



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio
al usuario de una municipalidad de Piura, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Correa Molero, Marly Jossely (orcid.org/0000-0002-6371-8023)

ASESOR:

Mtro. Llanos Baltodano, Víctor Manuel (orcid.org/0000-0002-5921-9475)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme salud y permitirme llegar hasta este momento importante de mi formación profesional.

A mi hija Helena, la motivación más grande para cumplir todos mis sueños.

A mi esposo, a mis padres y a mis hermanas, por ser mi apoyo incondicional

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme las facilidades de terminar mi carrera profesional a través del Programa de Formación para Adultos.

A todos mis docentes que con su cátedra me han permitido obtener conocimientos sustanciales para desarrollar la presente investigación.

A mi asesor, el Mtro. Víctor Llanos B. por su apoyo constante.

INDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Astract	vii
INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEORICO	4
III.METODOLOGÍA	10
3.1.Tipo y diseño de investigación	10
3.2.Variables y operacionalización.....	10
3.3.Población, muestra y muestreo y unidad de análisis.....	11
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
VIII. PROPUESTA.....	39
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultado descriptivo de sexo del encuestado	16
Tabla 2	Resultado descriptivo de las edades del encuestado	16
Tabla 3	Resultado descriptivo del nivel de educación del encuestado.....	17
Tabla 4	Relación de las variables	17
Tabla 5	Prueba de correlacion de Spearman.....	18
Tabla 6	Resultados descriptivos de la planeación	19
Tabla 7	Contrastación de la hipótesis específica 1	20
Tabla 8	Resultados descriptivos de la organización.....	21
Tabla 9	Contrastación de la hipótesis específica 2	22
Tabla 10	Resultados descriptivos de la dirección	23
Tabla 11	Contrastación de la hipótesis específica 3	24
Tabla 12	Resultados descriptivos del control.....	25
Tabla 13	Contrastación de la hipótesis específica 4	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022; para ello se realizó una investigación de tipo correlacional - causal y diseño no experimental, descriptivo transversal; cuya población de estudio estuvo conformada por 80 colaboradores de la municipalidad. Para la obtención de resultados se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista junto con sus instrumentos cuestionario y guía de entrevista hacia los colaboradores, Entre los principales resultados se considera que el proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario. En conclusión, la municipalidad necesita implementar estrategias que permitan la mejora del proceso administrativo que se realiza para ofrecer la calidad de servicio al usuario que se desea brindar.

Palabras claves: proceso administrativo, calidad de servicio, municipalidad, usuarios.

Abstract

The present investigation had as a general objective to determine the influence of the administrative process on the quality of service to the user of a municipality of Piura, 2022; For this, a correlational-causal investigation was carried out with a non-experimental, descriptive cross-sectional design; whose study population consisted of 80 employees of the municipality. To obtain results, the survey and interview techniques were applied together with their questionnaire instruments and interview guide towards the collaborators. Among the main results it is considered that the administrative process influences the quality of service to the user. In conclusion, the municipality needs to implement strategies that allow the improvement of the administrative process that is carried out to offer the quality of service to the user that it wishes to provide.

Keywords: administrative process, quality of service, municipality, users.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones públicas realizan sus gestiones siguiendo un proceso administrativo, el cual debe ser evaluado constantemente en sus diferentes etapas de planificación, organización, dirección y control, para lograr brindar servicios de calidad a la ciudadanía. Los constantes avances en la tecnología y los cambios sociales maximizan la exigencia de los usuarios, que demandan servicios de calidad al momento de realizar sus gestiones en las entidades tanto públicas como privadas.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019), afirma que los países requieren un sistema estatal que administre tanto la gestión interna como externa, para brindar prestaciones en temas de calidad en los servicios puestos a disposición del público.

Reyna (2020) afirma que una buena gestión del proceso administrativo conlleva al fortalecimiento de brindar un mejor servicio y lograr los objetivos de una entidad ya sea lucrativas o sociales.

La calidad debe estar presente en la estructura de trabajo, por lo que se requieren de líderes que piensen estratégicamente en sistemas de calidad en los procesos internos. Las entidades públicas logran la satisfacción del ciudadano cuando sus servicios de calidad se logran debido a los mecanismos de descentralización y democratización del servicio (Moreira y Orozco, 2020)

A nivel nacional, Bendezú (2018), afirma que el proceso administrativo es fundamental para que una institución funcione correctamente y cumpla con las perspectivas de los servicios brindados al usuario.

Cárdenas (2021), afirma que el proceso administrativo influye directamente en la satisfacción que se brinda al usuario, en ese sentido se recomienda realizar un seguimiento progresivo a los procesos de atención al usuario para garantizar la mejora continua. DATUM INTERNACIONAL (2019), realizó un estudio que evidenció que el 42% de las personas que visitan alguna entidad pública, perciben calidad de la atención, amabilidad y buen trato en la atención recibida, mientras que solo el 3% considera que la atención fue efectiva y dieron solución a la gestión realizada.

La institución en estudio es una municipalidad de Piura en donde se evidencia que el trabajo se realiza bajo una cultura tradicional con estilos burocráticos y cuentan con planes estratégicos e institucionales que no ejecutan con eficiencia. Los colaboradores, quienes conocen sus falencias y que su método de trabajo no está funcionando correctamente, se justifican aduciendo que siempre se trabaja de esa manera; todo este proceder conlleva a la deficiencia de la calidad de servicios brindada por la Municipalidad, lo que se refleja en los reclamos verbales y escritos presentados por los usuarios. Esta investigación tuvo como finalidad comprobar si el proceso administrativo tiene influencia en la calidad de servicio que se brindan en dicha municipalidad. Duque (2018) indica que la administración se desarrolla a través una sucesión ordenada, interrelacionada, interdependiente e interactiva que constituyen un sistema cíclico.

Las posibles causas que originan este problema son: la distribución incorrecta de labores que genera una sobrecarga laboral, el poco conocimiento de las funciones por parte de los trabajadores, la falta de comunicación efectiva, puesto que el inadecuado uso de los recursos con los que cuenta la Municipalidad tales como el correo institucional generan la falta de coordinación entre el personal que limita la capacidad de respuesta, genera duplicidad de trabajo que ocasionan molestias a los trabajadores y usuarios de la institución. La mala calidad de servicio que perciben los usuarios puede ser por el trato que recibe del personal que trabaja en la atención al público, así como también la burocracia que existe en el sistema de administración nacional (Torres, 2019)

Al no investigar este problema se pronostican consecuencias negativas, ya que existiría una mala calidad en la atención brindada a los usuarios, debido a las posibles deficiencias en el proceso administrativo que se realiza en la Municipalidad, el proceso administrativo que propone una organización favorecen los avances en los servicios, y debe estar alineado con los objetivos de la institución, para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios y conseguir mejores resultados, (Paredes, 2021).

La formulación del problema de investigación se planteó a través de la pregunta: ¿Cómo influye el proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022? Y como problemas específicos:

¿Cuál es la influencia de la planeación en la calidad de servicio al usuario de una Municipalidad de Piura, 2022?, ¿Cuál es la influencia de la organización en la calidad de servicio al usuario de una Municipalidad de Piura, 2022?, ¿Cuál es la influencia de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una Municipalidad de Piura, 2022? ¿Cuál es la influencia del control en la calidad de servicio al usuario de una Municipalidad de Piura, 2022?

La presente investigación se justifica según los criterios de Hernández y Mendoza (2018), por conveniencia ya que permitió tener una visión de la influencia que tiene el proceso administrativo en la calidad de servicio brindada a los usuarios de una municipalidad de Piura. Así mismo tiene una justificación por relevancia social, porque el resultado de esta investigación mejoró la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad donde se realizó el estudio, teóricamente porque brindará aportes importantes a la comunidad científica ya que se ha recogido información verídica, implicaciones prácticas, ya que servirá como base para realizar futuras investigaciones.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, y los objetivos específicos, identificar el nivel de influencia de la planeación en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, conocer el nivel de influencia de la organización en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, demostrar el nivel de influencia de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, establecer el nivel de influencia del control en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

La hipótesis general en la investigación fue el proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, y como hipótesis específicas, H1: La Planeación tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, H2: La Organización tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, H3: La Dirección tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. H4: El Control tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones realizadas a nivel internacional, Reyna (2020), realizó una investigación en Ecuador, con el propósito de estudiar la influencia que tiene la gestión secretarial en la calidad del proceso administrativo, de enfoque cuantitativo, se consideró dos poblaciones conformadas por 50 trabajadores y 138 usuarios, utilizando la encuesta, los resultados encontrados fueron que el 34% de la muestra afirman que el proceso administrativo se encuentra en un nivel alto, en un nivel medio 36% y el 30% en un nivel bajo. Con respecto a la calidad de servicio el 69.57% indican que es muy buena, el 20.20% como buena, y el 10.14% como regular. Concluyendo que el proceso administrativo se relaciona de manera positiva alta con la calidad de servicio.

Paredes (2020), realizó un estudio en Ecuador, en una entidad pública, para analizar en nivel de correlación que existe entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, de enfoque cuantitativo, la muestra fue representada por 256 docentes y 375 alumnos, aplicó una encuesta dando como resultado que la variable Proceso Administrativo tiene una influencia de 81% en la variable Calidad de Servicio y como conclusión se evidencia que existe una correlación significativa entre las variables estudiadas.

Shiguango (2021), realizó un estudio en Ecuador para conocer la relación entre el proceso administrativo y el desempeño laboral de los servidores de un Municipio, es estudio fue básico, de tipo no experimental correlacional, con enfoque cuantitativo, utilizó una encuesta que fue aplicada a una población integrada por 165 trabajadores de la institución, donde se encontró como resultado que el 58.2% la perciben en un nivel medio, el 24.8%, en un nivel bajo, y el 17%, en un nivel alto en cuanto al nivel de la variable proceso administrativo, llegando a encontrar una relación positiva entre la variable proceso administrativo y la variable desempeño laboral en los trabajadores de dicha entidad.

A nivel nacional, Paredes (2021), en su investigación realizada en el sector público del departamento de San Martín, buscó determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicios, para lo cual se aplicó una encuesta a una población y muestra de 115 colaboradores, los principales resultados fueron que el nivel de los procesos administrativos es regular en un

31% y el nivel de la calidad de servicios es muy mala en 30%, se evidencia que la dimensión elementos tangibles influyen en la calidad de servicio, ya que, al contar con los instrumentos y equipos necesarios podrán ejecutar eficientemente sus funciones, concluyó que los procesos administrativos tienen una baja influencia de 2.17% en la calidad de servicios.

Pintado y Sosa (2022), realizó una investigación en el sector privado, en la provincia de Piura, con la finalidad de evaluar si la gestión de la calidad influye en el proceso administrativo, tuvo una población conformada por 21 trabajadores, su investigación fue de tipo correlacional – causal, su diseño no experimental transversal, se aplicó una encuesta y entrevista, y como principales resultados menciona que la calidad influye en el proceso administrativo y como conclusión indica que se necesita crear un plan de gestión para optimizar el proceso administrativo.

Ramírez (2020), en su investigación realizada en el sector privado del departamento de Lima, buscó establecer la influencia del proceso administrativo en la calidad de servicios, Su población fue de 300 clientes y su muestra de 60 clientes, aplicó una encuesta, fue un estudio tipo aplicada, hipotético deductivo, nivel explicativo causal, diseño no experimental, enfoque cuantitativo de corte transversal. los principales resultados fueron que las variables estudiadas tienen una correlación de 0,634 y significancia 0,000, R² 0,634, concluyendo que los procesos administrativos tienen una baja influencia de 2.17% en la calidad de servicios.

Nunura. (2021), realizó una investigación en una municipalidad en la provincia de Lambayeque, para establecer si el proceso administrativo se relaciona con la calidad de servicio, la muestra estuvo conformada 30 trabajadores de dicha entidad, se utilizó cuestionario, los resultados evidencian que el 36.7% de los colaboradores indican un nivel malo a regular el proceso administrativo, mientras que en cuanto a la calidad de servicio indican un nivel de 53.3% , en ese sentido se concluye que no se encuentran satisfechos con el proceso administrativo que se lleva a cabo y ello se refleja en la calidad de servicio regular que se percibe.

Moreno (2020), realizó una investigación en la Provincia Amazonas con el propósito de identificar el nivel de relación existente entre el proceso administrativo y la calidad de servicio, cuya población fue de 569 usuarios con

una muestra conformada por 238 usuarios, se aplicó una encuesta, arrojando un resultado en un nivel malo de 43%, bueno en un 37% y regular en un 20% en el proceso administrativo y en cuanto a calidad de servicio tiene un nivel malo de 42% buena en un 35% y regular en un 23%, concluyendo que el nivel de significación bilateral es de 0,00 y existe una correlación positiva moderada.

Abad (2021), realizó una investigación en Piura, con el objetivo de establecer la relación existente entre la calidad de servicio y el proceso administrativo, trabajó con una muestra compuesta por 160 trabajadores de la institución, aplicando una encuesta, como resultado se indica que el proceso administrativo tiene un nivel regular de 83,1% y el 16,9 % indica que existe un nivel eficiente. Mientras que en cuanto a Calidad de Servicio un 89,4% indica un 89,4% en nivel regular, en un 10 % un nivel eficiente y el 0,6% un nivel deficiente, concluyendo en que existe una correlación altamente significativa entre las variables estudiadas.

Dávila (2018), realizó una investigación en la provincia de Lima, en una empresa del sector privado, con el propósito de determinar la influencia de la Teoría de las Restricciones como modelo de gestión y proceso administrativo, fue un estudio de diseño no experimental, de alcance explicativo tipo aplicada, hipotético deductivo. La población fue de 100 trabajadores y su muestra de 80 trabajadores, con su estudio comprobó que la teoría de las restricciones influye significativa y positivamente con el proceso administrativo.

Bendezú (2018) realizó una investigación en el sector público en la provincia de Lima, su estudio fue de tipo explicativo causal de corte transversal, no experimental, con una muestra fue de 80 trabajadores aplicó un cuestionario, que dio como resultado que existe una gran influencia entre ellos. Así mismo indica que las dimensiones, organización, control y planeación no influyen en la eficacia administrativa, sin embargo, la dimensión de la dirección si tiene influencia en esta variable. Como conclusión menciona que existe una influencia positiva entre las variables estudiadas.

Ramírez (2020) realizó una investigación en la provincia de Lima, su intención fue determinar la influencia entre proceso administrativo y calidad de servicio. El estudio fue de corte transversal, explicativo causal, con un diseño no experimental, la muestra fue 60 clientes, usó la encuesta y el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron, es que existe una significancia de 0,000, R2 0,634,

y coeficiente de correlación 0,634, a partir de ello se concluye que existe una influencia de 40,16% entre proceso administrativo y calidad de servicio

Rojas (2019), realizó una investigación en el sector público de la provincia de Cajamarca, con el objetivo de la influencia del Texto Único de Procedimiento Administrativo en la calidad del servicio. Su investigación fue cuantitativa, diseño correlacional transeccional causal, no experimental, su muestra estuvo conformada por 100 ciudadanos, como principales resultados presenta que el 49% de los Ciudadanos indican que el Texto Único de Procedimientos Administrativo es bueno y el 5% consideran que es muy malo. Así mismo el 45% de los ciudadanos afirman que la Calidad de Servicio es regular. Concluyendo con su estudio que el Texto Único de Procedimiento Administrativo tiene influencia significativa en la calidad del servicio.

Duque (2018), indica que el proceso administrativo es el mecanismo que utiliza el administrador o quien ejerza sus funciones para lograr las metas organizacionales, en ese sentido, según, Mero-Vélez (2018), el proceso administrativo el cual comprende la planificación, organización, dirección y control son etapas que se encuentran interrelacionadas, por lo que constituyen un sistema.

Ocando (2017), indica que el proceso administrativo se realiza con la finalidad de direccionar el desempeño tanto de los trabajadores como de los recursos, Asimismo autores tales como Briones et. al. (2019) Gonzales et. al. (2020), Mendivel et. al. (2020), y Balcázar (2020) coinciden en que el proceso administrativo es un conjunto, cadena o mecanismo de actividades o tareas que se realizan para cumplir los objetivos de una organización. El proceso administrativo son etapas que se deben llevar sucesivamente para aprovechar de manera óptima los recursos con los que se cuenta y de esta manera lograr los objetivos planteados de forma eficiente y a la vez eficaz.

En cuanto a las dimensiones de Proceso administrativo, según Gonzales et.al. (2020), Cruz (2021), Gómez (2019), señalan que son planeación, organización, dirección y control, haciendo referencia al concepto de lo que es la administración afirmada por Chiavenato. mientras que, Peña (2018), incluye la integración entre sus dimensiones de proceso administrativo. Blández (2016), afirma que la planeación es predecir el futuro para plantear estrategias para ser

ejecutadas en un contexto futuro, esto con la finalidad de minimizar la incertidumbre y ejecutar una toma de decisión óptima que permita anticiparse a los cambios que conllevan las diferentes situaciones que se puedan presentar. la planeación es un proceso para visionar aquello que se espera de una organización, perfeccionando los recursos para actuar frente a problemas que pudieran acontecer. (Velásquez, 2021), así mismo Arévalo (2021) define a la planeación como el acto de proyectar las metas y objetivos de una entidad y qué actividades debo realizar para cumplirlos. En ese sentido se puede afirmar que la planeación es el proceso de la administración que se encarga de definir, a dónde se quiere llegar con la organización, que metas y objetivos se desean alcanzar, qué actividades y que recursos se necesitan para lograrlo. Con respecto a la dimensión Organización Turín (2017) indica que la organización es el proceso de estructurar y alinear todos los componentes de una entidad para desarrollar los procesos y actividades para lograr su objetivo. Es importante porque permite visualizar la jerarquización de puestos, es el proceso de diseñar una estructura para el funcionamiento de una entidad. (Shiguango, 2021). se refiere a diseñar una estructura alineada al desarrollo y funcionamiento de una organización. La Dirección según Prado (2021) es la etapa donde se distribuye las funciones de cada colaborador para ejecutar los planes establecidos, del mismo modo Abad (2021) señala que la ejecución de los planes ya establecidos enmarcados por el liderazgo se le denomina dirección. Finalmente, Hun (2021) indica que el Control es un proceso regulador que mide el rendimiento y comprueba los resultados de los planes ejecutados, sin embargo, Flores (2021), menciona que el control es el acto de verificar que aquello que se ha planeado se ha ejecutado y se ha logrado.

Fernández (2019), Henao (2020), Neyra et. al. (2021), Espinoza y Fragosó (2021), coinciden en que la calidad de servicio es aquel cotejo que el cliente realiza entre el servicio que desea con el servicio que ha recibido, por lo que se puede afirmar que la calidad de servicio es aquella satisfacción que el cliente percibe cuando recibe un servicio, pues con los avances tecnológicos y la globalización y las exigencias de los clientes o usuarios cada vez son más y las empresas e instituciones han dejado de ver el hecho de brindar un servicio de calidad de manera opcional y lo han convertido en parte fundamental y necesaria dentro de sus objetivos.

Vargas (2018), indica que la calidad de servicio es un método de estrategia que implementan las empresas tanto privadas como públicas para garantizar la confiabilidad de sus servicios o productos que ofrecen durante la existencia de la empresa u organización, las empresas deben analizar los factores para lograr la eficacia interna y eficiencia externa y permitir identificar los recursos que necesitan para lograr satisfacer a los clientes o usuarios a los que ofrecen sus productos o servicios. (Peña, 2020)

Para evaluar la calidad de servicio según Sierra et. al. (2017), Pedraja et.al. (2019), Barragán y García (2021), utilizaron como dimensiones de empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad, apoyados en el modelo SERVQUAL de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry. La fiabilidad es aquella habilidad que se desarrolla para establecer confianza entre la persona que atiende y el usuario (Vargas 2018), en cuanto a la Capacidad de respuesta, se refiere a los conocimientos que tienen cada uno de los colaboradores para resolver las solicitudes de los usuarios o los problemas que se presenten en la atención al cliente (Paredes 2021). Bravo (2019) afirma que la seguridad es brindarle al usuario la confianza de que su solicitud o problema será solucionado a través de las diferentes estrategias que maneja la entidad para la resolución de conflictos, sin trabas ni engaños. Según Gómez (2019) afirma que la empatía es la representación donde una entidad busca brindar un valor adicional sin esperar nada a cambio del usuario para que este se sienta satisfecho, en cuanto a los elementos tangibles se refiere al personal que atiende, a la infraestructura, a los equipos, al material, a todo aquello que el cliente puede visualizar y juzgar. (Del Castillo, 2021)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es aplicada, porque pretende conocer la realidad de una naturaleza ya que tiene la finalidad de recoger información importante para describir el fenómeno y posteriormente lo explica tratando de comprobar la hipótesis planteada sin manipular el objeto de estudio ni los conceptos de la investigación, tiene un enfoque cuantitativo porque se procesó información a través de técnicas estadísticas. (Hernández et al, 2014).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental descriptiva ya que no se manipularán las variables estudiadas, se observará el comportamiento de los fenómenos en un contexto habitual para seguidamente realizar un análisis de ello. (Cabezas, et al, 2018), de corte transversal ya que el estudio tiene como objetivo describir y analizar la incidencia e interrelación de las variables en un determinado momento. (Hernández et al., 2014), de alcance correlacional causal, porque trata de explicar vínculos entre variables de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza. 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Proceso Administrativo

Briones et. al. (2019) Gonzales et. al. (2020), Mendivel et. al. (2020), y Balcázar (2020) afirman que el proceso administrativo es un conjunto, cadena o mecanismo de tareas o actividades que se ejecutan para lograr los objetivos de una organización.

Variable 2: Calidad de Servicio

Fernández (2019), Henao (2020) Neyra et. al. (2021), Espinoza y Frago (2021), coinciden en que la calidad de servicio es aquel cotejo que el cliente realiza entre el servicio que desea con el servicio que ha recibido, por lo que se puede indicar que la calidad de servicio es aquella satisfacción que el cliente percibe cuando recibe un servicio.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La presente investigación tiene como objetivo estudiar a una población que está conformada por 80 trabajadores de una municipalidad ubicada en Piura.

- **Criterios de inclusión:**

Colaboradores que se encuentren laborando bajo el régimen D.L 728, que trabajen en el área administrativa

- **Criterios de exclusión:**

Colaboradores nombrados que se encuentren laborando en modalidad Virtual.

Muestra

La muestra está conformada por 80 personas que trabajan en una Municipalidad ubicada en Piura.

Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se seleccionó un subgrupo donde sus elementos no se eligen por la probabilidad del estudio sino más bien de las causas que se relacionan con las características de la investigación. (Arias y Villasís, 2016).

Unidad de análisis

Se consideró como unidad de estudio a los colaboradores de una Municipalidad de Piura que cumplen con los criterios de exclusión e inclusión que se han determinado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica para recoger la información para la presente investigación será la encuesta, dirigida al personal de una Municipalidad de Piura, que es una técnica que sirve para recoger información, para luego codificarla y analizarla, es una de las técnicas más sencillas debido a que contiene preguntas cerrada. (Hernández et.al., 2014) Así mismo se aplicará la entrevista a un funcionario de la misma institución; según Orozco (2018) esta técnica está enfocada en establecer

contacto directo con una persona que se considera una fuente importante de información.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario es una batería de preguntas que nos permiten recoger información indispensable para medir las variables que se desean estudiar (Hernández et.al., 2014). Para la variable Proceso administrativo se utilizará un cuestionario de 12 ítems y para la variable Calidad de Servicio se utilizará un cuestionario de 15 ítems. Los dos cuestionarios serán tipo escala de Likert.

También se utilizará una guía de entrevista, consiste en preparar previamente una serie de preguntas referente a un tema específico. Para la presente investigación se usó una guía de entrevista la cual está conformada por 18 preguntas orientadas a las variables estudiadas.

Validez

Galicia et.al. (2017) indica que la validez consiste en revisar y analizar cada uno de los ítems del instrumento, esta revisión y análisis debe ser realizada por jueces expertos, los mismos que deben proponer sugerencias para mejorar la redacción de los ítems del instrumento.

El instrumento que se aplicará a la muestra está validado por juicio de expertos, dos (02) expertos en Administración y un (01) experto en estadística, quienes revisaron y validaron cada ítem del cuestionario

Confiabilidad

Para determinar el nivel de consistencia, la variabilidad total y homogeneidad de los instrumentos se aplicó la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach. se realizó una prueba piloto de 10 trabajadores para aplicar y determinar los coeficientes de los instrumentos

El resultado de la prueba del Alfa de Cronbach realizado al cuestionario de ambas variables, el cual es para ambas variables de 27 preguntas de 0.874 calificándose como muy buena, para la V1: Proceso administrativo de 12 preguntas de 0.791 calificándola como muy respetable y de la V2: Calidad de servicio de 15 preguntas de 0.755 calificándola como muy respetable; tal manera

que sus preguntas tienen consistencia interna y pueden ser aplicadas a otras unidades de análisis.

3.5 Procedimientos

Para realizar el presente estudio se envió una solicitud al Administrador General de Administración y Finanzas de la Municipalidad, luego de ser brindada la autorización para aplicar el instrumento se hizo una prueba piloto para verificar la confiabilidad del instrumento. Posteriormente se aplicó el Instrumento a la muestra determinada para luego hacer un procesamiento de datos y análisis de información y realizar una discusión con respecto a los antecedentes revisados y luego establecer conclusiones.

3.6 Método de análisis de datos

Se creó una base de datos en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 27, se realizará la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra está conformada por 80 colaboradores de una municipalidad de Piura, y la hipótesis de esta investigación será contrastada a través de la prueba de Rho Spearman ya que se trata de una prueba no paramétrica.

3.7 Aspectos éticos

La Investigación contempló los principios éticos en la introducción, el marco teórico, antecedentes, fue redactado de acuerdo a las normas APA, también se puntualizaron las publicaciones bibliográficas señaladas en el marco conceptual. La información no ha sufrido ninguna manipulación, en cuanto a la información que se recogió fue tratada con confidencialidad. Se respetó todas las directivas y lineamientos de formato de la Universidad César vallejo.

IV. RESULTADOS:

4.1. Datos generales de los encuestados

Tabla 1

Resultado descriptivo de sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	43	53,8
	Femenino	37	46,3
	Total	80	100,0

Se observa que del total de encuestados: 80 colaboradores representan el 100%, de los cuales 43 equivalen a 53.8% del sexo masculino y 37 el 46.3% del sexo femenino.

Tabla 2

Resultados descriptivos de las edades de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	25 a 29	12	15,0
	30 a 39	32	40,0
	40 a 49	26	32,5
	50 a más	10	12,5
	Total	80	100,0

Del total de encuestados, 80 colaboradores representan el 100%, de los cuales: 12 colaboradores equivalen 15% con la edad de 25 - 29, así como 32 al 40% de 30 – 39 años, 26 al 32.5% de 40 - 49 años y por último 10 al 12.5% de 50 a más, mencionando que la mayoría de los colaboradores encuestados oscilan entre 30 - 39 años, es decir, es un personal adulto.

Tabla 3**Resultados descriptivos del nivel de educación del encuestado**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Post grado	7	8,8
	Universitario	20	25,0
	Técnica	36	45,0
	Secundaria	17	21,3
	Total	80	100,0

Vemos que del total de encuestados: 80 colaboradores representan al 100%, de los cuales, 7 equivale a 8.8% de nivel posgrado, mientras que 20 representa el 25% del nivel universitario, 36 con el 45% un nivel técnico y 17 con el 21.3% un nivel secundario, esto da a conocer que en la mayoría de los colaboradores encuestados son de nivel técnico.

4.1.2. Con respecto al objetivo general

Determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022

Tabla 4

Relación de las variables mediante prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1= Proceso administrativo	,189	80	,000
V2= Calidad de servicio	,140	80	,001

Nota. Uso de Kolmogorov-Smirnov^a por que la muestra es > a 50, n=80.

En base a la variable independiente denominada **Proceso administrativo** se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y la variable dependiente **Calidad de servicio** es de 0.001, esto manifiesta que los datos son no paramétricos que resultan que no tienen una distribución normal, por otro lado, se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnova en base a que la muestra es mayor a 50, aplicándose toda vez que la muestra es de 80 colaboradores de una municipalidad de Piura, 2022.

Contrastación de la Hipótesis General

Ha₁: El proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 5

Prueba de correlación de Spearman: **El proceso administrativo y la calidad de servicio**

		Rho de Spearman		
			V1= Proceso administra tivo	V2= Calidad de servicio
V1= Proceso administrativo	Coeficiente de correlación	de	1,000	,771**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		80	80
V2= Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de	,771**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

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

Según la tabla 7 se comprueba que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,771 considerada como una correlación positiva alta y con un p-valor $=0.000 \leq 0.05$; por lo que se rechaza la H₀ (Hipótesis nula) y se acepta la H₁(Hipótesis alterna). Los resultados de la prueba estadística no paramétrica verifican que el proceso administrativo influye de manera significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

4.1.3. Con respecto al objetivo específico 1:

Identificar el nivel de influencia de la planeación en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 6

Resultados descriptivos de la planeación en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad en Piura, 2022.

Planeación	Escala de alternativas											
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- Aplica el Manual de Organización y Funciones en el desarrollo de su trabajo.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	38	47,5	42	52,5	80	100%
2.- El Plan Operativo Institucional está acorde a las necesidades que se requieren para cumplir con sus funciones.	0	0,0	2	2,5	3	3,8	40	50,0	35	43,8	80	100%
3.- El Plan Estratégico Institucional está acorde a las necesidades que se requieren para cumplir con sus funciones.	2	2,5	8	10,0	18	22,5	44	55,0	8	10,0	80	100%

Nota. Preguntas de la dimensión 1: Planeación perteneciente a la V1: Proceso administrativo relacionada con la V2: Calidad de servicio.

La Tabla 8, se observa que de 80 colaboradores: 42 con un 52.5 % de los colaboradores refieren que siempre aplica el Manual de Organización y Funciones en el desarrollo de su trabajo, 40 colaboradores con un 50% refieren que casi siempre el Plan Operativo Institucional está acorde a las necesidades que se requieren para cumplir con sus funciones y 44 colaboradores con 55% refieren que casi siempre el Plan Estratégico Institucional está acorde a las necesidades que se requieren para cumplir con sus funciones.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

HE₁: La Planeación tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 7

Prueba de correlación de Spearman: La planeación y la calidad de servicio

Rho de Spearman				
			D1V1= Planeación n	V2= Calidad de servicio
D1V1= Planeación	Coeficiente de correlación	de	1,000	,399**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		80	80
V2= Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de	,399**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

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

Según la tabla 9 se comprueba que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,399 considerada como una correlación positiva baja y con un p-valor $=0.000 \leq 0.05$; por lo que se rechaza la H₀ (Hipótesis nula) y se acepta la H₁(Hipótesis alterna). Los resultados de la prueba estadística no paramétrica verifican que la dimensión de planeación del proceso administrativo tiene una baja influencia en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

4.1.4. Con respecto al objetivo específico 2: conocer el nivel de influencia de la organización en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 8

Resultados descriptivos de la organización en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Organización	Escala de alternativas										Total	
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
4.- Considera que la estructura organizacional te orienta en la realización de sus funciones.	5	6,3	4	5,0	17	21,3	43	53,8	11	13,8	80	100%
5.- Conoce la estructura jerárquica de la institución.	0	0,0	10	12,5	11	13,8	51	63,8	8	10,0	80	100%
6.- Considera que la institución contrata al personal idóneo.	0	0,0	14	17,5	11	13,8	44	55,0	11	13,8	80	100%

Nota. Preguntas de la dimensión 2: Organización perteneciente a la V1: Proceso administrativo relacionada con la V2: Calidad de servicio.

La Tabla 10, se observa que de 80 colaboradores: 43 con un 53.8 % de los colaboradores refieren que siempre considera que la estructura organizacional te orienta en la realización de sus funciones, 51 colaboradores con un 63.8% refieren que casi siempre conoce la estructura jerárquica de la institución y 44 colaboradores con 55% refieren que casi siempre considera que la institución contrata al personal idóneo.

Contrastación de la Hipótesis específica 2:

HE₂: La Organización tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 9

Prueba de correlación de Spearman: La organización y la calidad de servicio

Rho de Spearman				
			D2V1= Organización n	V2= Calidad de servicio
D2V1= Organización	Coeficiente correlación	de	1,000	,673**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		80	80
V2= Calidad de servicio	Coeficiente correlación	de	,673**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

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

Según la tabla 11, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,673, considerada como una correlación positiva moderada, y con un p-valor=0.000 \leq 0.05 por lo que se acepta la H1(Hipótesis alterna). Los resultados de la prueba estadística no paramétrica verifican que la dimensión de Organización del proceso administrativo tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

4.1.5. Con respecto al objetivo específico 3: Demostrar el nivel de influencia de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 10

Resultados descriptivos de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Dirección		Escala de alternativas										Total	
		NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.-	Existe liderazgo en tu jefatura.	0	0,0	4	5,0	9	11,3	62	77,5	5	6,3	80	100%
8.-	Se incentiva el trabajo en equipo.	2	2,5	7	8,8	15	18,8	52	65,0	4	5,0	80	100%
9.-	Percibe motivación para realizar sus funciones	3	3,8	14	17,5	21	26,3	42	52,5	0	0,0	80	100%

Nota. Preguntas de la dimensión 3: Dirección perteneciente a la V1: Proceso administrativo relacionada con la V2: Calidad de servicio.

La Tabla 12, se observa que de 80 colaboradores: 62 con un 77.5 % de los colaboradores refieren que casi siempre considera que existe liderazgo en su jefatura, 52 colaboradores con un 65% refieren que casi siempre se incentiva el trabajo en equipo y 42 colaboradores con 52.5% está refieren que casi siempre percibe motivación para realizar sus funciones.

Contrastación de la Hipótesis específica 3:

HE3: La Dirección tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 11

Prueba de correlación de Spearman: La Dirección y la calidad de servicio

Rho de Spearman				
			D3V1= Dirección	V2= Calidad de servicio
D3V1= Dirección	Coeficiente correlación	de	1,000	,625**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		80	80
V2= Calidad de servicio	Coeficiente correlación	de	,625**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

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

Según la tabla 13, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,625, considerada como una correlación positiva moderada, donde y con un $p\text{-valor}=0.000 \leq 0.05$ por lo que se acepta la H1(Hipótesis alterna). Los resultados de la prueba estadística no paramétrica verifican que la dimensión de Dirección del proceso administrativo tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

4.1.6. Con respecto al objetivo específico 4: Establecer el nivel de influencia del control en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 12

Resultados descriptivos del control en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Control	Escala de alternativas										Total	
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
10.- Se lleva a cabo una retroalimentación.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	52	65,0	28	35,0	80	100%
11.- Supervisan su desempeño.	0	0,0	7	8,8	18	22,5	40	50,0	15	18,8	80	100%
12.- Se ejecutan las medidas correctivas en el tiempo oportuno y cuando es necesario.	0	0,0	6	7,5	13	16,3	51	63,8	10	12,5	80	100%

Nota. Preguntas de la dimensión 4: Control perteneciente a la V1: Proceso administrativo relacionada con la V2: Calidad de servicio.

La Tabla 14, se observa que de 80 colaboradores: 52 con un 65 % de los colaboradores refieren que casi siempre se lleva a cabo una retroalimentación, 40 colaboradores con un 50% refieren que casi siempre supervisan su desempeño y 51 colaboradores con 63.8% está refieren que casi siempre se ejecutan las medidas correctivas en el tiempo oportuno y cuando es necesario.

Contrastación de la Hipótesis específica 4:

HE₄: El Control tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

Tabla 13

Prueba de correlación de Spearman: El control y la calidad de servicio

Rho de Spearman				
			D4V1= Control	V2= Calidad de servicio
D4V1= Control	Coeficiente	de	1,000	,457**
	correlación			
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		80	80
V2= Calidad de servicio	Coeficiente	de	,457**	1,000
	correlación			
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

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

Según la tabla 15, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,457, considerada como una correlación positiva moderada, y con un p-valor=0.000 \leq 0.05 por lo que se acepta la H1(Hipótesis alterna). Los resultados de la prueba estadística no paramétrica verifican que la dimensión Control del proceso administrativo tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

4.2 Informe De Aplicación De La Guía De Entrevista

Objetivo 1: identificar el nivel de influencia de la planeación en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022

Se determinó que la planeación tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario, ya que en la institución cuentan con documentos que son instrumentos de gestión que les permiten llevar a cabo todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional orientadas a la calidad de servicio que se desea brindar al usuario.

Según la información que se brindó en la entrevista cada jefatura tiene la función de hacerles recordar a los colaboradores la misión y visión institucional, para de acuerdo a ello realizar sus funciones de manera óptima para lograr brindar calidad en sus servicios.

Objetivo 2: conocer el nivel de influencia de la organización en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022

El nivel de influencia de la organización es significativo en la calidad de servicio al usuario, ya que la institución ha sufrido una reestructuración organizacional, precisamente para lograr los objetivos institucionales, así como también la calidad de servicio, ya que una de las deficiencias con las que cuenta la municipalidad es que la estructura organizacional no es congruente con las funciones que debe cumplir cada colaborador. En la entrevista brindada el funcionario nos confirma que el organigrama estructural de la Municipalidad se reestructuró y fue aprobado mediante una Ordenanza Municipal el 28 de diciembre del 2020

Objetivo 3: demostrar el nivel de influencia de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022

Se determinó que la dirección tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario, ya que prevalece un liderazgo positivo para formular todos los procesos y lograr los objetivos institucionales, además de promover el trabajo en equipo a través de reuniones con cada jefe para establecer metas a nivel de oficina, Por otro lado existen estrategias de motivación como reconocimientos al personal, esto con la finalidad de motivar a

que los colaboradores desempeñen sus funciones óptimamente y así lograr brindar un servicio de calidad al usuario.

Objetivo 4: establecer el nivel de influencia del control en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

El Control tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, ya que al contar con medidas correctivas que se aplican cuando se identifica que un personal no está desempeñando sus funciones de manera óptima, se está asegurando que el personal brinde un servicio de calidad al usuario. El hecho de practicar la supervisión periódicamente, realizada por los jefes inmediatos origina que los colaboradores se realicen sus funciones de manera correcta y todo ello se traduce a la búsqueda de la calidad total.

Objetivo general: Determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022

El proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, el proceso de planificar, organizar, direccionar y controlar está orientado al cumplimiento de metas institucionales que se resumen en satisfacer a los usuarios y brindar servicios de calidad.

Contar con planes estratégicos en los que se encuentran las metas institucionales, la misión y visión, así como también los objetivos estratégicos, evidencian la predisposición de lograr brindar calidad de servicio al usuario. Por otro lado, la reestructuración de la estructura orgánica, sus procesos de reclutamiento y selección de personal, el liderazgo que se ejerce, las estrategias de motivación al personal, las supervisiones que se realizan de manera periódica y las medidas correctivas que se ejecutan están orientadas y enfocadas a brindar calidad al usuario que es uno de los objetivos de la municipalidad.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como primer Objetivo Específico (OE₁) identificar el nivel de influencia de la planeación en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura. Arévalo (2021), menciona que la planeación es el acto de proyectar las metas y objetivos de una institución, en la entrevista realizada en esta investigación, se evidenció que la municipalidad cuenta con documentos que son herramientas de gestión que les permite lograr sus objetivos institucionales entre los cuales se encuentra brindar calidad de servicio a los usuarios. La etapa de planeación es muy importante porque permite realizar la toma de decisiones en concordancia con la misión y visión y objetivos institucionales. Bendezú (2018), entre los resultados de su investigación menciona que la planeación no influye en la eficacia administrativa, ya que la significancia encontrada es 0,945 por lo que se aceptó la Hipótesis Nula (H₀) rechazándose la Hipótesis Alterna (H_i). Estos resultados difieren de los de la presente investigación porque se demostró que la planeación influye mínimamente en la calidad de servicio, pues el nivel de significancia fue de 0,399 considerada como correlación positiva baja. La estadística descriptiva en la presente investigación demostró que el 52.5% de los colaboradores encuestados aplican el Manual de Organización y Funciones en el desempeño de su trabajo, un 50% refieren que el Plan Operativo Institucional está acorde a las necesidades del área, y el 55% de los colaboradores afirman que el Plan Estratégico Institucional tiene definidas actividades y objetivos estratégicos que permiten cumplir la naturaleza misional de entidad orientada hacia el logro de la visión. Los resultados de la estadística inferencial validaron la primera hipótesis específica (HE₁) al comprobar que la planeación tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad en Piura, 2022, con un valor de $r=,399$ y con un p-valor menor al 5%; rechazándose la Hipótesis Nula (N₀)

El segundo objetivo específico (OE₂) fue conocer el nivel de influencia de la organización en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. Turín (2017) en su investigación define a la organización como el proceso de estructurar y alinear todos los componentes de una institución para lograr sus objetivos. En la entrevista realizada el funcionario de la Municipalidad explicó que la estructura organizacional ha sido objeto de modificaciones con el

propósito de vincularla a las funciones que cada colaborador debe cumplir. Respecto al proceso de selección indicó que se inicia con el requerimiento de una oficina para atender una necesidad del área, desarrollándose las etapas de reclutamiento y selección a través de una convocatoria pública; este proceso está a cargo de un comité técnico conformado por las principales autoridades de la institución. Todo esto evidencia la importancia de la organización dentro de la municipalidad ya que permite distribuir eficientemente los recursos humanos y materiales disponibles para lograr la calidad de servicio que se presta a la comunidad. Así, Ramírez (2020) en su investigación encontró que el 56.7% de los clientes encuestados afirmaron estar de acuerdo que la organización influye en la Calidad de servicio, mientras que el 25% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; por otro lado el 10% afirmó estar muy de acuerdo, el 6.7% en desacuerdo y el 1.7% muy en desacuerdo, evidenciando estos resultados coincidencia con la presente investigación, pues el 53.8% de los colaboradores afirmaron que la estructura organizacional está diseñada para desarrollar funciones de manera integral y secuencial de acuerdo a las necesidades de la población. Para el 63.8% de los encuestados la estructura jerárquica de la institución considera las capacidades y habilidades de los trabajadores, mientras que el 55% afirmó que la entidad contrata personal idóneo y capacitado de acuerdo a los requisitos señalados en los documentos de gestión. Los resultados de la estadística inferencial confirmaron la segunda hipótesis específica (HE₂) al comprobar que la organización influye significativamente en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, pues se obtuvo una correlación positiva moderada ($r=0,673$) y un p-valor menor al 1%, por lo que se rechazó la Hipótesis Nula (N₀) y se aceptó la Hipótesis específica 2 (HE₂).

El tercer objetivo específico (OE₃) fue demostrar el nivel de influencia de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. Abad (2021) la define como una etapa del proceso administrativo donde se ejecutan los planes diseñados que implica el desarrollo de la función del liderazgo. De acuerdo con la entrevista realizada, el funcionario municipal destacó que el liderazgo existente en la entidad promueve a que todo el personal se involucre en el proceso de planificación en todos los niveles. Resalta también el trabajo en equipo como una forma de promover el trabajo colaborativo y el desarrollo de habilidades individuales. En este sentido existe un programa de

reconocimiento laboral que destaca las virtudes laborales orientadas al logro de los objetivos, a través de diplomas y otros incentivos no económicos. La dirección es importante porque permite poner en marcha o ejecutar todo aquello que se estableció en la etapa de la planeación y organización. Nunura (2021) comprobó que el 26.7% de su muestra percibió una mala dirección, mientras que el 40% afirmó que la dirección era de nivel regular y el 33% de los trabajadores encuestados calificó la dirección como buena; concluyendo que la dirección influye significativamente en la calidad de servicio. En la presente investigación los resultados descriptivos evidenciaron que el 77.5 % de los colaboradores consideraron que el liderazgo ejercido en la entidad motiva un mejor desempeño laboral que redundaba en atender y prestar servicios con calidad. En este mismo sentido el 65% percibió los incentivos laborales no económicos como una forma de reconocimiento al trabajo desarrollado en equipo y el 52.5% afirmó que se siente motivado para desempeñar sus funciones. Los resultados de la estadística inferencial comprobaron la tercera Hipótesis específica (HE₃) respecto a la existencia de una influencia significativa de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad, 2022, pues se evidenció una correlación positiva moderada ($r=0,625$) y un p-valor menor al 1%.

El cuarto objetivo específico (OE₄) fue establecer el nivel de influencia del control en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. Flores (2021) conceptúa el control como la etapa del proceso administrativo donde se verifica que lo planeado se ha ejecutado y se ha logrado; así también Hun (2021) menciona que el control es un proceso regulador que mide el rendimiento y comprueba los resultados obtenidos con los resultados previstos en los planes. En la entrevista realizada al funcionario municipal se destacó que el control en la municipalidad se ejecuta a través de supervisiones propias y de actividades de control de la Oficina de Control Interno (OCI), que retroalimentan con información real y oportuna para tomar medidas correctivas en caso de identificar alguna falencia, o se genere una ocurrencia que altere el ambiente laboral de cada oficina. El control es una etapa del proceso administrativo muy relevante, ya que permite identificar si existe alguna desviación de lo que se ha planteado y ejecutado, para así tomar las medidas correctivas y lograr los objetivos institucionales. Shiguango (2021) en su investigación obtuvo una correlación positiva alta entre control y desempeño laboral con un valor de

$r=0,830$. Estos resultados coinciden con los obtenidos en la presente investigación al evidenciar que el 65 % de los encuestados afirman de la existencia de una retroalimentación, mientras que el 50% reconocen de las acciones de supervisión constantes para evaluar el desempeño laboral. El 63.8% refirió que la retroalimentación casi siempre genera medidas correctivas con oportunidad de tiempo y de acuerdo con el contexto. Los resultados de la estadística inferencial confirman la hipótesis específica (HE_4) al comprobar con un valor de $r=0,457$ y un p-valor menor al 1% que existe una correlación positiva moderada (nivel de influencia significativa) entre control y calidad de servicio al usuario de una municipalidad, 2022. Por tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (N_0) y se acepta la Hipótesis alterna (HE_4)

El objetivo general de esta investigación fue determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. Briones et. al. (2019) Gonzales et. al. (2020), Mendivel et. al. (2020) y Balcázar (2020) coinciden que el proceso administrativo es un conjunto, cadena o mecanismo de actividades o tareas que se realizan para cumplir los objetivos de una organización, mientras que Ocando (2017) afirma que tiene como objetivo coordinar y dirigir el talento humano con los recursos, insumos y procesos de la empresa. Para calidad de servicio Fernández (2019), Henao (2020), Neyra et. al. (2021), Espinoza y Fragoso (2021), coinciden en definirla como un versus entre el servicio deseado y el servicio recibido. Para, Vargas (2018) la calidad de servicio es una metodología que implementan las empresas tanto públicas y privadas para garantizar la confiabilidad de sus productos o servicios ofrecidos. De acuerdo con la entrevista realizada, el funcionario municipal, la entidad municipal tiene todas herramientas para brindar calidad al usuario, pues cuentan con infraestructura óptima, mobiliario y útiles de oficina necesarios, además de contar con red de internet y equipos tecnológicos a los que se les realiza un mantenimiento preventivo por parte de la oficina de desarrollo tecnológico y si fuese el caso contratan empresas externas para el mantenimiento correctivo, además de contar con personal capacitado constantemente por instituciones como SUNAFIL, SUNAT, Ministerio de Trabajo, Gobierno regional, entre otras. Resaltó también que muchas veces el usuario se queja de la atención brindada, pero va más allá de los procedimientos

administrativos que se pueden ejecutar en un momento determinado y que muchas veces como usuario ignoramos y queremos una respuesta rápida. Pintado y Sosa (2022) evaluaron el nivel en que la gestión de la calidad influye en el proceso administrativo, obteniendo resultados que comprobaron una fuerte relación directa con $r=,704$ y un p-valor menor del 1 %. Asimismo, concluyó que una gestión de calidad óptima influye altamente en el proceso administrativo. En la presente investigación para la variable independiente denominada Proceso administrativo se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y para la variable dependiente Calidad de servicio es de 0.001, esto manifiesta que los datos son no paramétricos por lo que no tienen una distribución normal. Los resultados de la estadística inferencial confirman la hipótesis general (H_{a1}) que afirma que El proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022, pues se comprueba que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,771 considerada como una correlación positiva alta y con un p-valor $=0.000 \leq 0.05$; por lo tanto, se rechaza la H_0 (Hipótesis nula).

VI. CONCLUSIONES

1. El proceso administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman que dio como resultado 0,771. En la municipalidad se debe fortalecer el proceso administrativo para mejorar la calidad de servicio que recibe el usuario. Se evidencia que la municipalidad pone en

marcha las dimensiones del proceso administrativo y los colaboradores sustentan el desarrollo de sus funciones en ellas que conllevan a la calidad de servicio que se ofrece al usuario.

2. Con relación al primer objetivo específico se concluye que la dimensión Planeación influye en la calidad de servicio al usuario, de manera positiva baja en una municipalidad de Piura, como se comprobó con el coeficiente de correlación de Spearman que dio como resultado 0,399, esto indica que el plan estratégico institucional (PEI), el Manual de Organización y Funciones (MOF), el plan operativo institucional (POI) y los otros documentos considerados instrumentos de gestión deben estar más alineados para desarrollar un trabajo enfocado en brindar calidad de servicio al usuario.
3. En el segundo objetivo específico se concluyó que la dimensión Organización influye de manera positiva moderada en la Calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, como se pudo corroborar con el coeficiente de correlación de Spearman que dio 0,673; por lo que se establece que la estructura orgánica, la jerarquía, la selección y asignación de personal y todo lo relacionado a la organización como parte del proceso administrativo brindan calidad de servicio al usuario.
4. Se determinó que la dimensión Dirección influye en la Calidad de servicio al usuario de manera positiva moderada en una municipalidad de Piura, como se comprobó con el coeficiente de correlación de Spearman que dio como resultado 0,625, esto permite afirmar que el liderazgo, el trabajo en equipo y la motivación se ejecutan de manera óptima para brindar calidad de servicio a usuario.
5. Se concluye que la dimensión Control influye en la Calidad de servicio al usuario, de manera positiva moderada en una municipalidad de Piura, así lo comprobó el coeficiente de correlación de Spearman cuyo resultado fue 0,457. Esto indica que las medidas de control que se ejecutan se relacionan directamente con la calidad al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad en Piura, mejorar el proceso administrativo, pues este influye significativamente en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.
2. A los gerentes de las diferentes áreas de la Municipalidad se le recomienda propiciar una fluida comunicación entre los trabajadores para realizar coordinaciones que les permita llevar a cabo las coordinaciones entre las diferentes áreas de la municipalidad con la finalidad de evitar el retraso en la atención a las solicitudes de los usuarios se retrase.
3. Se recomienda al Gerente de administración y finanzas mantener actualizado las diferentes metodologías que existen actualmente referente al proceso administrativo y aplicarlo en la Municipalidad.
4. Se le recomienda al Gerente de administración y finanzas actualizar los documentos que sirven como herramientas de gestión para desarrollar todas las actividades planificadas durante el periodo de gobierno, permitiendo que los colaboradores, en el cumplimiento de sus funciones, logren la calidad de servicio que la municipalidad desea brindar.
5. Al jefe de la oficina de Recursos Humanos se le recomienda desarrollar capacitaciones relacionadas con la importancia de cómo el proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario.
6. Al jefe de la oficina de Informática se le recomienda mantener actualizado el parque informático que permita el adecuado desarrollo de sus funciones de los trabajadores que redunden en la calidad de servicio al usuario.
7. A los jefes de las diferentes oficinas se le recomienda mejorar la división de trabajo, dotando de manera adecuada las funciones a los colaboradores para evitar la excesiva carga laboral permitiendo ofrecer un servicio oportuno.

VIII. PROPUESTA

Propuesta de mejora del proceso administrativo para brindar servicios de calidad al usuario en una municipalidad de Piura, 2022.

1.1. Introducción

El proceso administrativo cumple un papel muy relevante en las instituciones, ya sean públicas o privadas, debido a que éste marca los lineamientos que se deben seguir para que la organización cumpla con sus objetivos propuestos.

El proceso administrativo de una municipalidad de Piura influye en la calidad de servicio al usuario que se ofrece, como se ha comprobado en los resultados de la presente investigación. En ese sentido es necesario diseñar estrategias que sirvan como herramientas para mejorar el proceso administrativo y cada una de sus etapas como son planeación, organización, dirección y control.

1.2. Objetivo de la propuesta

Mejorar el proceso administrativo para ofrecer servicios de calidad al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.

1.3. Justificación

Según los resultados obtenidos en la presente investigación se confirmó que el proceso administrativo influye de manera significativa en la calidad de servicio al usuario.

En ese sentido es fundamental plantear estrategias que conlleven a la mejora del proceso administrativo para que la misma redunde en la calidad de servicio, así mismo es necesario dar a conocer a los colaboradores acerca de la influencia entre las dos variables para que la apliquen en el desarrollo sus funciones logrando con ello cumplir con las expectativas del usuario.

1.4. Estrategias de mejora del proceso administrativo

1. Desarrollar un taller de capacitación con el propósito de cualificar las competencias laborales de los trabajadores en la atención y servicio al usuario.
2. Ejecutar un programa de seguimiento y fortalecimiento de las habilidades sociales para mejorar el trabajo en equipo, la como son la coordinación, comunicación y colaboración, etc. que son utilizadas por los colaboradores en las diferentes áreas de la municipalidad para mejorar el clima laboral u otros aspectos relacionados en la institución.
3. Implementar con infraestructura tecnológica adecuada el área de atención y orientación al usuario para simplificar el trámite administrativo mejorando el tiempo de atención para reducir el malestar percibido en los usuarios de la institución.

1.4.1. Estrategia N° 1: Desarrollar un taller de capacitación con el propósito de cualificar las competencias laborales de los trabajadores en la atención y servicio al usuario.

a. Descripción

La capacitación del personal es un aspecto clave para lograr brindar calidad de servicio al usuario y debe ser vista como un aprendizaje. El propósito de esta estrategia es desarrollar los conocimientos en los colaboradores para cambiar la actitud en el desempeño de su trabajo mejorando su desarrollo personal y profesional. Esta capacitación debe contar con la participación todo el personal de la institución.

b. Indicador

El indicador para esta estrategia será: $TC = (TTC / TTE) * 100$

donde:

TC = Tasa de capacitación

TTC = Total trabajadores capacitados

TTE = Total trabajadores de la Institución

c. Meta

Capacitar al 80% de los trabajadores en estrategias administrativas.

Cumplimiento: $TC > 80\%$

En proceso: $50\% < TC < 80\%$

Riesgo: $TC < 50\%$

d. Tácticas

- Realizar las capacitaciones de manera no presenciales.
- Realizar una jornada de capacitación cada 60 días.
- Establecer alianzas con instituciones externas para desarrollar las capacitaciones de manera conjunta.
- Extender certificados de participación en las capacitaciones.

e. Actividades

- Conformar un comité que se encargue desarrollar el programa de capacitaciones.
- Establecer el contenido de los temas de las capacitaciones.
- Realizar invitaciones a profesionales de las diferentes entidades públicas y privadas para que participen en calidad de ponentes.
- Difundir a través de canales internos de la institución a las diferentes oficinas de la municipalidad la realización de las capacitaciones.
- Asignar a un coordinador de cada oficina.
- Entregar certificados a los participantes.

f. Cronograma de Actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conformar un comité que se encargue desarrollar el programa de capacitaciones.												
Establecer el contenido de los temas de las capacitaciones.												
Realizar invitaciones a profesionales de las diferentes entidades públicas y privadas para que participen en calidad de ponentes.												
Difundir a través de canales internos de la institución a las diferentes oficinas de la municipalidad la realización de las capacitaciones.												
Asignar a un coordinador de cada oficina.												
Entregar certificados a los participantes.												

g. Presupuesto

Actividades	Inversión
Contratar a un coach en temas administrativos	S/ 3000.00
Total	S/3000.00

h. Viabilidad

En el marco de la ley N.º 27658, ley de modernización de la gestión del estado, la capacitación al personal es importante para contar con instituciones estatales modernas y que brinden servicios de gestión pública eficientes y eficaces. Las municipalidades tienen contemplado dentro de su presupuesto anual la partida para capacitación al personal.

En ese sentido, se resalta la importancia de mantener capacitado al personal de la institución con la finalidad de lograr una adecuada atención al usuario.

1.4.2. Estrategia N° 2: Ejecutar un programa de seguimiento y fortalecimiento de las habilidades sociales para mejorar el trabajo en equipo, la como son la coordinación, comunicación y colaboración, etc. que son utilizadas por los colaboradores en las diferentes áreas de la municipalidad para mejorar el clima laboral u otros aspectos relacionados en la institución.

a. Descripción

Otro aspecto fundamental para mejorar la calidad de servicio al usuario es la manera en cómo ésta es llevada a cabo por el trabajador. La percepción del usuario sobre la calidad de atención considera también criterios como amabilidad, disposición, orientación, oportunidad y seguridad. Por esta razón, es importante que el personal de la entidad tenga cualidades positivas en su relación con el usuario al momento de la prestación del servicio o atención.

b. Indicador

El indicador para esta estrategia es: **$TSU = (\Sigma US / \Sigma UA) * 100$**

donde:

TSU = Tasa de satisfacción de usuarios.

ΣUS = Total usuarios satisfechos.

ΣUA = Total usuarios atendidos.

c. Meta

Lograr la satisfacción del 80% de los usuarios

Logro: $TUS < 80\%$

En proceso: $50\% < TUS < 80\%$

Riesgo: $TUS < 50\%$

d. Tácticas

- Los jefes de oficina de las diferentes áreas de la municipalidad se reunirán mensualmente con su personal para desarrollar actividades de integración que permitan generar un ambiente laboral positivo.
- Señalizar con afiches alusivos al correcto manejo de las habilidades sociales que permitan resaltar el beneficio de estas.
- Establecer convenios con las universidades para recibir practicantes de psicología.

e. Programas o actividades

- Determinar un día al mes para realizar una reunión en cada oficina con el jefe y los colaboradores.
- Llevar a cabo la señalización en las diferentes oficinas de la municipalidad
- Propiciar las condiciones apropiadas para la celebración de los convenios entre la institución y las universidades.
- Enviar cartas a las diferentes universidades de Piura para establecer alianzas y recibir practicantes de psicología.
- Establecer una consejería psicológica para que el personal acuda cuando sea necesario.

f. Cronograma de Actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinar un día al mes para realizar una reunión en cada oficina con el jefe y los colaboradores.	■							
Llevar a cabo la señalización en las diferentes oficinas de la municipalidad		■	■					
Propiciar las condiciones apropiadas para la celebración de los convenios entre la institución y las universidades.				■	■	■		

Enviar cartas a las diferentes universidades de Piura para buscar alianzas y recibir practicantes de psicología.								
Establecer una consejería psicológica para que el personal acuda cuando sea necesario.								

g. Presupuesto

Actividades	Inversión
Contratar los servicios de un profesional en psicología	S/ 6000.00
Total	S/6000.00

h. Viabilidad

Estudios actuales confirman que el desarrollo de habilidades sociales favorece las relaciones interpersonales en el trabajo, la familia o el grupo de convivencia y permiten que se desarrollen de la manera más fluida posible. El manejo del estrés es una estrategia que deben conocer y aplicar los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.

Actualmente la institución cuenta con un profesional en psicología que se desempeña como asistente social. Para la presente estrategia se propone que dicha profesional se haga cargo de esta, así mismo se dispone de recursos materiales, los que deberán ser requeridos por el área de Recursos Humanos para su respectiva asignación.

Estrategia N° 3: Implementar con infraestructura tecnológica adecuada el área de atención y orientación al usuario para simplificar el trámite administrativo mejorando el tiempo de atención para reducir el malestar percibido en los usuarios de la institución.

a. Descripción

Los usuarios a menudo se quejan por la demora en la respuesta a sus solicitudes. Realizar un trámite administrativo, debería de ser un acto sencillo y fácil de realizar, por lo que se propone disponer de los recursos materiales existentes en la municipalidad para implementar esta estrategia cuya finalidad es dotar a los usuarios de plataformas digitales para que puedan llevar a cabo sus trámites administrativos.

b. Indicador

El indicador para esta estrategia sería $US = (TRM/TAM) * 100$

Donde:

US: Usuarios Satisfechos

TRM: Total de Reclamos al Mes

TAM: Total de Atenciones al Mes

c. Meta

La meta será reducir los índices de reclamos (IR) realizados por los usuarios

Cumplimiento: IR se reduce el 90%

Riesgo: IR se reduce entre 50 a 89%

Incumplimiento: IR se reduce menos del 50%

d. Tácticas

- Impulsar la implementación de los programas informáticos asignados a las entidades públicas, que están diseñados para dar soporte a la simplificación de los trámites a los usuarios.

- Asignar a una persona que de orientación a los usuarios para que realicen sus diferentes tramites y gestiones a través de la plataforma digital.
- Difundir a través de los diferentes canales de comunicación la plataforma digital de la municipalidad y sus diferentes servicios.

e. Programas o actividades

- Configurar la plataforma digital de la municipalidad brindada por estado.
- Capacitar al personal de trámite documentario y orientación al usuario.
- Implementar las computadoras con acceso a internet en la oficina de trámite documentario y orientación al usuario.

f. Cronograma de Actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Configurar la plataforma digital de la municipalidad brindada por estado.								
Capacitar al personal de trámite documentario y orientación al usuario.								
Implementar las computadoras con acceso a internet en la oficina de trámite documentario y orientación al usuario.								

g. Presupuesto

Actividades	Inversión
Contratar los servicios de un profesional en informática	S/ 6000.00
Total	S/3000.00

h. Viabilidad

El avance de la tecnología ha permitido que los usuarios exijan la simplificación de los trámites documentarios y pagos, la municipalidad tiene los recursos para ofrecer al usuario una plataforma digital que les permita realizar sus trámites y pagos evitando colas para realizar sus gestiones de manera más rápida y sencilla.

Actualmente la institución cuenta con un equipo de profesionales en informática que se desempeñan en la oficina de desarrollo tecnológico. Para la presente estrategia se propone que esta oficina se haga cargo de la implementación, así mismo se dispone de recursos materiales, los que deberán ser requeridos por el área de interesada para que se lleve a cabo la asignación de dichos recursos.

REFERENCIAS

- Duque, O. (2018). Procesos administrativos. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- Mero-Vélez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. FIPCAEC, 3(3), 84-102. <https://acortar.link/eKY5En>
- Bendezu, P. (2018). El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María, 2018. Universidad César Vallejo. En: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500,12692,43736>.
- Briones-Caicedo, Wilson Roberto, & Guanín-Porras, Edwin Marcelo (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. Ciencias Holguín, 25 (2),1-14. [fecha de Consulta 28 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>
- Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., Sánchez Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. Revista Conrado, 16(72), 262-268.
- Ana María, Balcázar. Daza. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. Lúmina, 21, 140-162. doi: <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Ocando Cardozo, Himarly Yarel (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. Omnia, 23 (3),42-57. [fecha de Consulta 27 de mayo de 2022]. ISSN: 1315-8856. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73754947004>
- Neyra -Huamani, L., Flores-Morales, J. A., & Pacheco-Pomarino, M. (2021). Quality of service in students of a national university in lima, 2020. [Calidad de servicio en tiempos de covid-19 en estudiantes universitarios] Revista Venezolana De Gerencia, 26(Special Issue 5), 108-122. doi:10.52080/rvgluz.26.e5.8

- Henao Colorado, L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *contaduría y administración*, 65(3), e186. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Fernández Miranda, Marina (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2 (),608-627.[fecha de Consulta 29 de Mayo de 2022]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446034>
- Peña Santillán, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. [Tesis de maestría]. Disponible en Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Cruz Cruz, P. K.(2021). Control interno y su influencia en la gestión administrativa de los centros de atención al ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura, Tumbes y Lambayeque. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3224>
- Moreira Zambrano L. & Orozco Santos C. (2020), Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública, *Pol. Con.* (Edición núm. 48) Vol. 5, No 08. [fecha de Consulta 17 de mayo de 2022]. ISSN: 2550 - 682X. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
- Bazán Bernuy Ch. (2018), Proceso Administrativo Y La Calidad De Servicio En La Sub-Dirección De Licencias De Conducir De Huánuco – 2018. Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2034>
- Cárdenas Silva L. (2021). Influencia Del Proceso Administrativo En La Satisfacción Del Usuario Del Hospital III Yanahuara Essalud Arequipa. Universidad Católica de Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10881>
- Sierra Gracia L, Orta Pérez M, Moreno García (2017), Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría, *Revista de Contabilidad*, Volume 20, Issue 2,ISSN 1138-

4891,<https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.10.001>. [consulta: 05 demayo 2022] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113848911630019X>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (2004). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. México: Ediciones Díaz de Santos.

Gómez Martínez. (2019). Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46673>

Reyna Galarza, M. N. (2020). Gestión secretarial y su influencia en la calidad del proceso administrativo (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB, 2020). Disponible en <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7867>

Bravo Sesme (2019). Procesos administrativos y calidad de servicio de la junta provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50699>

Moreno de Gonzáles (2020). Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas 2020. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48382>

Velásquez Santa Cruz M.(2021) Gestión administrativa y la efectividad de los servicios en los empleados administrativos de una institución pública de Lima. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67325>

- Turín Meza, N. (2017). Universidad https:// Organización y gestión de procesos Manual Autoformativo. Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4292>
- Prado Fuentes O. (2021). Simplificación administrativa en procesos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Contumazá- Región Cajamarca, 2021. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72427>
- Hun Martinez G. Análisis del Proceso Administrativo y Logro de Objetivos de la Unidad de Comercialización de SETEGISP Inmobiliar Zona 8, Guayaquil 2021. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78165>
- Torres Panduro, M. I. (2019). Relación entre el Proceso de Contratación Administrativa de Servicios y la optimización del área de Recurso Humano de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28700>
- Arévalo Manrique V. (2021). Procedimiento administrativo y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81219>
- Shiguango Reyes M. (2021). Procesos administrativos y desempeño laboral en col servicios del municipio de Gonzalo a boradores de los Pizarro, Ecuador, 2021. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80461>
- Espinoza Rojas L. La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en una municipalidad provincial en Ayacucho. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78038>.
- Nunura Ñiquen L. Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://acortar.link/VRMuvs>

- DATUM Internacional (2019). Índice de Satisfacción de la Calidad de la Atención (PE 147-0519). <https://bit.ly/3JekkbK>
- Arias-Gómez, J., & Villasís-Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206. <https://acortar.link/G2haVF>
- Paredes Tuanama, H. (2021), Procesos administrativos y calidad de servicios de los colaboradores en la municipalidad provincial de Picota, 2021. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68229>
- Vargas Palomino, Y. (2018), Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en el área de Emisión de la Empresa Pacífico Seguros, 2018. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20702>
- Paredes, V.M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. (tesis de maestría). Recuperado de <https://acortar.link/ToVF2I>
- Flores Guevara G. (2021). Procesos administrativos y la gestión cultural en la municipalidad distrital de la Ciudad tiempo del Covid 19. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72519>
- Bendezú, P. (2018). El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43736/Bendezu_VPE.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ramírez, D. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59663/Ram%c3%adrez_EDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orozco, A. (2018). El Marco Metodológico en la investigación cualitativa. Experiencia de un trabajo de tesis doctoral. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (27), 25-37.

ANEXOS

Tabla 1

Lista de expertos

Experto	Especialidad
Dra. Perales Mesta Consuelo	Administración
Dra. Suysuy Chambergo Ericka Julissa	Administración
Mg. Félix Pintado Rodríguez	Estadística

Tabla 2

Análisis de la fiabilidad del instrumento de investigación

	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Nivel de consistencia
V1= Proceso administrativo	,791	12	Muy respetable
V2= Calidad de servicio	,755	15	Muy respetable
TOTAL	,874	27	Muy buena

Nota. Consistencia de confiabilidad muy respetable y muy buena.

Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable Independiente Proceso administrativo	Briones et. al. (2019) Gonzales et. al. (2020), Mendivel et. al. (2020), y Balcázar (2020) afirman que el proceso administrativo es un conjunto, cadena o mecanismo de actividades o tareas que se realizan para cumplir los objetivos de una organización.	La variable tiene como muestra a 80 personas (personal de Municipalidad Distrital de Castilla). La técnica para medir la variable es la encuesta y como instrumento el cuestionario de 12 ítems, con interrogantes de acuerdo al Likert, las que se han planteado de acuerdo a las cuatro dimensiones.	Planeación	- Conocimiento del MOF - Plan Operativo Institucional - Plan Estratégico Institucional	Ordinal
			Organización	- Estructura Organizacional - Conocimiento de las jerarquías - Selección de personal	
			Dirección	- Liderazgo - Trabajo en equipo - Grado de motivación	
			Control	- Retroalimentación - Supervisión - Medidas Correctivas	
	Fernández (2019), Henao (2020) Neyra et. al. (2021), Espinoza y Fragoso (2021),	La variable tiene como muestra a 80 personas (personal de Municipalidad Distrital	Elementos tangibles	- Infraestructura - Equipamiento - Horario de atención - Recurso Humano	

Variable dependiente Calidad de servicio	coinciden en que la calidad de servicio es aquel cotejo que el cliente realiza entre el servicio que desea con el servicio que ha recibido, por lo que se puede indicar que la calidad de servicio es aquella satisfacción que el cliente percibe cuando recibe un servicio.	de Castilla). La técnica para medir la variable es la encuesta y como el instrumento el cuestionario de 15 ítems, con interrogantes de acuerdo al Likert, las que se han planteado de acuerdo a las cinco dimensiones.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	- Imparcialidad - Eficiencia en la gestión - Información clara - Solución de problemas - Plazos Administrativos - Confianza - Cortesía a los usuarios - Procedimientos - Comprender a los usuarios - Interés	Ordinal
---	--	--	--	---	---------

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Tema	Problema de investigación	Objetivo de la investigación	Hipótesis de la investigación	Metodología
	<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influye el proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>El objetivo general de la investigación fue demostrar influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.</p>	<p>- Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>- Enfoque: Cuantitativo</p> <p>- Diseño de la Investigación: No experimental, transeccional y correlacional causal.</p>
	<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo es la influencia de la planeación en la calidad de servicio al usuario de una Municipalidad en Piura, 2022? 2. ¿Cómo es la influencia de la organización en la calidad de servicio al usuario de una Municipalidad en Piura, 2022? 3. ¿Cómo es la influencia de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una Municipalidad en Piura, 2022? 4. ¿Cómo es la influencia del control en la calidad de servicio al usuario de una Municipalidad en Piura, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Identificar el nivel de influencia de la planeación en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad en Piura, 2022. 2. 2. Identificar el nivel de influencia de la organización en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. 3. 3. Identificar el nivel de influencia de la dirección en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. 4. 4. Identificar el nivel de influencia del control en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.</p>	<p>Hipótesis Especifica</p> <p>H1. La Planeación tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad en Piura, 2022. H2. La Organización tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. H3. La Dirección tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022. H4. El Control tiene un nivel de influencia significativa en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022.</p>	<p>- Técnica: encuesta y entrevista</p> <p>- Instrumento: Cuestionario y Guia de entrevista</p> <p>- Método de análisis: Se procesará mediante el programa estadístico mediante SPSS versión 27</p>
Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022				

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Instrucciones, información y consentimiento

Estimado(a) trabajador(a):

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información para un trabajo de investigación que tiene como objetivo de estudio determinar la influencia del Proceso Administrativo en la Calidad de Servicio al usuario en una Municipalidad de Piura, 2022. Su participación en el desarrollo del cuestionario es de forma anónima. Por esta razón, se invoca que lea detenidamente cada pregunta para que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable para la investigación.

Por tanto, conociendo el objetivo de la investigación y luego de leído la información e instrucciones:

¿Participa voluntariamente y da su consentimiento informado?

SÍ

NO

Sexo: Femenino
Masculino

Edad: 25 a 29
30 a 39
40 a 49
50 a más

Nivel de educación: Post grado
Universitario
Técnica
Secundaria

Para responder cada pregunta debe marcar solo una de las siguientes opciones con una equis (X) considerando la siguiente escala para cada enunciado:

variable Proceso Administrativo

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Planeación	5	4	3	2	1
Aplica el Manual de organización y Funciones en su puesto de trabajo					
El plan operativo institucional está acorde a las necesidades que se requieren para cumplir con sus funciones					

El plan estratégico institucional está acorde a las necesidades que se requieren para cumplir con sus funciones					
Dimensión 2: Organización					
Considera que la estructura organizacional influye en la realización de sus funciones					
Conoce la estructura jerárquica de la institución					
Considera que la institución contrata al personal idóneo					
Dimensión 3: Dirección					
Existe un liderazgo en tu jefatura					
Se incentiva el trabajo en equipo					
Percibe motivación para realizar sus funciones					
Dimensión 4: Control					
Se lleva a cabo una retroalimentación					
Supervisan su desempeño					
Se ejecutan las medidas correctivas en el tiempo oportuno y cuando es necesario					

Variable Calidad de Servicio

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Elementos Tangibles	5	4	3	2	1
Considera que la infraestructura es la adecuada para la atención a los usuarios					
Cuenta con equipos modernos para la realización de sus funciones					
Considera que el horario de atención es oportuno.					
Cuentan con uniforme para ser identificados por el usuario					
Dimensión 2: Fiabilidad					
Considera que se atiende a los usuarios de manera igualitaria					
Considera que brinda una atención eficiente a los usuarios					
Cuenta con los mecanismos necesarios para atender a los usuarios					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
Las solicitudes de los usuarios son atendidas de manera eficaz					
Se soluciona oportunamente el problema o solicitud del usuario					
Se cumple con el plazo establecido para dar solución o respuesta al usuario					
Dimensión 3: Seguridad					

Considera que inspira confianza al usuario					
Considera que logra atender íntegramente la solicitud del usuario					
Considera que los procedimientos para atender a los usuarios son confiables.					
Dimensión 4: Empatía					
Logra comprender al usuario cuando emite su solicitud					
Muestra interés al momento de atender al usuario					

¡Muchas gracias por su participación!

Entrevista

Estimado funcionario, la presente entrevista tiene como propósito recoger información para un trabajo de investigación que tiene como objetivo de estudio determinar la influencia del Proceso Administrativo en la Calidad de Servicio al usuario en una Municipalidad de Piura, 2022. Su participación en la presente entrevista es de forma anónima. Por esta razón, se invoca a que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable para la investigación.

VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

Pregunta

1. ¿Considera que la planificación anual se realiza de acuerdo a las metas institucionales?
2. ¿Cree Ud. que la misión y visión están establecidas claramente para todos los colaboradores?
3. ¿Considera que la estructura organización está establecida de manera idónea para la realización de las funciones de cada colaborador?
4. ¿Como califica la estructura jerárquica de la institución?
5. ¿Considera que el proceso de selección es acorde a las necesidades de la institución?
6. ¿Cómo califica el liderazgo que existente en la Institución?
7. ¿De qué manera se incentiva en trabaja en equipo?
8. ¿Existen estrategias de motivación para el personal?
9. ¿Se realiza periódicamente una conversación entre jefes inmediatos y colaboradores?
10. ¿Se supervisa el cumplimiento de las funciones de cada colaborador?
11. ¿En caso de encontrar alguna falencia, se realizan las medidas correctivas pertinentes?

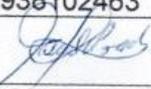
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

12. ¿Cómo considera la infraestructura de la institución?
13. ¿Se realiza un mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos de la institución?
14. ¿Considera que los colaboradores cuentan con los mecanismos necesarios para brindar una atención eficaz al usuario?
15. ¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la Institución?
16. ¿Se capacita al personal para brindar soluciones a las solicitudes de los usuarios?
17. ¿Considera que la atención al usuario es cortés?
18. ¿Considera que la cantidad de colaboradores asignadas a la atención al usuario es óptima?

Anexo 3: Ficha de validación de contenido del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LOS INSTRUMENTOS

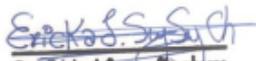
Validación realizada por la Dra. Consuelo Magdalena Perales Mesta

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO	
Nombre del instrumento	MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Objetivo del instrumento	RECOGER INFORMACIÓN PARA LA VALIDACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO
Nombres y apellidos del experto	CONSUELO MAGDALENA PERALES MESTA
Documento de identidad	40317189
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	DOCTORA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
Cargo	ADMINISTRADORA
Número telefónico	938102463
Firma	
Fecha	29 / 06 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO	
Nombre del instrumento	MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Objetivo del instrumento	RECOGER INFORMACIÓN PARA LA VALIDACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO
Nombres y apellidos del experto	CONSUELO MAGDALENA PERALES MESTA
Documento de identidad	40317189
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	DOCTORA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
Cargo	ADMINISTRADORA
Número telefónico	938102463
Firma	
Fecha	29 / 06 / 2022

Validación realizada por la Dra. Ericka Julissa Suysuy Chambergo

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

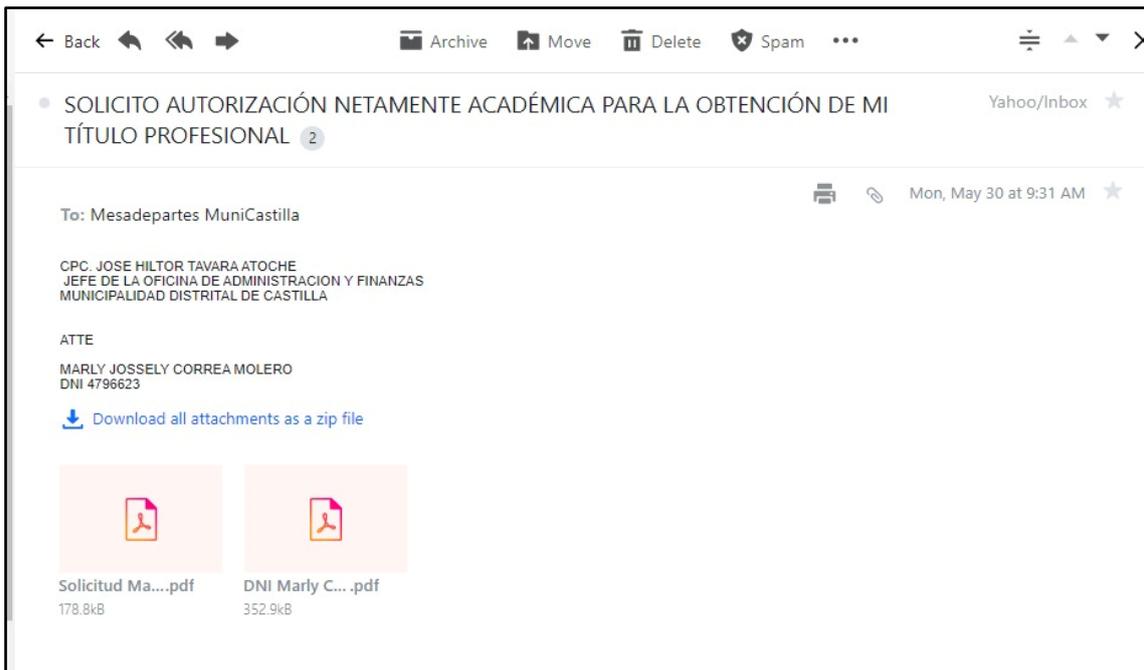
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
Documento de identidad	45361468
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTORA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DTC
Número telefónico	990073448
Firma	 Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo REGUC 13374 - CLAD
Fecha	29 /06 / 2022

Validación realizada por el Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez

Nombre del instrumento	Cuestionario de Proceso Administrativo
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de dirección por valores
Nombres y apellidos del experto	Félix Fabian Pintado Rodríguez
Documento de identidad	45246550
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Piura
Cargo	Docente
Número telefónico	972 007 473
Firma	 <small>Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez Licenciado en Gerencia Código N° 45246550</small>
Fecha	22 /06 /2022

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de dirección por valores
Nombres y apellidos del experto	Félix Fabian Pintado Rodríguez
Documento de identidad	45246550
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Piura
Cargo	Docente
Número telefónico	972 007 473
Firma	 <small>Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez Licenciado en Gerencia Código N° 45246550</small>
Fecha	22 /06 /2022

Anexo 4: Solicitud por mesa de partes virtual de Autorización para realizar el Proyecto de Investigación



Anexo 5: Autorización debidamente firmada para realizar el Proyecto de Investigación

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo TAVARA ATOCHE JOSE HILTOR, identificado con DNI 03894920, en mi calidad de jefe general del área de Administración y Finanzas de la **Municipalidad Distrital de Castilla** con R.U.C N° 20172618864, ubicada en la ciudad de Piura

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señora Marly Jossely Correa Molero, identificada con DNI N° 47966231, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Datos generales de la Municipalidad Distrital de Castilla
- Aplicación de su instrumento de investigación

A fines de contribuir a su investigación "Proceso Administrativo y su influencia en la Calidad de Servicio al usuario en una Municipalidad de Piura, 2022" con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar el grado de Título Profesional.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.

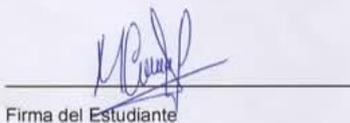


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA
CPC José Hilto Távora Atoche
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 03894920

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 47966231

Anexo 6: Entrevista realizada a un funcionario de la Municipalidad en estudio

Entrevista

Estimado funcionario, la presente entrevista tiene como propósito recoger información para un trabajo de investigación que tiene como objetivo de estudio determinar la influencia del Proceso Administrativo en la Calidad de Servicio al usuario en una Municipalidad de Piura, 2022. Su participación en la presente entrevista es de forma anónima. Por esta razón, se invoca a que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable para la investigación.

VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

1. ¿Considera que la planificación anual se realiza de acuerdo a las metas institucionales?

Existe una serie de lineamientos que se deben seguir para realizar la planificación anual, y definitivamente esta planificación se debe realizar de acuerdo a nuestros objetivos, a las metas que como institución municipal queremos alcanzar.

Todas las municipalidades contamos con documentos que son instrumentos de gestión que nos permiten llevar a cabo todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, contamos con un El Plan de Desarrollo Municipal Concertado, Plan Anual de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social, Plan de Gestión de Riesgos de Desastres, Plan Estratégico Institucional, Plan de Desarrollo Económico Local, Plan de Desarrollo Urbano, Plan de Desarrollo de Capacidades, Plan de Acondicionamiento Territorial de Nivel Provincial, Plan de Desarrollo Rural, Plan Local de Igualdad de Género, Plan Maestro de Centro Histórico, entre otros documentos que nos orientan a cumplir con nuestras metas institucionales, que básicamente son fomentar y promover el desarrollo local

2. ¿Cree Ud. que la misión y visión están establecidas claramente para todos los colaboradores?

La misión y visión de la Municipalidad se encuentran establecidas en el Plan Operativo Institucional, sería poco ético decirle que todos los colaboradores se saben exactamente esos dos conceptos, pero cada jefatura tiene la función de hacerles recordar a cada colaborador a donde queremos llegar y lo que queremos ser como institución.

3. ¿Considera que la estructura organizacional está establecida de manera idónea para la realización de las funciones de cada colaborador?

Cuando se inició esta gestión se tuvo como propósito emprender un proceso de reestructuración administrativa, orgánica y funcional con el propósito de dinamizar la gestión municipal, una de las deficiencias es precisamente la estructura organizacional que muchas veces no es congruente con las funciones que se deben cumplir, en ese sentido el

organigrama estructural de la Municipalidad se reestructuró y fue aprobado mediante Ordenanza Municipal N 022-2022 el 28 de diciembre del 2020, entonces respondiendo a su pregunta si considero que la estructura organizacional es idónea para que los colaboradores cumplan con cada una de sus funciones.

4. ¿Como califica la estructura jerárquica de la institución?

La considero buena, ya que al existir rangos jerárquicos que hacen las veces de supervisores y auditores en los cuales recae la toma de decisiones y nos permiten llevar una mejor gestión

5. ¿Considera que el proceso de selección es acorde a las necesidades de la institución?

Cada oficina realiza un requerimiento de personal según las necesidades del servicio y de acuerdo a ello se realiza una convocatoria que conlleva un proceso de reclutamiento y selección de personal, a través de un concurso público que lo lleva a cabo un comité técnico que se encarga de la evaluación de cv, entrevista, este comité está precedido por el administrador, el jefe de Recursos Humanos y Asesoría Jurídica y el Gerente Municipal.

6. ¿Cómo califica el liderazgo que existe en la Institución?

Es un liderazgo que tiene la capacidad de promover y formular procesos de planificación estratégica e institucional, nos permite lograr nuestros objetivos institucionales, con esto se puede concluir que ejecutamos un liderazgo positivo.

7. ¿De qué manera se incentiva el trabajo en equipo?

Cada jefe de oficina es quien se encarga de incentivar el trabajo en equipo, a través de sus reuniones para establecer metas, creando sus canales de comunicación para que todos hablen el mismo idioma.

8. ¿Existen estrategias de motivación para el personal?

Sí, una de las estrategias establecidas son los reconocimientos que se hacen al personal que a tenido un mejor desempeño, estos reconocimientos se hacen en ceremonias donde participamos todas las autoridades de la institución, en el día del trabajo, día del trabajador municipal, fiestas patrias, fiestas navideñas, entre otras fechas festivas.

9. ¿Se realiza periódicamente una conversación entre jefes inmediatos y colaboradores?

Las conversaciones se realizan siempre y cuando sean necesarias, en privado para llamar la atención y en público para felicitar al trabajador por su buen desempeño.

10. ¿Se supervisa el cumplimiento de las funciones de cada colaborador?

Si se supervisa a través de los jefes inmediatos y supervisores de cada oficina

11. ¿En caso de encontrar alguna falencia, se realizan las medidas correctivas pertinentes?

Por supuesto, de ahí radica las rotaciones de personal, cuando se identifica que un personal no se está desempeñado de la mejor manera en sus funciones se rota hacia otra oficina para motivar un cambio de actitud

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

12. ¿Cómo considera la infraestructura de la institución?

Tenemos una infraestructura optima, el local es amplio, cada oficina tiene su mobiliario y útiles de oficina, si bien es cierto aún hay mucho por mejorar, pero hemos avanzado mucho

13. ¿Se realiza un mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos de la institución?

El mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos lo realiza el área de desarrollo tecnológico, se realiza cada semana, a las impresoras, equipos de cómputo, red de datos y el mantenimiento de software se hace de manera periódica. Cuando el mantenimiento es correctivo la mayoría de las veces se realiza una contratación externa a través de una orden de servicios.

14. ¿Considera que los colaboradores cuentan con los mecanismos necesarios para brindar una atención eficaz al usuario?

Los colaboradores si cuentan con todo para brindar una atención eficaz, equipos modernos, internet, útiles de oficina, se realizan capacitaciones a través de Sunafil, Gobierno Regional, Ministerio de trabajo. Muchas veces el usuario se queja de la atención brindada, pero va más allá de los procedimientos administrativos que se pueden ejecutar en un momento determinado y que muchas veces como usuario ignoramos y queremos una respuesta rápida.

15. ¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la Institución?

En la institución nos comunicamos a través de reuniones con los directivos, Resoluciones municipales, memorandos, informes, llamadas, mensajes o por correo electrónico, tenemos una comunicación vertical y horizontal.

16. ¿Se capacita al personal para brindar soluciones a las solicitudes de los usuarios?

Las capacitaciones vienen por parte de instituciones externas como SUNAFIL, SUNAT, Ministerio de Trabajo, Gobierno Regional, Pero los jefes inmediatos resuelven alguna duda que se pueda presentar.

17. ¿Considera que la atención al usuario es cortés?

Considero que el personal siempre está predispuesto a ayudar al usuario

18. ¿Considera que la cantidad de colaboradores asignadas a la atención al usuario es óptima?

Cada Oficina tiene el personal óptimo para atender al usuario, porque la Municipalidad es una entidad pública a la que cualquier administrado puede acercarse y ser atendido en cualquier oficina, ya sea administración, rentas, Recursos Humanos, Imagen, secretaria técnica, y así todas las oficinas.

Anexo 7: Reporte de Turnitin

feedback studio MARLY JOSSELY CORREA MOLERO Proyecto de Investigación - Marly Correa

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones públicas realizan sus gestiones siguiendo un proceso administrativo, el cual debe ser evaluado constantemente en sus diferentes etapas de planificación, organización, dirección y control, para lograr el objetivo de brindar servicios de calidad a la ciudadanía. Los constantes avances en la tecnología y los cambios sociales maximizan la exigencia de los usuarios, que demandan servicios de calidad al momento de realizar sus gestiones en las entidades tanto públicas como privadas.

¹⁸ La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019), afirma que los países requieren un sistema estatal que administre tanto la gestión interna como externa, para brindar prestaciones en temas de calidad en los servicios puestos a disposición del público.

Resumen de coincidencias 23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	7 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe	6 %	>
3	repositorio.unc.edu.pe	3 %	>
4	repositorio.unjpsc.edu.pe	1 %	>
5	hdl.handle.net	1 %	>
6	prezi.com	1 %	>

Página: 1 de 33 Número de palabras: 9049 Versión solo texto del Informe Alta resolución Activado

Anexo 8: Evidencia de la recolección de datos a través de la encuesta al personal de la municipalidad





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LLANOS BALTODANO VICTOR MANUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD DE PIURA, 2022", cuyo autor es CORREA MOLERO MARLY JOSSELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 22 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LLANOS BALTODANO VICTOR MANUEL DNI: 16678031 ORCID: 0000-0002-5921-9475	Firmado electrónicamente por: VLLANOSB el 22-12- 2022 12:53:53

Código documento Trilce: TRI - 0499053