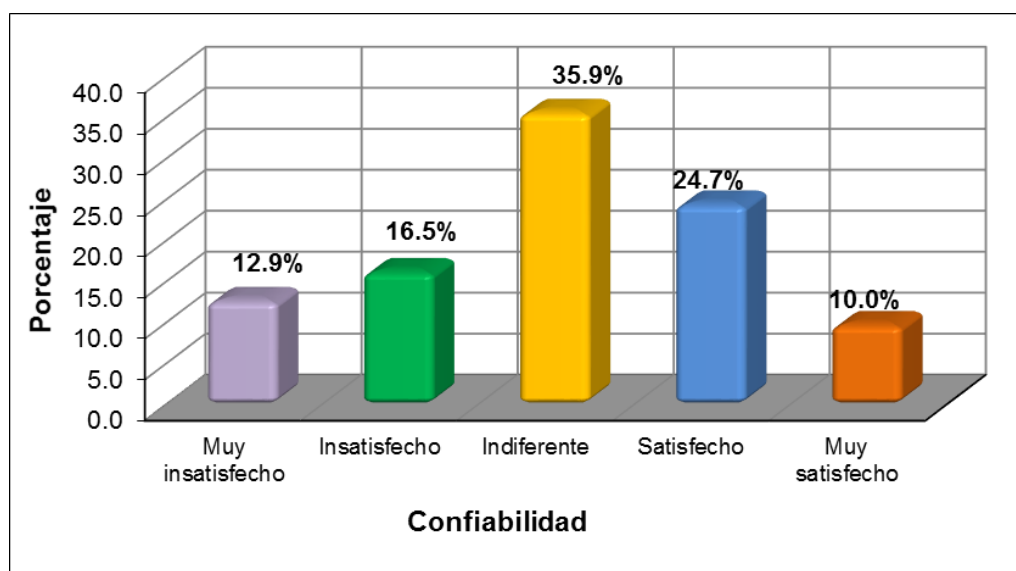


Gráfico 9: Distribución de estudiantes según dimensión confiabilidad de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 18 y gráfico 9 que del total de estudiantes encuestados sobre dimensión confiabilidad de satisfacción en mesa de partes, el 12.9% están muy insatisfechos, 16.5% insatisfechos, 35.9% indiferentes, 24.7% satisfechos y 10% muy satisfechos.

Tabla 19: Distribución de estudiantes según dimensión empatía de satisfacción en mesa de partes de la Universidad Jose Carlos Mariategui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	22	12.9	12.9
Insatisfecho	35	20.6	33.5
Indiferente	56	32.9	66.5
Satisfecho	36	21.2	87.6
Muy satisfecho	21	12.4	100.0
Total	170	100.0	

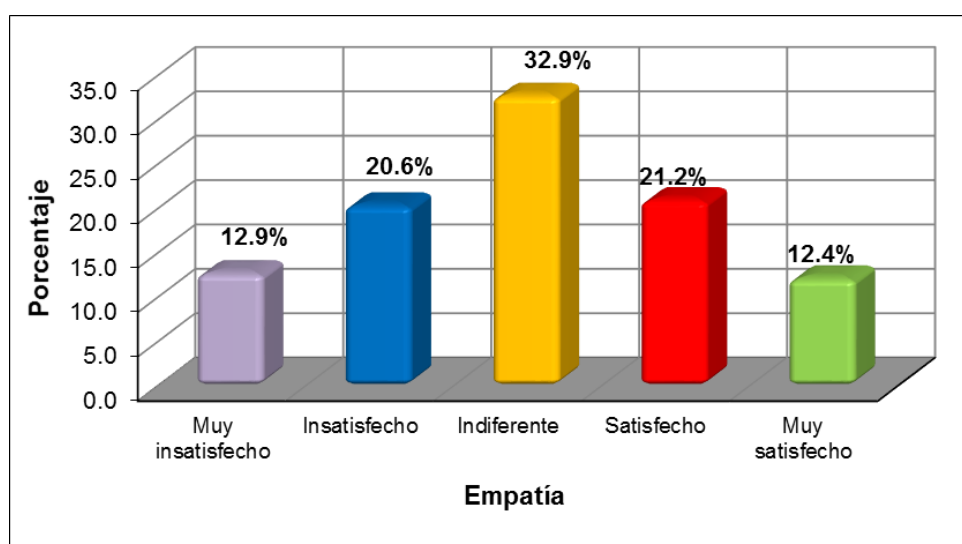


Gráfico 10: Distribución de estudiantes según dimensión empatía de satisfacción en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 19 y gráfico 10 que del total de estudiantes encuestados sobre dimensión empatía de satisfacción en mesa de partes, el 12.9% están muy insatisfechos, 20.6% insatisfechos, 32.9% indiferentes, 21.2% satisfechos y 12.4% muy satisfechos.

Tabla 20: Distribución de estudiantes según dimensión respuesta de satisfacción en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	24	14.1	14.1
Insatisfecho	30	17.6	31.8
Indiferente	60	35.3	67.1
Satisfecho	30	17.6	84.7
Muy satisfecho	26	15.3	100.0
Total	170	100.0	

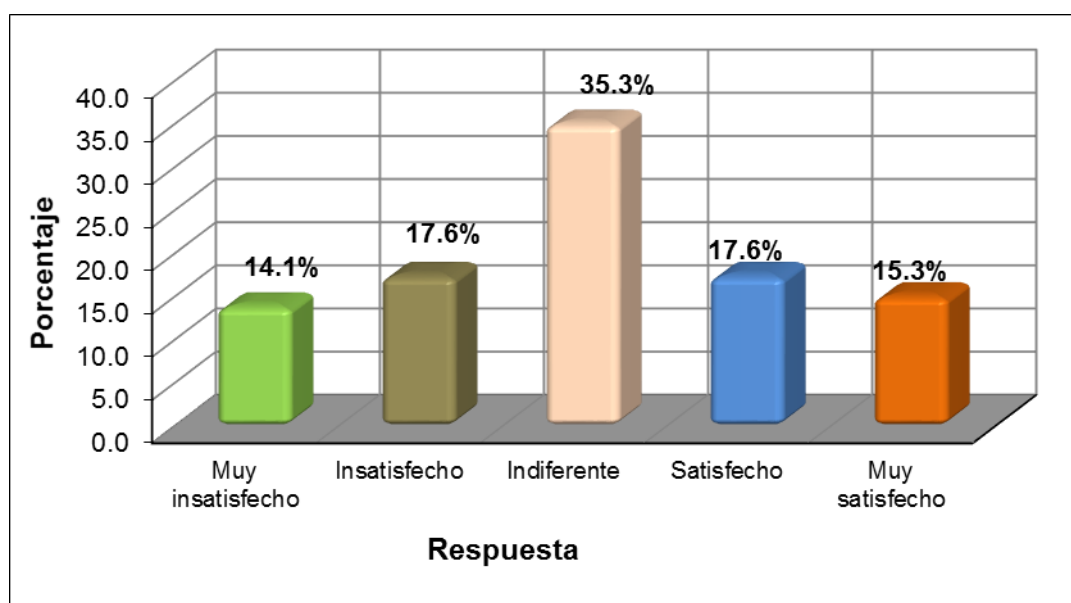


Gráfico 11: Distribución de estudiantes según dimensión respuesta de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 20 y gráfico 11 que del total de estudiantes encuestados sobre dimensión respuesta de satisfacción en mesa de partes, el 14.1% están muy insatisfechos, 17.6% insatisfechos, 35.3% indiferentes, 17.6% satisfechos y 15.3% muy satisfechos.

Tabla 21: Distribución de estudiantes según dimensión seguridad de satisfacción en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	27	15.9	15.9
Insatisfecho	30	17.6	33.5
Indiferente	62	36.5	70.0
Satisfecho	37	21.8	91.8
Muy satisfecho	14	8.2	100.0
Total	170	100.0	

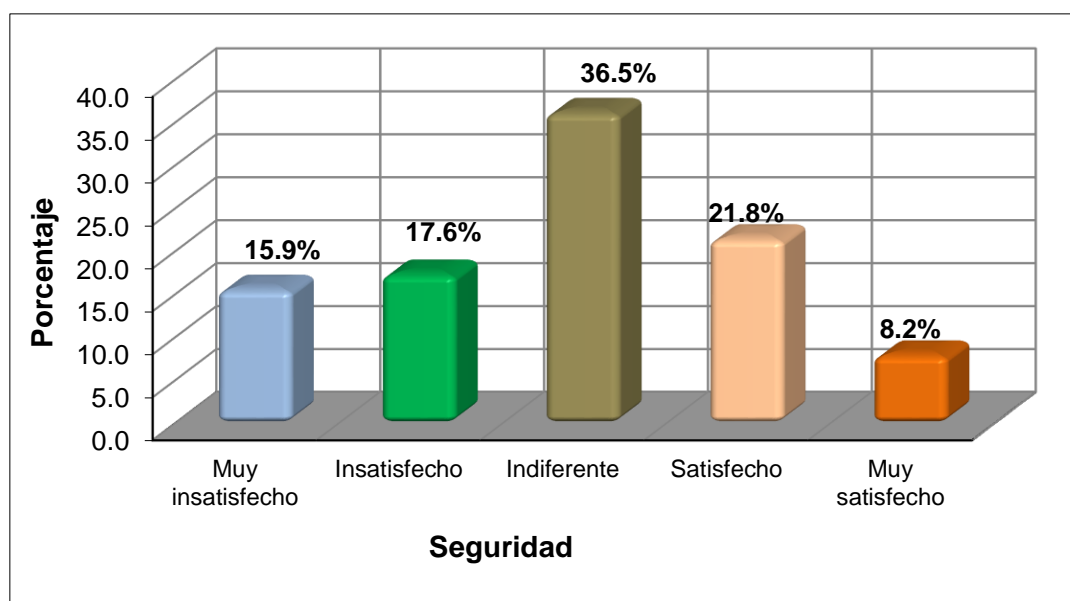


Gráfico 12: Distribución de estudiantes según dimensión seguridad de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa en la tabla 21 y gráfico 12 que del total de estudiantes encuestados sobre dimensión seguridad de satisfacción en mesa de partes, el 15.9% están muy insatisfechos, 17.6% insatisfechos, 36.5% indiferentes, 21.8% satisfechos y 8.2% muy satisfechos.

Tabla 22: Distribución de estudiantes según comparación de dimensiones de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n1	%	n2	%	n3	%	n4	%	n5	%	n	%
Elementos tangibles	10	5.9	17	10	40	23.5	54	31.8	49	28.8	170	100
Confiabilidad	22	12.9	28	16.5	61	35.9	42	24.7	17	10	170	100
Empatía	22	12.9	35	20.6	56	32.9	36	21.2	21	12.4	170	100
Respuesta	24	14.1	30	17.6	60	35.3	30	17.6	26	15.3	170	100
Seguridad	27	15.9	30	17.6	62	36.5	37	21.8	14	8.2	170	100

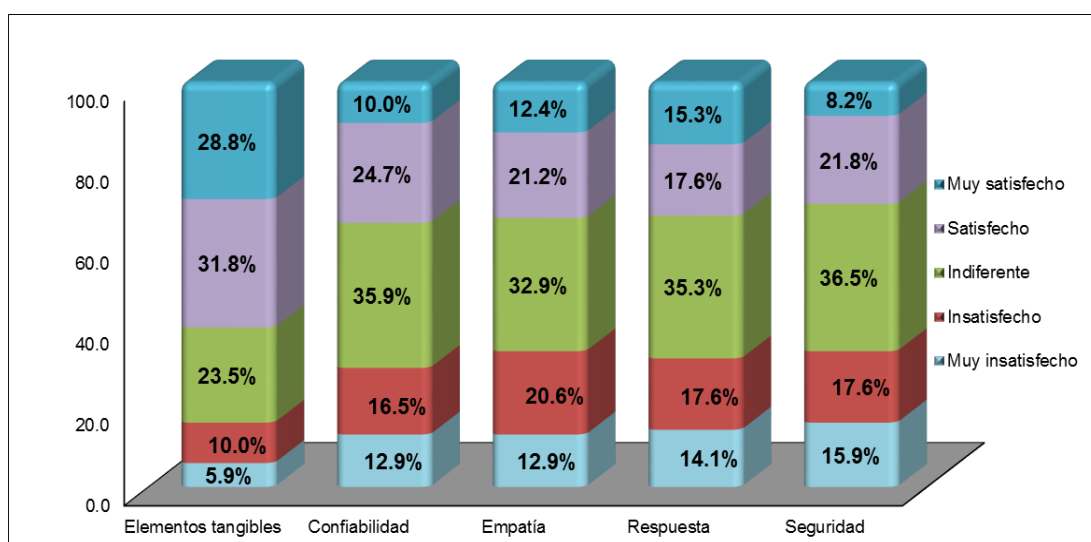


Gráfico 13: Distribución de estudiantes según comparación de dimensión satisfacción en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 22 y gráfico 13 se observa que, según el total de estudiantes encuestados sobre satisfacción en mesa de partes, la mayoría son indiferentes, siendo más predominante la dimensión seguridad con 36.5%, seguido de la dimensión confiabilidad con 35.9%; pero también están más satisfechos con la dimensión elementos tangibles con 31.8%.



Tabla 23: Distribución de estudiantes según proceso administrativo y satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Proceso administrativo	Satisfacción del estudiante										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	16	9	27	16	78	46	34	20	15	9	170	100
Muy ineficiente	7	4.1	0	0	3	1.8	0	0	2	1.2	12	7.1
Ineficiente	3	1.8	8	4.7	8	4.7	0	0	0	0	19	11.2

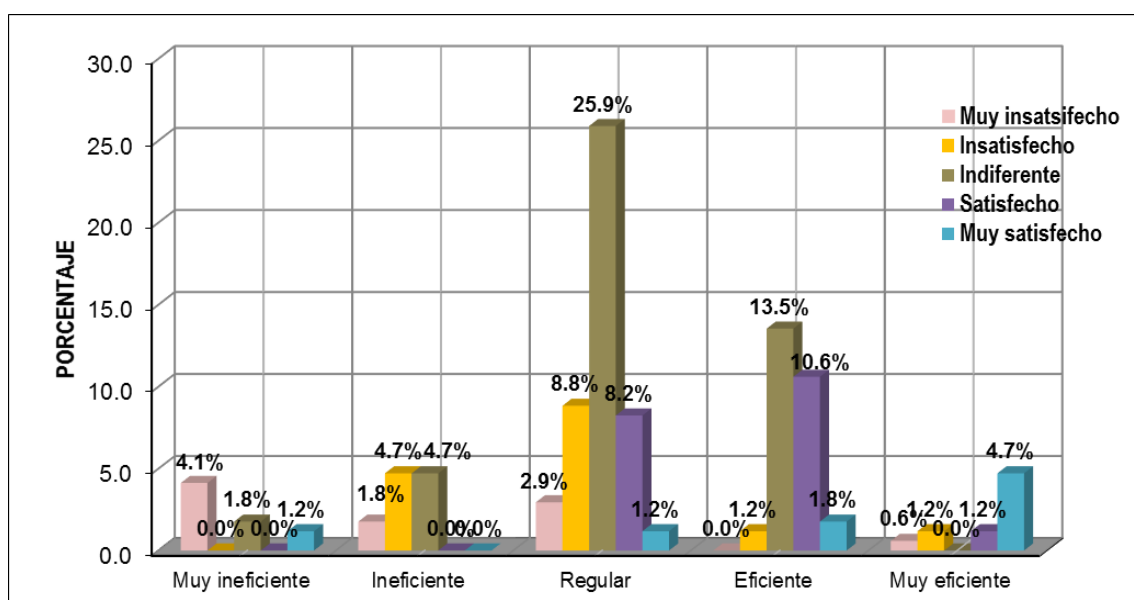


Gráfico 14: Distribución de estudiantes según proceso administrativo y satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 23 y gráfico 14 se aprecia que, del total de estudiantes encuestados, la mayoría (25.9%) tienen una opinión regular del proceso administrativo con satisfacción indiferente, seguido de los que opinan que el proceso administrativo es eficiente (13.5%) pero con satisfacción de indiferencia acerca de mesa de partes.

Tabla 24: Distribución de estudiantes según indicadores de proceso administrativo en mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Dimensiones	Ítem	Muy ineficiente		Ineficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente		Total	
		n1	%	n2	%	n3	%	n4	%	n5	%	n	%
Planificación	<b>P1</b>	32	18.8	25	14.7	55	32.4	20	11.8	38	22.4	170	100
	<b>P2</b>	61	35.9	20	11.8	44	25.9	37	21.8	8	4.7	170	100
	<b>P3</b>	23	13.5	14	8.2	53	31.2	25	14.7	55	32.4	170	100
	<b>P4</b>	10	5.9	12	7.1	40	23.5	29	17.1	79	46.5	170	100
	<b>P5</b>	14	8.2	16	9.4	34	20.0	33	19.4	73	42.9	170	100
Organización	<b>P6</b>	24	14.3	17	10.1	60	35.7	34	20.2	33	19.6	168	100
	<b>P7</b>	30	17.6	33	19.4	51	30.0	23	13.5	33	19.4	170	100
	<b>P8</b>	28	16.5	25	14.7	56	32.9	27	15.9	34	20.0	170	100
	<b>P9</b>	23	13.5	12	7.1	63	37.1	32	18.8	40	23.5	170	100
	<b>P10</b>	20	11.8	23	13.5	67	39.4	22	12.9	38	22.4	170	100
Dirección	<b>P11</b>	26	15.3	20	11.8	47	27.6	26	15.3	51	30.0	170	100
	<b>P12</b>	18	10.6	8	4.7	45	26.5	30	17.6	69	40.6	170	100
	<b>P13</b>	33	19.4	20	11.8	59	34.7	27	15.9	31	18.2	170	100
	<b>P14</b>	47	27.6	18	10.6	69	40.6	22	12.9	14	8.2	170	100
	<b>P15</b>	48	28.2	23	13.5	66	38.8	15	8.8	18	10.6	170	100
Control	<b>P16</b>	23	13.5	37	21.8	55	32.4	23	13.5	32	18.8	170	100
	<b>P17</b>	16	9.4	26	15.3	47	27.6	27	15.9	54	31.8	170	100
	<b>P18</b>	22	12.9	26	15.3	84	49.4	21	12.4	17	10.0	170	100
	<b>P19</b>	49	28.8	23	13.5	69	40.6	12	7.1	17	10.0	170	100
	<b>P20</b>	55	32.4	16	9.4	67	39.4	14	8.2	18	10.6	170	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25: Distribución de estudiantes según indicadores de satisfacción en la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

Dimensiones	Ítem	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n1	%	n2	%	n3	%	n4	%	n5	%	n	%
Elementos tangibles	<b>P1</b>	13	7.6	7	4.1	32	18.8	50	29.4	68	40.0	170	100
	<b>P2</b>	52	30.6	11	6.5	37	21.8	18	10.6	52	30.6	170	100
	<b>P3</b>	33	19.4	7	4.1	51	30.0	42	24.7	37	21.8	170	100
	<b>P4</b>	14	8.2	19	11.2	62	36.5	25	14.7	50	29.4	170	100

	<b>P5</b>	21	12.4	21	12.4	36	21.2	31	18.2	61	35.9	170	100
	<b>P6</b>	19	11.2	32	18.8	54	31.8	27	15.9	38	22.4	170	100
	<b>P7</b>	29	17.1	12	7.1	54	31.8	34	20.0	41	24.1	170	100
Confiabilidad	<b>P8</b>	69	40.6	19	11.2	45	26.5	29	17.1	8	4.7	170	100
	<b>P9</b>	34	20.0	15	8.8	81	47.6	25	14.7	15	8.8	170	100
	<b>P10</b>	36	21.2	29	17.1	59	34.7	28	16.5	18	10.6	170	100
	<b>P11</b>	50	29.4	21	12.4	51	30.0	21	12.4	27	15.9	170	100
	<b>P12</b>	28	16.5	23	13.5	57	33.5	30	17.6	32	18.8	170	100
Empatía	<b>P13</b>	57	33.5	26	15.3	51	30.0	17	10.0	19	11.2	170	100
	<b>P14</b>	41	24.1	20	11.8	61	35.9	26	15.3	22	12.9	170	100
	<b>P15</b>	23	13.5	10	5.9	67	39.4	37	21.8	33	19.4	170	100
	<b>P16</b>	30	17.6	12	7.1	55	32.4	36	21.2	37	21.8	170	100
	<b>P17</b>	18	10.6	13	7.6	84	49.4	25	14.7	30	17.6	170	100
Respuesta	<b>P18</b>	22	12.9	19	11.2	56	32.9	31	18.2	42	24.7	170	100
	<b>P19</b>	42	24.7	26	15.3	55	32.4	29	17.1	18	10.6	170	100
	<b>P20</b>	69	40.6	31	18.2	42	24.7	12	7.1	16	9.4	170	100
	<b>P21</b>	49	28.8	25	14.7	71	41.8	14	8.2	11	6.5	170	100
	<b>P22</b>	64	37.6	30	17.6	38	22.4	30	17.6	8	4.7	170	100
Seguridad	<b>P23</b>	22	12.9	28	16.5	57	33.5	24	14.1	39	22.9	170	100
	<b>P24</b>	25	14.7	22	12.9	58	34.1	38	22.4	27	15.9	170	100
	<b>P25</b>	41	24.1	15	8.8	61	35.9	29	17.1	24	14.1	170	100

Fuente: Elaboración propia

## 4.2. Prueba De Hipótesis

### Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

H0: No existe relación significativa entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

## Comprobación de hipótesis

Para la constatación de la hipótesis general se aplicó la prueba de independencia Rho de Spearman para determinar la relación o asociación existente entre las variables en estudio.

Tabla 26: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

		Correlaciones		
			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	V2	Coeficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Interpretación:

Como  $p$  valor = 0.01 < 0.05, se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

### Hipótesis específica 1

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión planificación del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión planificación del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

Tabla 27: Prueba de Rhode Spearman para la relación entre la dimensión planificación del proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

		<b>Correlaciones</b>		
			D1PA	V2
Rho de Spearman	D1PA	Coeficiente de correlación	1,000	,344**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	V2	Coeficiente de correlación	,344**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Interpretación:

Como  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión planificación del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

### **Hipótesis específica 2**

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

Tabla 28: Prueba de Rho de Spearman para relación entre la dimensión organización del proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima 2019

		<b>Correlaciones</b>		
			V2	D2PA
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	D2PA	Coeficiente de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Interpretación:

Como  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

### **Hipótesis específica 3**

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019

Tabla 29: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre la dimensión dirección del proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

			<b>Correlaciones</b>	
			V2	D3PA
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	D3PA	Coeficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Interpretación:

Como  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

#### **Hipótesis específica 4**

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.

Tabla 30: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre la dimensión control del proceso administrativo de la mesa de partes de la Universidad José Carlos Mariátegui-Filial Lima 2019

### Correlaciones

		V2	D4PA
Rho de Spearman	V2	1,000	,448**
		.	,000
	N	170	170
D4PA	D4PA	,448**	1,000
		,000	.
	N	170	170

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

Fuente: Elaboración en SPSS

Interpretación:

Como  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019.



## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Análisis de discusión de resultados**

#### **HIPÓTESIS GENERAL**

Según los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general la que establece que existe relación significativa entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019. Se ha comprobado de acuerdo a los resultados del Rho de Spearman que existe relación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción de los estudiantes. Según los resultados del total de estudiantes encuestados, la mayoría (25.9%) tienen una opinión regular de los procesos administrativos con satisfacción indiferente, seguido de los que opinan que los procesos administrativos son eficientes (13.5%) pero con satisfacción de indiferencia acerca de mesa de partes. Lo que se esperaba ya que muchos de los estudiantes manifestaron no estar satisfechos con el proceso que se realizan en la mesa de partes de la universidad los cuales preferían viajar a Moquegua para acelerar los trámites, siendo regular los procesos de la mesa de partes de la sede de Lima. Estos resultados guardan relación con los obtenidos según Vargas Y (2018) en lo que indica que de acuerdo a los resultados obtenidos por los colaboradores del área de Emisión de la Empresa Pacífico Seguros S.A, percibieron que la variable del proceso administrativo es regular en un 40.0 % y deficiente en un 23.3 % y en la variable de calidad de servicio los colaboradores de la empresa considera que la calidad de servicio es buena en un 40.0 %, por lo que guarda mucha similitud con los resultados obtenidos en esta investigación. Otro investigador también arrojó resultados similares Coah E, Limachi O (2016) a su hipótesis de “Los procesos administrativos influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2016” se comprueba que existe relación significativa de acuerdo al Rho de Spearman entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos teniendo como resultado el 69.90% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción regular por lo que se aprecia que una gran mayoría de los usuarios ha considerado regular los plazos de los trámite, poco eficiente en los procedimientos para atender sus

pedidos de cada administrado, lo que reafirma que existe una relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos .

Lo que estos tesisistas afirman son acorde con lo que hemos encontrados y estamos de acuerdo con los resultados

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

Según el total de estudiantes encuestados sobre el proceso administrativo en la mesa de partes, la mayoría tiene una percepción regular en la dimensión control con 43.5%, seguido de la dimensión dirección con 39.4%, dimensión organización con 37.1% y planificación con 31.2%. Se concluye que existe relación significativa según el chi cuadrado. Muy similar a los resultados de Castañeda Y, Vásquez J (2016) En cuanto a los elementos influyentes de la gestión administrativos como son la planificación, la organización, la Dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. ya que, si bien da como resultado el 2,84 con 71% de satisfecho, ello nos indica que hay que mejorar muchos factores de la calidad.

Existe relación significativa entre la dimensión planificación del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019. Se concluye que existe para la dimensión de planificación y la satisfacción del estudiante que, del total de estudiantes encuestados sobre planificación de proceso administrativo en la mesa de partes, el 7.1% opina que es muy ineficiente, 10% ineficiente, 31.2% regular, 27.1% eficiente y 24.7% muy eficiente. Si comparamos con los resultados en la investigación de Flores, S (2015) El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Se concluye que existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019, del total de estudiantes encuestados sobre organización del proceso administrativo en la mesa de partes,

el 8.8% opina que es muy ineficiente, 17.1% ineficiente, 37.1% regular, 17.1% eficiente y 20% muy eficiente. Según los resultados son congruentes con los que obtuvo Flores, S (2015) para la investigación la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

Para los resultados de dirección; se concluye que existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019, del total de estudiantes encuestados sobre dirección de procesos administrativos en mesa de partes, el 6.5% opina que es muy ineficiente, 17.6% ineficiente, 39.4% regular, 25.3% eficiente y 11.2% muy eficiente. Los resultados guardan relación con lo investigado de Vargas Y (2018) en el que tuvo los siguientes resultados. “Tomando como referencia a la hipótesis de la tercera dimensión, en la que se señala que existe relación entre la dirección y la calidad de servicio del área de emisión de la empresa Pacíficos Seguros S.A., el resultado obtenido en la correlación de Spearman evidenció un  $Rho = 0.617$  y una Sig. (Bilateral) = 0.000, que a la vez, demuestra que la correlación moderada, dicho resultado está basado en torno a los datos obtenidos en la tabla cruzada en la que se aprecia que los colaboradores señalan que la dirección se dan en un índice deficiente de 17.6 % y la calidad de servicio en un 46.2 %”.

Para los resultados se concluye que existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019, según las encuestas del total de estudiantes encuestados sobre control de proceso administrativo en la mesa de partes, el 7.1% opina que es muy ineficiente, 22.4% ineficiente, 43.5% regular, 17.1% eficiente y 10% muy eficiente. También encontramos resultados concordantes en la investigación de Castañeda y Vásquez (2016) “en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio”.

Para los resultados el total de estudiantes encuestados sobre satisfacción en la mesa de partes, la mayoría son indiferentes, siendo más predominante la dimensión seguridad con 36.5%, seguido de la dimensión confiabilidad con 35.9%; pero también están más satisfechos con la dimensión elementos tangibles con 31.8%. Con resultados similares tenemos a Castañeda Y, Vásquez J (2016) “la gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo-2015” En cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio se obtuvieron los resultados promedios del 2, 68 los elementos tangible, 2, 19 la fiabilidad, 2, 18 la capacidad de respuesta, el 2, 21 la seguridad y el 2,11 la empatía, siendo la calidad un elemento subjetivo, es necesario inducir en el proceso de la gestión administrativa, para que por añadidura se mejore la calidad.

Como conclusión general es que se ha cumplido el objetivo general y se ha rechazado a la hipótesis nula demostrándose la hipótesis de trabajo.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

En conclusión, para la hipótesis general tenemos que  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019. Por lo que llegamos a la conclusión que se establece que existe relación significativa entre el proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui de la sede Lima-2019. Queda demostrado que existe una correlación moderada (rho de Spearman) entre el proceso administrativo y la satisfacción de los estudiantes. Por lo que consideran como regular los procesos administrativos percibidos por los estudiantes.

Primera.

Para la primera hipótesis específica concluimos que  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión planificación del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019. Por lo que se determina la relación que existe entre la planificación y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019. Los coeficientes de correlación obtenidos (rho de Spearman) en la comparación de estas medidas existe una correlación débil para la planificación según lo percibido por los estudiantes debiendo poner énfasis en este punto.

Segunda.

Para la segunda hipótesis específica tenemos como resultado que  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019. Por lo que se determina la relación que existe entre la organización y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos

Mariátegui sede Lima-2019. Existiendo para la correlacional de Rho de Spearman una escala de débil para la Organización según lo percibido por los estudiantes.

Tercera.

Para la tercera hipótesis específica concluimos que  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019. Por lo que se determina la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019. Se demuestra según la escala correlacional de Rho de Spearman un nivel moderado lo que indica que los estudiantes en lo que es Dirección perciben el proceso como regular a una tendencia a mejorar.

Cuarta.

Para la cuarta hipótesis específica concluimos que  $p \text{ valor} = 0.01 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui - Filial Lima, 2019. Por lo que se determina la relación que existe entre el control y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019. Para la Rho de Spearman el nivel es débil a moderado por lo que el control considera los estudiantes que debería mejorar.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **7.1. Recomendaciones**

Según los resultados encontrados en este trabajo de investigación recomendamos cuales serían las mejoras necesarias que la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui de la sede de Lima deba de perfeccionar el proceso administrativo.

Estos resultados ayudarán a mejorar en tiempo, el proceso de los trámites y el trato que da el personal a los estudiantes.

Primera.

Para el proceso administrativo de la mesa de partes en lo que es planificación, se recomienda a la Dirección General de la sede de Lima colocar el flujograma en lugar visible para que los estudiantes tengan conocimiento del proceso que siguen los tramites y los plazos de entrega. Como también se debe aplicar el plan estratégico, con adecuada información al personal para que pueda mejorar el proceso que realiza en la mesa de partes.

Segunda.

Para el proceso administrativo en la mesa de partes en la organización de acuerdo a la evidencia, se encontró que hay una buena organización en la mesa de partes por lo que se debería mejorar con un buen trato de parte del personal. Es importante mejorar las coordinaciones con las áreas académicas y una comunicación efectiva con las oficinas de la sede central (Moquegua).

Tercera.

Para el proceso administrativo en la mesa de partes en la dimensión de dirección, se sugiere capacitar al personal (cursos de Microsoft Office nivel avanzado, cursos de ERP, curso de atención al cliente, cursos de gestión documentaria) esto mejorara el rendimiento del personal y siempre realizar un feedback cada trimestre para detectar errores y mejorar el área, ayudando al proceso de mejora continua.

Cuarta.

Para el proceso administrativo de la mesa de partes correspondiente al control se debe de mejorar el tiempo de los plazos de los trámites con el fin de no perjudicar a los estudiantes en retrasos inoportunos que perjudican al usuario. Como mantener informado a cada estudiante que realiza sus trámites para que pueda recoger sus documentos oportunamente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bateman y Snell (2009) Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo Pág. 20, Mcgraw-Hill /Interamericana Editores
- Blandez M (2014) Proceso Administrativo pág.4 editorial digital UNID, México
- Carrasco, S. Servicios de atención comercial ediciones paraninfo 2017
- Castañeda Y, Vásquez J (2016) “la gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruíz Gallo-2015”.
- Chiavenato (2007) “Introducción a la teoría general de la Administración” p.317
- Coah E, Limachi O (2016) “Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la sub - gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la municipalidad provincial de Tacna, año 2016”.
- Da Silva (2002), “Teorías de la Administración” por International Thomson Editores pág. 502 México DF.
- Denton, K. Calidad en el servicio de los clientes 1991 Ediciones Díaz de Santos, S. A., 1991 Juan Bravo, 3-A. 28006 Madrid (España)
- El sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigacion, E-ISSN: 2588-1000, VOL. 1, N 2, SEPTIEMBRE 2017, PP. 8-11Galo Fernando Terranova Borja1, \*, Lozano, Caicedo, Fernández. Universidad Técnica de Babahoyo
- Escudero, M. Servicio de atención comercial (2015) editex google books pág. 6,
- Flores, S (2015) “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial En Coproabas, Jinotega 2010-2013”.
- Hellriegel, Jackson y Slocum, Jr. (2009) Administración. Un enfoque basado en competencias Pg.10 Cengage Learning Editores, S.A
- Hernández, J. (2011) Desarrollo organizacional. México: Pearson Educación.

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/08/15/una-mesa-de-partes-puede-condicionar-la-entrega-de-documentacion-relacionada-con-el-pago-de-tributos-que-se-adeuden/>

<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>

<http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/9/17>

<http://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>

[http://www.usmp.edu.pe/pdf/TRAMITE\\_DOCUMENTARIO.pdf](http://www.usmp.edu.pe/pdf/TRAMITE_DOCUMENTARIO.pdf)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa\\_de\\_ayuda](https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa_de_ayuda)

<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>

<https://www.ujcm.edu.pe/filial/lima-organizacion>

Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Enero a junio de 2005 pág. 71-72

Jones y George (2010) Administración Contemporánea Pag.20 Mcgraw-Hill /Interamericana Editores

Koontz, Weihrich, Cannic (2012) Administración Una Perspectiva Global y Empresarial Pag.108 McGraw-Hill /Interamericana editores S.A. de C.V.

Lovelock & Wirtz (2015). Pg. 356 Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. Sexta edición Pearson Educación, México, 2009

Moratto,J.(2007)Mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/cos-cuatro pasos fundamentales-del-proceso-administrativo/. Recuperado el 13 de octubre de 2013

Münch, L. (2010) Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo pág. 41 Pearson Educación, México, 2010

Obregón, X, Ponce G. (2018) “Propuesta de Mejora de Procesos Administrativos Aplicado A Cnel-Ep Matriz Guayaquil”.

Pérez T. (2011) Calidad Total en la Atención al Cliente

Pulgarín C, Zulueta J (2015) “El proceso administrativo en la Universidad de Antioquia y su impacto en la gestión de la actividad investigativa: diagnóstico y propuestas de mejoramiento”.

Reyes A. (2004) Administración Moderna pg.15 edición LIMUSA, S.A de C V. Grupo Noriega Editores, México D.F.

Robbins, Stephen P. y Coulter, Administración pg. 8 Pearson Educación, México, 2010

Sánchez y Reyes (2015) Pág. 88, Metodología y Diseños de la Investigación Científica, Impreso en Bussines Support Aneth Srl.Peru.

Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría pág. 83 estudios sobre educación / VOL. 29 / 2015 / 81-101

Solval, J (2007) “El Proceso administrativo”

Stoner, (2012). Pg. 610. Administración, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. edo. México

Terranova, G., Lozano, L., Fernández, T., & Caicedo, J. (2017). El sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes. Pro Sciences, 1(2), 8-11. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol1iss2.2017pp17-28>. <http://www.marketingcmm.com/indicadores-de-satisfaccion-del-cliente/>

Vargas Y (2018) “Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en el área de Emisión de la Empresa Pacífico Seguros, 2018”.

Vargas, M. Calidad y servicio: conceptos y herramientas / Vargas, de Vega. – 2a. ed. -- Bogotá: Ecoe Ediciones: Universidad de La Sabana, 2011

Vavra, T Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000 FC Editorial Madrid 2003 books google

Wehrich, Cannice Y Hanah (2012) Administration. Una perspectiva Global y Empresarial Pág. 30 Mc GRAW-HILL/ Interamericana editores s.a. de c.v

Zeithaml A. Parasuraman y Berry, Calidad total en la gestión de servicios Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1993 Juan Bravo, 3-A. 28006 Madrid (España)

## Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: *El Proceso administrativo en la mesa de partes y satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui Sede Lima-2019*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>¿Qué relación existe en el proceso administrativo en la mesa de partes y la satisfacción de los estudiantes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?</p> <p>Específicos: ¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019?</p>	<p>¿Establecer qué relación existe entre el proceso administrativo de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui de la sede Lima-2019?</p> <p>Específicos: Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción del estudiante en la mesa de partes en la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.</p>	<p>Existe relación entre el proceso administrativo de la Mesa de Partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui 2019.</p> <p>Específicos: Existe relación entre la planificación de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui 2019.</p> <p>Existe relación entre la organización de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.</p> <p>Existe relación entre la Dirección de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui 2019.</p> <p>Existe relación entre el control de la mesa de partes y la satisfacción del estudiante de la universidad José Carlos Mariátegui sede Lima-2019.</p>	<p>Proceso Administrativo: El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa</p> <p>Satisfacción del Estudiante Es la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo</p>	<p>Tipo de investigación: cuantitativo Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental. Por el tiempo es transversal diseño de nivel correlacional</p>	<p>Población: 548</p> <p>Muestra: 170</p>

## Anexo 2: Matriz De Operacionalización.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Ítems	Escalas y valores
Variable 1 PROCESO ADMINISTRATIVO	Planeación	Plan Estratégico	1 ¿Percibe usted que el personal de mesa de partes aplica el plan estratégico?		1. Nunca
			2 ¿el flujo gram de los trámites a realizar se encuentra en un lugar visible?		
		Cronogramas	3 ¿El personal de mesa de partes cumple con el cronograma respecto a las actividades programadas?		
			4 ¿Se cumple con los horarios de atención en la mesa de partes?		
			5 ¿Los cronogramas se encuentran publicados en página web de la institución?		
	Organización	Coordinación Efectiva	6 ¿El personal de mesa de partes realiza coordinaciones efectivas con otra área?		2. Casi nunca
			7 ¿se le informa a usted de la situación en que se encuentra los trámites?		
		Función Laboral	8 ¿Percibe usted que el personal está capacitado en sus funciones?		
			9 ¿Considera usted que el personal de mesa de partes conoce las funciones y responsabilidades del área?		
	Estructura Organizacional	10 ¿Observa usted si hay una buena organización entre las áreas?			
	Dirección	Supervisión	11 ¿Cree usted que hay supervisión responsable de los jefes en la mesa de partes?		3. A veces
			12 ¿Cuándo entrega los documentos para tramite supervisan que se encuentre completo según los requerimientos?		
		Toma de decisiones	13 ¿Se toma decisiones adecuadas para la solución de un problema en la mesa de partes?		
			14 ¿El personal de mesa de partes toma decisiones ante un problema?		
			15 ¿Cuándo se presenta un problema el personal toma la decisión de corregir la situación?		
	Control	Monitoreo	16 ¿Percibe que se monitorea las actividades de mesa de partes para que se ejecute de manera eficiente?		4. Casi siempre
			17 ¿se controla los trámites ingresados a la mesa de partes?		
		Medición de logros	18 ¿El personal de mesa de partes le informan de la situación de los tramites?		5. Siempre
		Medidas correctivas	19 ¿El personal de mesa de partes aplican medidas correctivas al encontrarse alguna deficiencia?		
		Seguimiento continuo	20 ¿Existe un seguimiento continuo a los tramites de parte del personal?		

Variable 2 SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Elemento Tangible	Infraestructura adecuada	1 ¿Encuentra Ud. el área de mesa de partes limpio y acogedor?	1. Nunca
			2 ¿Utiliza el sistema ERP la Mesa de partes de la Universidad?	
		Personal	3 ¿El personal de mesa de partes tiene buena imagen?	
			4 ¿El personal de mesa de partes dispone de todos los medios para realizar su labor?	
	Confiabilidad	Elementos de Comunicación	5 ¿Publica la Universidad por página web sus servicios?	2. Casi nunca
		Integridad	6 ¿le brinda el personal de mesa de partes confianza en la atención recibida?	
			7 ¿el personal de mesa de partes se muestra imparcial con los estudiantes?	
		Compromiso	8 ¿Se cumple con los plazos acordados en los trámites?	
			9 ¿La Mesa de partes le ofrece un servicio oportuno?	
		Servicio Eficiente	10 ¿El servicio que brinda la mesa de partes cubre sus expectativas?	
	Empatía	Pericia	11 ¿Cree Ud. que el personal de mesa de partes está capacitado para solucionar cualquier inconveniente?	3. A veces
		Certidumbre	12 ¿El personal de mesa de partes le transmite una percepción de confianza y honradez?	
			13 ¿El personal de mesa de partes cumple con los plazos establecidos para la entrega de los documentos?	
		Credibilidad	14 ¿El personal de mesa de partes tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a sus consultas?	
	Respuesta	Cortesía	15 ¿El personal de mesa de partes se muestra amable en todo momento para resolver sus inquietudes?	4. Casi siempre
		Atención Personalizada	16 ¿El personal de mesa de partes se muestra cortés y amable con la atención?	
			17 ¿El personal de mesa de partes demuestra un buen entendimiento en los diálogos de atención, conservando una buena armonía con los estudiantes?	
			18 ¿El personal de mesa de partes comprende las necesidades específicas del estudiante, conservando la paciencia en el trato?	
		Comprensión	19 ¿El personal de mesa de partes está disponible a resolver los problemas que tiene el estudiante respecto a sus trámites?	
	Buena Comunicación	20 ¿El personal de mesa de partes atiende sus consultas cuando llama por teléfono?		
	Seguridad	Prontitud	21 ¿Cuándo consulta en mesa de partes sobre la situación de los tramites recibe una respuesta inmediata	5. Siempre
			22 ¿Está satisfecho con los plazos establecidos por la mesa de partes para atender los trámites administrativos?	
		Utilidad	23 ¿Le es de utilidad la información brindada por el portal del sitio web de la universidad?	
			24 ¿La información brindada por el personal de mesa de partes es útil?	
		Flexibilidad y Capacidad	25 ¿El Personal de mesa de partes está capacitado para atenderlo?	

### Anexo 3: Instrumentos.

Cuestionario sobre satisfacción del estudiante

Instrucciones: Use la siguiente escala para medir su encuesta marcando en el recuadro con una EQUIS (X)

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

PROCESO ADMINISTRATIVO						
Dimensiones	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACION</b>	¿Percibe usted que el personal de mesa de partes aplica el plan estratégico?					
	¿el flujo grama de los trámites a realizar se encuentra en un lugar visible?					
	¿El personal de mesa de partes cumple con el cronograma respecto a las actividades programadas?					
	¿Se cumple con los horarios de atención en la mesa de partes?					
	¿Los cronogramas se encuentran publicados en página web de la institución?					
<b>ORGANIZACION</b>	¿El personal de mesa de partes realiza coordinaciones efectivas con otra área?					
	¿se le informa a usted de la situación en que se encuentra los trámites?					
	¿Percibe usted que el personal está capacitado en sus funciones?					
	¿Considera usted que el personal de mesa de partes conoce las funciones y responsabilidades del área?					
	¿Observa usted si hay una buena organización entre las áreas?					
<b>DIRECCION</b>	¿Cree usted que hay supervisión responsable de los jefes en la mesa de partes?					
	¿Cuándo entrega los documentos para tramite supervisan que se encuentre completo según los requerimientos?					
	¿Se toma decisiones adecuadas para la solución de un problema en la mesa de partes?					
	¿El personal de mesa de partes toma decisiones ante un problema?					
	¿Cuándo se presenta un problema el personal toma la decisión de corregir la situación?					
<b>CONTROL</b>	¿Percibe que se monitorea las actividades de mesa de partes para que se ejecute de manera eficiente?					
	¿se controla los trámites ingresados a la mesa de partes?					
	¿El personal de mesa de partes le informan de la situación de los tramites?					
	¿El personal de mesa de partes aplican medidas correctivas al encontrarse alguna deficiencia?					
	¿Existe un seguimiento continuo a los tramites de parte del personal?					



SATISFACCION DEL ESTUDIANTE						
Dimensiones	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	¿Encuentra Ud. el área de mesa de partes limpio y acogedor?					
	¿Utiliza el sistema ERP la Mesa de partes de la Universidad?					
	¿El personal de mesa de partes tiene buena imagen?					
	¿El personal de mesa de partes dispone de todos los medios para realizar su labor?					
	¿Publica la Universidad por página web sus servicios?					
<b>CONFIABILIDAD</b>	¿le brinda el personal de mesa de partes confianza en la atención recibida?					
	¿el personal de mesa de partes se muestra imparcial con los estudiantes?					
	¿Se cumple con los plazos acordados en los trámites?					
	¿La Mesa de partes le ofrece un servicio oportuno?					
	¿El servicio que brinda la mesa de partes cubre sus expectativas?					
<b>EMPATIA</b>	¿Cree ud. que el personal de mesa de partes está capacitado para solucionar cualquier inconveniente?					
	¿El personal de mesa de partes le transmite una percepción de confianza y honradez?					
	¿El personal de mesa de partes cumple con los plazos establecidos para la entrega de los documentos?					
	¿El personal de mesa de partes tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a sus consultas?					
	¿El personal de mesa de partes se muestra amable en todo momento para resolver sus inquietudes?					
<b>RESPUESTA</b>	¿El personal de mesa de partes se muestra cortés y amable con la atención?					
	¿El personal de mesa de partes demuestra un buen entendimiento en los diálogos de atención, conservando una buena armonía con los estudiantes?					
	¿El personal de mesa de partes comprende las necesidades específicas del estudiante, conservando la paciencia en el trato?					
	¿El personal de mesa de partes está disponible a resolver los problemas que tiene el estudiante respecto a sus trámites?					
	¿El personal de mesa de partes atiende sus consultas cuando llama por teléfono?					
<b>SEGURIDAD</b>	¿Cuándo consulta en mesa de partes sobre la situación de los tramites recibe una respuesta inmediata					
	¿Está satisfecho con los plazos establecidos por la mesa de partes para atender los trámites administrativos?					
	¿Le es de utilidad la información brindada por el portal del sitio web de la universidad?					
	¿La información brindada por el personal de mesa de partes es útil?					
	¿El Personal de mesa de partes está capacitado para atenderlo?					

## Anexo 4: Validación de Instrumentos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr (a) Justiniano Aybar Huamani

Presente

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

Es grato comunicame con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 504 de la sede de Lince; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: Procesos administrativos en mesa de partes y satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui Sede Lima-2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller: Diana Denisse Peralta Castañeda.  
DNI. 10292496

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PROCESOS ADMINISTRATIVOS"**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 PLANIFICACION</b>								
1	¿Percibe usted que el personal de mesa de partes aplica el plan estratégico?	✓				✓		
2	¿El flujograma de los trámites a realizar se encuentra en un lugar visible?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de mesa de partes cumple con el cronograma respecto a las actividades programadas?	✓		✓		✓		
4	¿Se cumple con los horarios de atención en la mesa de partes?	✓		✓		✓		
5	¿Los cronogramas se encuentran publicados en página web de la institución?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 ORGANIZACION</b>								
6	¿El personal de mesa de partes realiza coordinaciones efectivas con otra área?	✓		✓		✓		
7	¿Se le informa a usted de la situación en que se encuentra los trámites?	✓		✓		✓		
8	¿Percibe usted que el personal está capacitado en su funciones?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal de mesa de partes conoce las funciones y responsabilidades del área?	✓		✓		✓		
10	¿Observa usted si hay una buena organización entre las áreas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ✓ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]



Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aybar Huamani Justiniano      DNI: 08822479

Especialidad del validador: METODOLOGO Y TEMÁTICO

...21...de...03... del 2019

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

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

  

 Credencio Dr. Justiniano AYBAR HUAMANI  
 METODOLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

Firma del Experto Informante

Activar Window  
Ve a Configuración p

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PROCESOS ADMINISTRATIVOS"



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3 DIRECCION</b>								
11	¿Cree usted que hay supervisión responsable de los jefes en la mesa de partes?	✓		✓		✓		
12	¿Cuándo entrega los documentos para tramite supervisan que se encuentre completo según los requerimientos?	✓		✓		✓		
13	¿Se toma decisiones adecuadas para la solución de un problema en la mesa de partes?	✓		✓		✓		
14	¿El personal de mesa de partes toma decisiones ante un problema?	✓		✓		✓		
15	¿Cuándo se presenta un problema el personal toma la decisión de corregir la situación?	✓		✓				
<b>DIMENSIÓN 4 CONTROL</b>								
16	¿Percibe que se monitorea las actividades de mesa de partes para que se ejecute de manera eficiente?	✓		✓		✓		
17	¿se controla los trámites ingresados a la mesa de partes?	✓		✓		✓		
18	¿El personal de mesa de partes le informan de la situación de los tramites?	✓		✓		✓		
19	¿El personal de mesa de partes aplican medidas correctivas al encontrarse alguna deficiencia?	✓		✓		✓		
20	¿Existe un seguimiento continuo a los tramites de parte del personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ✓ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aybar Huamani Justiniano    DNI: 08822479

Especialidad del validador: METEOROLOGO Y TEMÁTICO

21 de 03 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



*Justiniano*  
 CRÓNICAS DE JUSTINIANO AYBAR HUAMANI  
 METEORÓLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

Firma del Experto Informante

Activar Window  
 Ve a Configuración p



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y) SATISFACCION DEL ESTUDIANTE**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	¿Encuentra Ud. el área de mesa de partes limpio y acogedor?	✓		✓		✓		
2	¿Utiliza el sistema ERP la Mesa de partes de la Universidad?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de mesa de partes tiene buena imagen?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de mesa de partes dispone de todo los medios para realizar su labor?	✓		✓		✓		
5	¿Publica la Universidad por página web sus servicios?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 CONFIABILIDAD</b>								
1	¿le brinda el personal de mesa de partes confianza en la atención recibida?	✓		✓		✓		
1	¿el personal de mesa de partes se muestra imparcial con los estudiantes?	✓		✓		✓		
2								
1	¿Se cumple con los plazos acordados en los trámites?	✓		✓		✓		
3								
1	¿La Mesa de partes le ofrece un servicio oportuno?	✓		✓		✓		
4								
1	¿El servicio que brinda la mesa de partes cubre sus expectativas?	✓		✓		✓		
5								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aybar Huamani Justiniano      DNI: 08822479

Especialidad del validador: METODOLOGIA Y TEMÁTICO

21 de 03 del 2019

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

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

 CERTIFICADO DE JUSTINIANO AYBAR HUAMANI  
 METODOLOGIA Y TEMÁTICO DE TESIS

Activar Window  
 Ve a Configuración p



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y) SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>								
1	¿Cree ud. que el personal de mesa de partes está capacitado para solucionar cualquier inconveniente?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de mesa de partes le trasmite una percepción de confianza y honradez?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de mesa de partes cumple con los plazos establecidos para la entrega de los documentos?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de mesa de partes tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a sus consultas?	✓		✓		✓		
5	¿El personal de mesa de partes se muestra amable en todo momento para resolver sus inquietudes?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4 EMPATÍA</b>								
11	1 ¿El personal de mesa de partes se muestra cortés y amable con la atención?	✓	No	✓	No	✓	No	
12	2 ¿El personal de mesa de partes demuestra un buen entendimiento en los diálogos de atención, conservando una buena armonía con los estudiantes?	✓		✓		✓		
13	3 ¿El personal de mesa de partes comprende las necesidades específicas del estudiante, conservando la paciencia en el trato?	✓		✓		✓		
14	4 ¿El personal de mesa de partes está disponible a resolver los problemas que tiene el estudiante respecto a sus trámites?	✓		✓		✓		
15	5 ¿El personal de mesa de partes atiende sus consultas cuando llama por teléfono?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5 RESPUESTA</b>								
17	¿ Cuándo consulta en mesa de partes sobre la situación de los tramites recibe una respuesta inmediata	✓		✓		✓		
18	¿Está satisfecho con los plazos establecidos por la mesa de partes para atender los trámites administrativos?	✓		✓		✓		
19	¿Le es de utilidad la información brindada por el portal del sitio web de la universidad?	✓		✓		✓		
20	¿La información brindada por el personal de mesa de partes es útil?	✓		✓		✓		
	¿El Personal de mesa de partes está capacitado para atenderlo?	✓		✓		✓		
	¿Espera mucho tiempo para ser atendido por el personal de mesa de partes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Aybar Huamani Justiniano**    DNI: **08822479**

Especialidad del validador: Método Logo y Temático    21 de 03 del 2019

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

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

  
**Firma del Experto Informante**

Act  
Ve a



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr(a) Portocarrero Ramos Carlos

Presente

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

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 504 de la sede de Lince; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: Procesos administrativos en mesa de partes y satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui Sede Lima-2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller: Diana Denisse Peralta Castañeda.  
DNI. 10292496



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PROCESOS ADMINISTRATIVOS"**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 PLANIFICACION</b>								
1	¿ Percibe usted que el personal de mesa de partes aplica el plan estratégico?	✓		✓		✓		
2	¿ El flujograma de los trámites a realizar se encuentra en un lugar visible?	✓		✓		✓		
3	¿ El personal de mesa de partes cumple con el cronograma respecto a las actividades programadas?	✓		✓		✓		
4	¿ Se cumple con los horarios de atención en la mesa de partes?	✓		✓		✓		
5	¿ Los cronogramas se encuentran publicados en página web de la institución?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 ORGANIZACION</b>								
6	¿ El personal de mesa de partes realiza coordinaciones efectivas con otra área?	✓		✓		✓		
7	¿ Se le informa a usted de la situación en que se encuentra los trámites?	✓		✓		✓		
8	¿ Percibe usted que el personal está capacitado en su funciones?	✓		✓		✓		
9	¿ Considera usted que el personal de mesa de partes conoce las funciones y responsabilidades del área?	✓		✓		✓		
10	¿ Observa usted si hay una buena organización entre las áreas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CARLOS PASTORCARRERO RAMO ..... DNI: 07487125

Especialidad del validador: Ma Pastorcarrero - Dr. Administración .....

28 de 3 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PROCESOS ADMINISTRATIVOS"



N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3 DIRECCIÓN</b>								
11	¿Cree usted que hay supervisión responsable de los jefes en la mesa de partes?	✓		✓		✓		
12	¿Cuándo entrega los documentos para trámite supervisan que se encuentre completo según los requerimientos?	✓		✓		✓		
13	¿Se toma decisiones adecuadas para la solución de un problema en la mesa de partes?	✓		✓		✓		
14	¿El personal de mesa de partes toma decisiones ante un problema?	✓		✓		✓		
15	¿Cuándo se presenta un problema el personal toma la decisión de corregir la situación?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4 CONTROL</b>								
16	¿Percibe que se monitorea las actividades de mesa de partes para que se ejecute de manera eficiente?	✓		✓		✓		
17	¿se controla los trámites ingresados a la mesa de partes?	✓		✓		✓		
18	¿El personal de mesa de partes le informan de la situación de los trámites?	✓		✓		✓		
19	¿El personal de mesa de partes aplica medidas correctivas al encontrarse alguna deficiencia?	✓		✓		✓		
20	¿Existe un seguimiento continuo a los trámites de parte del personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS PORECARRERO RAMOS ..... DNI: 07489123

Especialidad del validador: Psicólogo - Dr. Administración .....

27 de 3 del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

Activ  
Ve a Cc



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y) SATISFACCION DEL ESTUDIANTE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinenci <sup>a</sup>		Relevancia <sup>a</sup>		Claridad <sup>a</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	¿ Encuentra Ud. el área de mesa de partes limpio y acogedor?	✓		✓		✓		
2	¿ Utiliza el sistema ERP la Mesa de partes de la Universidad?	✓		✓		✓		
3	¿ El personal de mesa de partes tiene buena imagen?	✓		✓		✓		
4	¿ El personal de mesa de partes dispone de todo los medios para realizar su labor?	✓		✓		✓		
5	¿ Publica la Universidad por página web sus servicios?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 CONFIABILIDAD</b>								
6	¿ le brinda el personal de mesa de partes confianza en la atención recibida?	✓		✓		✓		
7	¿ el personal de mesa de partes se muestra imparcial con los estudiantes?	✓		✓		✓		
8	¿ Se cumple con los plazos acordados en los trámites?	✓		✓		✓		
9	¿ La Mesa de partes le ofrece un servicio oportuno?	✓		✓		✓		
10	¿ El servicio que brinda la mesa de partes cubre sus expectativas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carlos Portocarrero Ramo ..... DNI: 07482121

Especialidad del validador: Psicología - D. Administración .....

23 de 3 del 2019

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y) SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>								
11	¿Cree ud. que el personal de mesa de partes está capacitado para solucionar cualquier inconveniente?	✓		✓		✓		
12	¿El personal de mesa de partes le trasmite una percepción de confianza y honradez?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de mesa de partes cumple con los plazos establecidos para la entrega de los documentos?	✓		✓		✓		
14	¿El personal de mesa de partes tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a sus consultas?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de mesa de partes se muestra amable en todo momento para resolver sus inquietudes?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4 EMPATIA</b>								
16	1 ¿El personal de mesa de partes se muestra cortés y amable con la atención?	✓		✓		✓		
17	2 ¿El personal de mesa de partes demuestra un buen entendimiento en los diálogos de atención, conservando una buena armonía con los estudiantes?	✓		✓		✓		
18	3 ¿El personal de mesa de partes comprende las necesidades específicas del estudiante, conservando la paciencia en el trato?	✓		✓		✓		
19	4 ¿El personal de mesa de partes está disponible a resolver los problemas que tiene el estudiante respecto a sus trámites?	✓		✓		✓		
20	5 ¿El personal de mesa de partes atiende sus consultas cuando llama por teléfono?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5 RESPUESTA</b>								
21	¿ Cuando consulta en mesa de partes sobre la situación de los tramites recibe una respuesta inmediata	✓		✓		✓		
22	¿ Está satisfecho con los plazos establecidos por la mesa de partes para atender los trámites administrativos?	✓		✓		✓		
23	¿ Le es de utilidad la información brindada por el portal del sitio web de la universidad?	✓		✓		✓		
24	¿ La información brindada por el personal de mesa de partes es útil?	✓		✓		✓		
25	¿ El Personal de mesa de partes está capacitado para atenderlo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ ✓ ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CAROL PORTOCARRIAG RAMAL ..... DNI: 0748925

Especialidad del validador: Psicología de Administrativa ..... 23 de 9 del 20 19

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
**Finna del Experto Informante**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a) Giovanna Chirinos Gastelú

Presente

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

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 504 de la sede de Lince; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: Procesos administrativos en mesa de partes y satisfacción del estudiante de la Universidad José Carlos Mariátegui Sede Lima-2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller: Diana Denisse Peralta Castañeda.  
DNI. 10292496

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PROCESOS ADMINISTRATIVOS"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>b</sup>		Claridad <sup>c</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 PLANIFICACION</b>								
1	¿Percebe usted que el personal de mesa de partes aplica el plan estratégico?	/		/		/		
2	¿El flujograma de los trámites a realizar se encuentra en un lugar visible?	/		/		/		
3	¿El personal de mesa de partes cumple con el cronograma respecto a las actividades programadas?	/		/		/		
4	¿Se cumple con los horarios de atención en la mesa de partes?	/		/		/		
5	¿Los cronogramas se encuentran publicados en página web de la institución?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 ORGANIZACION</b>								
6	¿El personal de mesa de partes realiza coordinaciones efectivas con otra área?	/		/		/		
7	¿Se le informa a usted de la situación en que se encuentra los trámites?	/		/		/		
8	¿Percebe usted que el personal está capacitado en su funciones?	/		/		/		
9	¿Considera usted que el personal de mesa de partes conoce las funciones y responsabilidades del área?	/		/		/		
10	¿Observa usted si hay una buena organización entre las áreas?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Giovanna Chirinos Gastelú

DNI: 07971242

Especialidad del validador: ERIC / Meteorología

21 de 03 del 2019

<sup>a</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>b</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>c</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PROCESOS ADMINISTRATIVOS"



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3 DIRECCION</b>								
11	¿Cree usted que hay supervisión responsable de los jefes en la mesa de partes?	/		/		/		
12	¿Cuándo entrega los documentos para tramite supervisan que se encuentre completo según los requerimientos?	/		/		/		
13	¿Se toma decisiones adecuadas para la solución de un problema en la mesa de partes?	/		/		/		
14	¿El personal de mesa de partes toma decisiones ante un problema?	/		/		/		
15	¿Cuándo se presenta un problema el personal toma la decisión de corregir la situación?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4 CONTROL</b>								
16	¿Percibe que se monitorea las actividades de mesa de partes para que se ejecute de manera eficiente?	/		/		/		
17	¿se controla los trámites ingresados a la mesa de partes?	/		/		/		
18	¿El personal de mesa de partes le informan de la situación de los tramites?	/		/		/		
19	¿El personal de mesa de partes aplica medidas correctivas al encontrarse alguna deficiencia?	/		/		/		
20	¿Existe un seguimiento continuo a los trámites de parte del personal?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Giovanna Chirinos Gastelú

DNI: 07971242

Especialidad del validador: EDUC / Tecnología

21 de 03 del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y) SATISFACCION DEL ESTUDIANTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	¿Encuentra Ud. el área de mesa de partes limpio y acogedor?	/		/		/		
2	¿Utiliza el sistema ERP la Mesa de partes de la Universidad?	/		/		/		
3	¿El personal de mesa de partes tiene buena imagen?	/		/		/		
4	¿El personal de mesa de partes dispone de todo los medios para realizar su labor?	/		/		/		
5	¿Publica la Universidad por página web sus servicios?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 CONFIABILIDAD</b>								
6	¿le brinda el personal de mesa de partes confianza en la atención recibida?	/		/		/		
7	¿el personal de mesa de partes se muestra imparcial con los estudiantes?	/		/		/		
8	¿Se cumple con los plazos acordados en los trámites?	/		/		/		
9	¿La Mesa de partes le ofrece un servicio oportuno?	/		/		/		
10	¿El servicio que brinda la mesa de partes cubre sus expectativas?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Giovanna Chirinos Gastelú

DNI: 07971242

Especialidad del validador: Educ/Metodología

21 de 03 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante

Activar Windows

Ve a Configuración par



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y) SATISFACCION DEL ESTUDIANTE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>								
11	¿Cree ud. que el personal de mesa de partes está capacitado para solucionar cualquier inconveniente?	/		/		/		
12	¿El personal de mesa de partes le trasmite una percepción de confianza y honradez?	/		/		/		
13	¿El personal de mesa de partes cumple con los plazos establecidos para la entrega de los documentos?	/		/		/		
14	¿El personal de mesa de partes tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a sus consultas?	/		/		/		
15	¿El personal de mesa de partes se muestra amable en todo momento para resolver sus inquietudes?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4 EMPATÍA</b>								
16	1 ¿El personal de mesa de partes se muestra cortés y amable con la atención?	/		/		/		
17	2 ¿El personal de mesa de partes demuestra un buen entendimiento en los diálogos de atención, conservando una buena armonía con los estudiantes?	/		/		/		
18	3 ¿El personal de mesa de partes comprende las necesidades específicas del estudiante, conservando la paciencia en el trato?	/		/		/		
19	4 ¿El personal de mesa de partes está disponible a resolver los problemas que tiene el estudiante respecto a sus trámites?	/		/		/		
20	5 ¿El personal de mesa de partes atiende sus consultas cuando llama por teléfono?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 5 RESPUESTA</b>								
21	¿Cuándo consulta en mesa de partes sobre la situación de los trámites recibe una respuesta inmediata?	/		/		/		
22	¿Está satisfecho con los plazos establecidos por la mesa de partes para atender los trámites administrativos?	/		/		/		
23	¿Le es de utilidad la información brindada por el portal del sitio web de la universidad?	/		/		/		
24	¿La información brindada por el personal de mesa de partes es útil?	/		/		/		
25	¿El Personal de mesa de partes está capacitado para atenderlo?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Giovanna Chirinos Gastelú

Especialidad del validador: EDUC / METODOLOGIA

DNI: 07971242

21 de 03 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante

Activa  
Ve a Cor



### Anexo 5: Matriz de Datos

		ENCUESTADOS																																										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
procesos administrativos	P1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	2	1	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	2	2	1	4	4	2	4	1	1	3	3		
	P2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	1	4	4	3	2	2	1	4	3	
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	3	5	4	3	4	3	2	4	4	1	3	1	1	4	1
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	3	
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	2	1	3	4	5	4	1	5	5	
	P6	3	5	5	5	3	3	5	3	3	1	5	4	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	2	3	2	2	2	1		3	1	1	5	4	1	
	P7	1	5	5	5	1	5	1	3	5	1	5	2	5	1	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	2	2	2	5	2	2	2	3	3	4	1	3	3	1	5	2	3	
	P8	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	2	2	2	5	4	4	3	3	4	2	3	3	5	3	2	3	3	2	4	4	3	4	1	3	3		
	P9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	
	P10	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	1	3	4	2	3	1	4	3	1	
	P11	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	2	1	5	3	1	1	1	1	2	3	
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	1	4	1	3	
	P13	1	1	1	5	1	5	3	1	5	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	2	3	5	4	3	4	2	3	3	4	3	2	1	3	3	5	
	P14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	
	P15	1	1	1	3	3	1	1	1	5	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	5	3	3	3	3	5	2	2	2	5	4	3	3	2	3	5	3	2	1	1	4	3	1	
	P16	3	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	1	5	1	2	2	2	5	4	4	5	5	3	4	2	2	4	3	2	2	2	1	5	3	3	2	3	3	2	3	
	P17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	4	3	2	2	3	4	3	4	2	1	3	2	3	
	P18	3	1	1	5	5	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	2	3	2	5	4	2	2	2	3	4	4	3	2	1	3	2	3	
	P19	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	5	5	3	2	3	3	5	4	2	4	2	3	1	4	3	2	1	3	2	3	
	P20	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	5	5	3	2	2	3	4	3	3	2	2	1	3	4	4	3	1	3	2	3	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR		
																ENCUESTADOS																														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42		
satisfaccion del estudiante	P1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2		
	P2	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	4	5	4	4	4	5	1	1	3	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	5	3	1	1	5	3	2			
	P3	1	5	1	5	3	5	5	3	5	1	1	5	1	3	3	3	1	1	1	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	1	3	5	3			
	P4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	1	5	3	3	1	3	2	3		
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3	4	2	2	2	4	4	1	3	3	4	2	3	
	P6	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	2	2	2	5	5	5	4	4	2	2	3	2	5	3	4	2	3	1	3	4	3	3	1	3	3	2		
	P7	1	1	5	5	1	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	4	5	1	1	1	5	4	4	5	5	2	2	5	2	5	4	3	4	3	3	1	4	3	4	1	3	1	3		
	P8	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	4	4	1	1	4	2	4	3	4	4	1	1	3	4	4	1	1	3	1	1		
	P9	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	1	1	3	3	5	4	3	4	3	1	3	4	4	3	1	2	1	3			
	P10	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	5	3	3	5	4	4	4	2	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	1			
	P11	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	3	1	3	1	1	1	5	4	4	5	5	3	3	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2			
	P12	1	5	5	5	3	1	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	1	1	1	5	4	4	5	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	4	4	3	2	2	5	2	3	3			
	P13	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	3	3	5	5	1	1	3	2	4	3	3	5	2	1	3	3	4	1	1	2	3	1			
	P14	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	3	3	1	1	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	4	5	2	2	4	3	2	2	1	2	1	3			
	P15	1	5	5	5	3	3	3	1	5	3	5	5	3	3	1	5	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	3	3	3		
	P16	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	1	1	1	5	4	5	4	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4	1	3	1	1	3	2	3			
	P17	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	2	3	3			
	P18	5	5	5	5	1	3	5	3	5	3	5	5	3	4	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	1	3	5	5	4	4	3	2	4	4	2	2	1	2	3	5			
	P19	1	5	1	5	1	3	1	1	5	1	1	3	3	1	4	1	3	3	3	5	4	4	4	4	2	2	2	3	5	4	3	3	3	2	3	4	4	2	1	1	2	1			
	P20	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	3	3	1	3	5	2	3	3	1	1	1	4	2	1	1	2	3	3			
	P21	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	2	3	4	2	2	2	3	5	2	2	4	3	1	3	4	3	1	1	2	1	3		
	P22	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	5	4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	2	1	4	4	2	1	1	1	3			