



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Proceso administrativo y su relación con la gestión de
calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para
el 2017.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Diana Denisse Fernández Menacho

ASESOR:

Dr. Groberti Alfredo Medina Corcuera

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Rimmel Alex Muñoz Gómez

Presidente

Mg. Gladys Beatriz Mercado Pérez

Secretario

Dr. Groberti Alfredo Medina Corcuera

Vocal

DEDICATORIA

Gracias a Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi familia por el apoyo en cada decisión, en especial a mi madre por su dedicación a ella van dedicados todos mis logros, el camino no ha sido sencillo, pero con perseverancia todo es posible.

A los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

Diana Denisse

AGRADECIMIENTO

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando a los siguientes:

Al Abog. Gustavo Alba Figueroa Gerente Municipal de Huaraz y a los colaboradores, por haberme brindado su conocimiento y la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

Al Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo, quien con su capacidad, conocimiento científico y exigencia se pudo lograr para que la investigación sea exitosa, debido a que recibí el asesoramiento y la guía en el desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia y dedicación.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimiento y apoyo que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

La autora

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Diana Denisse Fernández Menacho, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017” presentado en 164 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

Huaraz, Setiembre del 2017.



Diana Denisse Fernández Menacho

DNI: 45812791

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”, con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre las variables de estudio que son Proceso Administrativo y Gestión de Calidad en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Dejo a su disposición señores miembros del jurado y demás respetados lectores, el presente trabajo de investigación, que se desarrolló de acuerdo a la normatividad internacional e institucional en materia de elaboración de trabajos de investigación científica.

El presente documento, consta de los siguientes capítulos: El capítulo I Introducción; el capítulo II Marco Metodológico; el capítulo III Resultados; el capítulo IV Discusión; el capítulo V; el capítulo VI y; el capítulo VII que considera las Referencias Bibliográficas de acuerdo a las normas APA. Se espera que contribuya de base para futuras investigaciones en el campo de la gestión pública; asimismo, servirá de aporte a la Municipalidad Provincial de Huaraz, para la formulación de estrategias de mejora en el proceso administrativo y la gestión de calidad mediante la variada información que se proporcionara.

Se espera señores miembros el jurado cumplir con los requisitos que conlleve a la aprobación del estudio; agradeciendo anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente documento.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1.Realidad problemática:	12
1.2.Trabajos previos:	15
1.3.Teorías relacionadas al tema:	20
1.4.Formulación del problema:	47
1.5.Justificación del estudio:	47
1.6.Hipótesis:	48
1.7.Objetivos:	49
II.MÉTODO	52
2.1.Dseño de investigación:	52
2.2.Variables, operacionalización:	53
2.3.Población y muestra:	56
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	57
2.5.Métodos de análisis de datos:	58
2.6.Aspectos éticos:	59
III. RESULTADOS	61
IV.DISCUSIÓN	86

V. CONCLUSIONES	98
VI. RECOMENDACIONES	102
VII. REFERENCIAS	104
Anexo 1: Instrumentos	
Ficha técnica de los instrumentos	
Validez de los instrumentos	
Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
Anexo 04: Base de datos	

RESUMEN

El estudio de investigación tiene por título “Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”. El objetivo general consistió en demostrar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad que se vive dentro de la Municipalidad.

Durante el proceso de la investigación se consideró el tipo no experimental con un diseño correlacional; con una población muestral de 170 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, obtenida mediante un muestreo no probabilístico debido a que se trabajó con el total de la población. Se utilizó como técnica: la encuesta, con los instrumentos cuestionario para medir el proceso administrativo y la gestión de calidad; los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación a la muestra de estudio.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que existe una relación alta entre ambas variables de estudio denominadas proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.751^{**}$), con lo cual se llega a la conclusión que la gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente siguiendo los lineamientos establecidos por la Municipalidad, esto impactara en la gestión de calidad que brindan a los usuarios que acuden a la Municipalidad, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Proceso administrativo, gestión de calidad.

ABSTRACT

The research study is entitled "Administrative Process and its relationship with Quality Management in the Provincial Municipality of Huaraz, for 2017". The general objective was to demonstrate the relationship between administrative process and quality management within the municipality.

During the research process the non-experimental type was considered with a correlational design; With a sample population of 170 administrative workers of the Provincial Municipality of Huaraz, obtained through non-probabilistic sampling because the total population was worked. It was used as technique: the survey, with the instruments questionnaire to measure administrative process and quality management; Which underwent a process of validity and reliability before its application to the study sample.

From the results obtained, it can be affirmed that there is a high relation between the two variables of study called administrative process and the quality management in the Provincial Municipality of Huaraz, for 2017 ($r = 0.751^{**}$). Conclusion that the management of the administrative processes is carried out efficiently following the guidelines established by the municipality this will impact on the quality management that they provide to the users that go to the municipality, besides accepting the hypothesis of investigation and to reject the null hypothesis.

Key words: Administrative process, quality management.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

El proceso administrativo de las entidades públicas a través del tiempo se ha visto envuelta en mala imagen en los servicios que brinda a sus usuarios, en relación de tiempo y en calidad de atención, por estas razones la necesidad de implementar mecanismos para mejorar la calidad de servicios que brinda a sus usuarios internos y externos se ha vuelto una gran preocupación. El gran trabajo de los procedimientos autorizados en una Dirección da como resultado, la unión de la asociación produciendo una correspondencia exitosa entre los funcionarios públicos y la ciudadanía ya que reflejan el procedimiento controlado con la motivación detrás de asentarse en las buenas decisiones y que éstas sean seductoras en la reflexión sobre los trabajadores para lograr una administración de calidad dentro de las entidades públicas. Según Fayol, llamó a las operaciones a lo que actualmente se conoce como procedimientos: "arreglo de pasos o ejercicios para lograr un objetivo", que son: anticipación, asociación, curso, coordinación y control, como deberes de administración general una organización. Además, a nivel mundial en Costa Rica, los gobiernos vecinales han entrado en otra etapa, descrita por él, de ser responsable ante poblaciones más educadas y con aspiraciones más prominentes sobre los elementos de una empresa. Ante esta situación, el Gobierno Central ha decidido descentralizar algunas de sus capacidades a los distritos para reforzar la parte de estas organizaciones. Algunos ejercicios que se descentralizaron en los últimos tiempos son: el intercambio y administración del Impuesto Inmobiliario y el giro de activos hacia los distritos para la administración de la red vial del cantón. (ICHEM, 2009). De esta manera, estas condiciones afectan la necesidad de mejorar la administración de los gobiernos locales. El enfoque de esta pregunta busca constituir un compromiso de crecimiento y desarrollo en los gobiernos locales, así como entrar en una preocupación de sentido común para mejorar los estilos de administración y, más allá de lo que muchos consideran posible, ofrecer una dilucidación multidimensional sobre la utilidad del distrito, como medios para la mejora económica del cantón. La cuestión de la administración metropolitana no ha sido rutinariamente orientada a la investigación lógica, a pesar de la creciente importancia de las regiones en el establecimiento de

procedimientos para mejorar la utilización de activos abiertos y, a largo plazo, la mejora social y financiera de los locales menos favorecidos. Por lo tanto, Costa Rica no tiene un modelo de gran alcance de la administración de la ciudad para estudiar la productividad de los gobiernos locales. Un par de naciones de América Latina y el Caribe tienen modelos de administración exhaustivos por esta razón. El caso chileno es un caso especial (ICHEM, 2009). De la misma manera, la fiscalía de gestión controlada por la Ley N° 27684, en las expresiones de Díaz Sánchez (2004), está de acuerdo con las inclinaciones más actuales de la convención de Derecho Administrativo Comparado. Además, a partir de la amplia variedad de mejoras autoritarias, es inevitable subrayar las reclamaciones y la protesta de la fiscalía regulatoria, la jurisdicción, la aceptabilidad y las necesidades procesales, la probabilidad de emitir medidas prudentes, ofertas que podrían ser registradas. Mientras, esta dirección moderadamente nueva se está utilizando continuamente y abrumadoramente en nuestra condición. De esta manera, en los Municipios, con un objetivo final específico de tener la capacidad de satisfacer sus Competencias Municipales, que son la disposición de Funciones adscritas por la Constitución Política del Estado y creadas en la Ley Orgánica de Municipios, deben tener un sistema general que toda Administración Pública tiene tendencia a elegir, libremente o no, ciertos asuntos, por ejemplo, la solicitud y la organización legítimas; tales como las normas legítimas y las fuerzas reguladoras, todos juntos que cada distrito se constituya como un establecimiento de certificación; proporcionar prosperidad a los vecinos a través de un arreglo satisfactorio de los Servicios Públicos Locales y la ejecución de Obras de Infraestructura Local para satisfacer las necesidades en desarrollo de la Población. En el avance de la Gestión de los Gobiernos Locales se ha reconocido la presencia de contrastes y/o desviaciones que afectan negativamente el logro de metas y objetivos. Tales puntos de vista terminan perceptiblemente monótonos y la inhabilidad de batirlos en una manera auspiciosa puede traer disturbando carencias existentes, así como crear ediciones más grandes. A nivel nacional, la Municipalidad de San Isidro en su empeño por mejorar los procedimientos vistos por el administrador, opta por ejecutar un modelo de administración que tiene normas estándares, por eso actualiza el modelo ISO 9001, que es la Gestión Internacional que asegura una institucionalización de los procedimientos y su cambio persistente, acordando las

necesidades del supervisor y su cumplimiento para la administración. De esto, la Municipalidad de San Isidro muestra su entusiasmo por dar proporcionar a sus usuarios servicio con calidad internacional. (MSI, 2017) También, según las mediciones dadas por el INEI, en 2012 demuestra que 1.722 Municipios Provinciales y Distritales del país tienen TUPA, mientras que 116 Municipios revelaron no tener este registro abierto de administración por diversas razones, una de ellas es la ausencia de aprobación por el Consejo Municipal (15) o ausencia de bienes para su elaboración (30). De esta manera, 1 722 Municipalidades anunciaron que se ajustan a la difusión de su TUPA, de las cuales 1 308 lo distribuyen en pizarra o vitrina municipal, 480 en el diario local, 452 en su portal web y 137 Municipios en el Diario Oficial "El Peruano". En este sentido, estas certezas provocan la perplejidad de los directores, ya que no están informados a la hora de completar un procedimiento regulatorio que provoca el entumecimiento del Procedimiento Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), a nivel local se observa indistinguibles inconvenientes, de ello, es la situación en el Municipio Provincial de Huaraz, ya que no es ajeno a la verdad debido a que los procedimientos autorizados que se hacen, resultaron ser largos siendo una angustia para la población en general que va a la Municipalidad por un trato amable, por más convenciones fáciles, rápidas y particularmente con la facultad razonable, que son el inverso; agregar el procedimiento burocrático que implica el procedimiento de gestión, de esta manera mantenerse alejado de una administración de calidad satisfactoria. (INEI, 2012) En este sentido aludir a la calidad en la administración, en los Distritos, toma un significado extraordinario para la realidad básica que los supervisores solicitan fiablemente la mejor, debido a la ejecución producida por la innovación mientras tanto experimentamos la lamentable realidad que el personal nombrado expresa, hacia el final de un siglo atrás, la calidad en la administración empezó a tomar imposición y es visto como un elemento esencial, componente para resaltar e incentivar a las organizaciones, desde hace algún tiempo, podría haber Municipalidad que habrían estado trabajando durante bastante tiempo sin embargo como todo iba bien no era tan vital la formalización de la atención del cliente. No consideramos completamente la calidad en la adquisición y el cumplimiento completo del cliente sobre sus deseos. A lo largo de estas líneas vemos que la naturaleza de la administración se ha

convertido en un dispositivo en las asociaciones como un dispositivo de separación básica en cuanto a la promoción de la técnica. En todo caso, hoy en día, numerosas sustancias abiertas se dan cuenta de que no están dando todo el límite que se podía dar y que progresan hacia convertirse en conformistas sin ofrecer un incentivo incluido en las administraciones que se abarcan en el segmento de población en general. Por tal motivo, es importante poner en tela de juicio la motivación e incentivos al personal de las entidades públicas ya que es un rol de suma importancia las cuales llevan y reflejan que el personal brindaría un buen servicio y con el tiempo generaría una gestión de calidad, ya que los servidores y funcionarios forman parte del activo más importante dentro de la Municipalidad. En este sentido, la investigación pretende determinar el nivel de relación que existe entre el proceso administrativo de la Municipalidad y la percepción que tienen los usuarios sobre la gestión de calidad. A través de los resultados se pretenderá proporcionar indicadores para que la Municipalidad pueda implementar mecanismos que les ayude a fortalecer las debilidades sobre las variables de estudio.

1.2. Trabajos previos:

Torre (2014), en su tesis de doctorado titulado: “Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)”, realizado por la facultad de ciencias políticas y sociología de la Universidad Complutense de Madrid, investigación del tipo no experimental y diseño correlacional, trabajo con una muestra no probabilística de 88 servidores públicos; quien concluyó: en esta circunstancia única, la investigación de la gestión administrativa de los gobiernos municipales en la combinación nacional - capítulo cuatro - demuestra asimetrías extraordinarias entre los distritos. Posteriormente, en la información proporcionada por los estudios nacionales de administración pública de 1995 y 2000, existe un bajo límite administrativo, particularmente en los pequeños distritos, que no tienen los controles internos del gobierno central y la organización municipal y por la dirección del Público las administraciones tienen un límite administrativo bajo.

Lory (2007), en su tesis de maestría titulado “Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente”, realizado en la Universidad de Valladolid, investigación del tipo no experimental con un diseño descriptivo, trabajo con una muestra de 112 personas; quien concluyó: que el cliente es el principal factor de toda organización debido a que sin ellos las empresas no son nada y no lograrían alcanzar sus fines de lucro que toda organización pretende incrementar cada día más, por tal razón la importancia de establecer políticas de calidad es de suma importancia.

Osorio (2014), en su tesis de maestría titulada: “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango”, realizada en la Universidad Rafael Landívar, investigación del tipo no experimental y un diseño correlacional, para desarrollar su investigación utilizó una muestra probabilística de 38 centros educativos; concluyó: la especulación de la hipótesis alterna se toma como válida, donde las fundaciones instructivas privadas utilizan erróneamente el proceso administrativo; y de los cuales hay impactos negativos, por ejemplo, poco salario de suplentes cada año, un abandono estresante y no hay servicios públicos que cubran los costos que hacen. Además, algunas escuelas han estado en el mercado de la educación durante mucho tiempo, donde no hay un incremento de buen gusto en los suplentes y no puede aumentar las tasas de pago del personal cada año. De la misma manera, la hipótesis nula es rechazada, el control también es influenciado por la ausencia de control de salario (cuotas de costo educativo), los padres de familia deben hasta 4 meses de cuotas y los consumos tampoco son controlados (compra de materiales y cambios de la fundación) que se reconocen mes a mes, de la misma manera no se controlan los ejercicios de la organización.

Flores (2015), en su tesis de maestría titulada: “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, realizado Universidad nacional Autónoma de Nicaragua, Managua facultad regional multidisciplinaria, Matagalpa UNAN-FAREM – MATAGALPA, del tipo no experimental y diseño correlacional, durante el proceso de la investigación utilizó una muestra de 256 individuos, tras obtener resultados, concluyó: el procedimiento de gestión y administración de empresas de la Cooperativa de Productos Alimenticios Básicos RL, se completa de

manera incompleta, ya que los elementos del procedimiento de reglamentación no se llevan a cabo de manera efectiva. Se realizó una valoración con respecto al procedimiento de autoridad ya la Dirección de la organización, con el fin de comprobar si se está implantando efectivamente, de lo que inferimos que la Gestión Empresarial en la Cooperativa, está restringida por la escasa información regulatoria. Cuerpos que trabajan en vista de su experiencia y el pequeño deber de cualquiera de ellos.

Pérez (2010), en su tesis de maestría titulada: “Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL S.A.”, realizado en la universidad Nueva Esparta, Caracas-Venezuela, investigación realizada del tipo no experimental y diseño descriptivo, durante el proceso de investigación aplicó su instrumento a una muestra no probabilística de 93 trabajadores; concluyó: es concebible razonar que los procedimientos autoritarios, esta insuficiente ya que no tiene los activos importantes para decidir la consistencia de los ejercicios, una de las informaciones lanzadas es que no energiza un control interno decente produciendo las deficiencias distintivas entre los principios y arreglos de la división reguladora se indica sin embargo no se ejecutan en los procedimientos que deben ser completados en la organización KANNIBAL.

Tejada (2012), en su tesis de maestría titulada: “Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”, realizado en la facultad de ciencias contables instituto de investigación de la Universidad Nacional del Callao, investigación con características de un estudio no experimental y un diseño correlacional, durante el proceso de la investigación utilizó una muestra de 56 servidores públicos; concluyó: el liderazgo básico autoritario, la preparación y la modernización no se conocen en el nivel interno (obreros), sólo en el nivel de las autoridades asignadas y el personal de confianza. 55,91%. La modernización regulatoria como un procedimiento de avance se conoce a nivel de autoridades y fuerza de trabajo de confianza, valorando que es esencial comenzar a fortificar el límite de administración.

Cantos (2014), en su tesis de doctorado titulada: “Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón JIPIJAPA”, realizada en la escuela de Post Grado de la Universidad privada Antenor Orrego, investigación del tipo no experimental y diseño correlacional, trabajo con una muestra de estudio de 73 individuos; concluyó: se planificó un Modelo Administrativo cuyo diseño es componer y ejecutar la organización y acumulación de todos los ingresos por concepto de gastos y sin cargo del Municipio de Jipijapa. La no renovación de las actuales direcciones para la acumulación de ciudadanos de la Dirección Financiera del Gobierno Municipal Descentralizado Autónomo del Cantón Jipijapa, las leyes de ciudad y las pocas que se deciden que existen en la recolección ya que datan del año 1995. El dinero bajo el cual Son controlados es el sucre, por y desde el año 2000 supervisa el dólar como efectivo nacional.

Rodríguez (2011), en su investigación titulada “Propuesta de un sistema de mejora continua para la reducción de mermas en una procesadora de vegetales en el departamento de Lima con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad”, realizado en la Universidad Peruana de ciencias aplicadas, investigación del tipo no experimental y diseño descriptivo simple, concluyó: mediante la ampliación de la línea de producción se puede lograr que la calidad de la materia prima tenga un mejor control y sea verificada minuciosamente, ya que uno de los problemas era que las operarias siempre tenían que hacer horas extras para poder cumplir con los pedidos que demandaban los clientes, esto generaba cansancio y por consecuencia baja producción. Para esta ampliación se deberá crear otra línea de producción, lo cual traerá la contratación de 15 operarias y todos los materiales que incluye esta nueva ampliación.

Mego (2013), en su tesis de maestría titulada: “Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú”; realizado en la escuela de Post Grado de la Universidad Señor de Sipán, del tipo no experimental y diseño correlacional, utilizo como muestra de estudio 88 servidores públicos, concluyó: la mayoría de los clientes (54%) del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos califican, en la escala de valoración utilizada, para administrar la naturaleza de la administración

otorgada por la Municipalidad Provincial de Chiclayo; mostrar su contradicción en calidad y cantidad. Las administraciones más atendidas por los clientes fueron la administración de la asociación del espacio físico y el uso de la tierra, la administración del avance de la mejora financiera del vecindario y la administración de proyectos sociales, salvaguarda y promoción de los derechos. Los obreros en los rangos civiles distintivos de Chiclayo califican beneficio como defectuoso (estándar) así de mala actividad gerencial e incapaz iniciativa en dar administraciones a clientes.

Centurión (2013), en su tesis de maestría titulada: “Las MYPES y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2012”, realizada en la Universidad Los Ángeles de Chimbote”, del tipo no experimental y diseño correlacional, trabajo con una muestra de estudio de 67 individuos; concluyó: mantener la administración del proceso adecuado mantiene los clientes internos y externos cumplidos; por otra parte el discernimiento que los clientes tienen sobre las administraciones que da una organización es vital a la luz del hecho de que mantiene un dominio de calidad.

Guerrero (2016), en su tesis de maestría titulada: “Gestión municipal y comercio informal en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016”, realizado en la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo de Huaraz, investigación del tipo no experimental y diseño correlacional, trabajo con una muestra de estudio de 113 comerciantes de la ciudad de Huaraz; quien concluyó: la gestión municipal; como un nivel regular con un porcentaje de 87,23%, los cuales son las de la mitad de la población de estudio que opinaron sobre este nivel; por lo cual la municipalidad tiene que reforzar las debilidades presentadas en la investigación, debido a que una buena gestión municipal conlleva al logro de los objetivos planteados de controlar de manera adecuada al comercio informal que se vive en la ciudad de Huaraz. La existencia una relación regular entre planificar y comercio informal en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016; con un puntaje de 81,6%; por parte de la opinión de los comerciantes informales que integraron la muestra de estudios; además la aplicación de la técnica del Chi² se comprobó que existe relación significativa entre la dimensión planificar y comercio informal. En la medida

que la municipalidad realice una buena planificación en su gestión logran controlar y reducir el comercio informal que se percibe en la ciudad de Huaraz.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

El fundamento teórico se sustenta haciendo referencia a las variables de estudio Proceso Administrativo y Gestión de Calidad, para lo cual en una primera parte se buscó un fundamento teórico para la variable proceso administrativo, en el cual encontramos la teoría de Proceso Administrativo que describe a la organización de un Estado, practicada en un camino organizado a través del poder conferido por los ciudadanos mediante las elecciones, tiene una fijación básica y partiendo de una adecuada apropiación de fuerzas y con ello la seguridad de los espacios de actividad dentro de cuyos parámetros puedan crear de manera gestionada, las capacidades que se les han dado de manera inevitable y legítima. La actividad de estas fuerzas dentro del sistema constitucional y legal tiene sus indicaciones (precisamente la que da cara al ciudadano), esa actividad que pasa por la administración y avance de los métodos reguladores. (Vargas, 2010). En una sociedad clasificada los ciudadanos actúan en la actividad de sus diferentes derechos, y en muchos eventos, deben ir a la Administración o Administraciones Públicas para darles o percibir diferentes derechos esenciales para el adelanto de los financieros, políticos, sociales, entre otros, que desean completar. Lo que, es más, definitivamente para obtener estas licencias, aprobaciones, concesiones u otra naturaleza de los derechos, las autoridades deben tomar después de una estrategia de gestión. El sujeto que desea abrir un restaurante debe adquirir en cualquier caso el permiso de trabajo de la ciudad, la persona que planea introducir una radio debe tener tres tipos de derechos (permiso, licencia y aprobación), esa organización que necesita comenzar el asunto del acuerdo de una administración abierta debe interesarse en un procedimiento de elección y firmar un contrato de concesión. Aunque todos estos son privilegios de gestión de diferentes tipos, con varias direcciones, se llevaron ante diferentes niveles de gobierno y diferentes órganos abiertos, sin embargo, es además genuina que son vertebrados por normas y organizaciones específicas que se esbozarán con la investigación de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. (Vargas, 2010)

La importancia que la estrategia reguladora puede tener dentro de la capacidad de la población general se defiende a la luz del hecho de que es una de las indicaciones de la actividad de las partes de la obligación energética concedidas a las diferentes sustancias que conforman la Administración Pública y, además, hace una diferencia (y mucho) ya que la forma en que los ciudadanos deben tomar después de llegar a los derechos específicos importantes para hacer ejercicios (no todos) dentro de la textura social. De esta manera, la regla que debe dirigir el plan y el uso de los métodos de gestión se organizan para que éstos sean sencillos y no constituyan un requisito administrativo adicional o sorprendentemente inflexible para los usuarios. Los estándares enumerados por la ley son los administrativos, por los cuales las entidades públicas no pueden lograr más que las que son inevitable y legalmente presentadas; el debido procedimiento, es una expansión del derecho sagrado percibido al debido proceso, tener la capacidad de descubrir sus contenciones, ofrecer y entregar confirmar y adquirir una opción persuadida moralmente justificada; de una motivación extra oficial, por virtud de la cual los especialistas de los elementos de la población en general no pueden permanecer latentes ante una técnica gerencial; el de la sensibilidad, cuando se hace la capacidad de limitar los derechos, de acumular compromisos, o de agrupar las infracciones y de decidir las autorizaciones, se hace con respecto a las fuerzas acreditadas y la debida extensión entre la forma de ser utilizado y los propósitos de la población general que se vigilan; el de imparcialidad, actuando con uniformidad sin separación; la del informalismo o la acción experta indubio, por excelencia de la cual los principios deben traducirse positivamente a la confirmación de la actividad ya la obtención de una elección definitiva; la asunción de la veracidad de todos los informes y explicaciones reunidos por los supervisores; la conducta procesal de las reuniones guiada por una gran confianza; la rapidez con que los incluidos en la metodología deben fomentar la continuación de la misma; el de proficiencia por el cual se debe actuar en el sistema haciendo ganar la satisfacción de la razón para el seguimiento procesal de cualquier formalismo, el de la verdad material por la cual se intenta comprobar completamente las realidades que se llenan como sustento a las elecciones; el de cooperación para que los indígenas acepten los datos de sus registros; el de la franqueza, para que las técnicas sean básicas y sin verdaderas dificultades y perplejidades; el de coherencia, que alude a un tratamiento

equivalente de una metodología comparable en cuanto al fundamento de los prerequisites; el de consistencia, por el cual es importante dar un total y fiable honesto de datos sobre cada progresión al administrado, de modo que hacia el inicio de la estrategia el nacional pueda tener una conciencia de lo que será el efecto posterior del mismo; la de beneficio de controles posteriores, mediante la cual la veracidad de las aserciones o archivos puede ser confirmada mediante el examen posterior. (Ley N° 27444). En ese momento, a partir de ahora entrando en el sistema mismo, debe decirse que éstos se caracterizan en estrategias de aprobación programadas y las de evaluación anterior, éstas son aquellas en las que se comprende el privilegio concedido desde el alojamiento de la solicitud fue con los prerequisites establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA (aprobación automática), en contraposición a los de evaluación anterior, en los que la Administración Pública tiene la capacidad de examinar la solicitud y elegir la misma como lo indica la solicitud legítima y la intriga abierta. Contingente sobre el tipo de proceso de la estructura de la estrategia puede tener algunas variaciones. Lo que es más, debe notarse que lo básico en la organización de una metodología es decidir los temas de la técnica (ciudadano y de la Administración Pública que debe tener capacidad para articular y tener la capacidad de elegir de manera justa e imparcial) y además, a través de su manejo, que la actividad del trabajo de la población en general debe emerger confiablemente respecto a los privilegios de los residentes, que encuentran en este sistema cómo adquirir lo que necesitan para la mejora de ejercicios de diferentes clases a los ojos del público. De esta manera, la solicitud de la técnica, su mejora hasta su consumación debe tomar después de los principios construidos en la ley, que están previstas para que la organización pueda lograr un resultado razonable, moderadamente rápido y sin sufrir inconclusamente ante los lugares de trabajo. (Vargas, 2010)

Dentro de la definición de Gestión Administrativa, como señala Vargas (2010), describe que la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, en su Artículo N°29, caracteriza al sistema regulador como colas: "Comprende por metodología de gestión la disposición de actos y constancias preparadas en los elementos conducentes a la emisión de una demostración autoritaria que produzca consecuencias individuales o individualizables para los

intereses, los compromisos o los privilegios de los individuos que son controlados. "Una técnica reguladora se conoce como uno de las obligaciones claves del Derecho Administrativo; gracias a él, se garantiza a los sujetos de un grupo dado que los sistemas gerenciales creados antes de un cuerpo abierto se harán a fondo sobre la base de las leyes acordadas por ese grupo y no arbitrariamente. Comprende una progresión de pasos que permitan a los sujetos sentirse bajo la seguridad de la ley de su nación y si debe haber una ocurrencia de cualquier incertidumbre que puedan hacer caso a la organización del Estado. Otro significado de los procedimientos autorizados es el aparato que está conectado en las asociaciones para lograr sus destinos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. En el caso de que los jefes o directores de una asociación desempeñen adecuadamente su trabajo mediante una administración productiva y poderosa, la asociación es mucho más propensa a lograr sus objetivos; por lo tanto, se podría decir que la ejecución de los supervisores o administradores se puede medir por lo mucho que se ajustan al procedimiento de gestión. (Hurtado, 2009 p.47)

Durante el proceso de la investigación se tomó como dimensiones a las 4 etapas o funciones básicas del proceso administrativo que son: planeación, organización, dirección y control. A continuación, una breve introducción a cada una: La primera dimensiones denominada Planeación; consiste en realizar lo que se hará con antelación, cuál será el rumbo que se tomará para alcanzar los objetivos de la manera más competente. ¿Qué te gustaría lograr (objetivos)? ¿Qué vas a hacer para lograrlo? ¿Quién y cuándo no será así? ¿Por qué método lo harás (activos)? Arreglar es hacer un futuro codiciado. Robbins y De Cenzo (2009 p.6) afirman que la organización de envolturas que caracterizan los objetivos de la asociación, estableciendo un procedimiento general para lograr esos objetivos y construyendo una cuidada cadena de importancia de los arreglos para incorporar y planificar ejercicios. Establecer objetivos monitorea el trabajo que se hará y para que los individuos de la asociación se concentren en las cosas más vitales. Dentro de la organización, sus punteros son percibidos como: El componente para lograr los objetivos, donde la organización viable se convierte en la "guía" de los supervisores y su personal para reconocer las líneas principales de avance de la clave suponiendo y tener la oportunidad de hacer una completa y sistemática

investigación que abarca todas las partes de la organización con las que se realiza la mejora y utilización de los límites internos para afrontar las dificultades distintivas y además reaccionar o esperar cambios en la tierra y contender en el mercado; se integra, lo que es más, la visión a largo plazo, es decir, el lugar que diríamos que somos hoy en día, ¿a dónde vamos? Además, ¿a dónde nos gustaría ir? Las respuestas que cada director debe saber, a pesar de cuándo necesita coordinar el curso. (Loria, 2017). Además, la organización debe estar involucrada dentro del Programa de Actividades, que se llenará como un auxiliar duradero en todos los ejercicios que podrían ser esenciales para garantizar el logro y control de las posibilidades mientras se construyen arreglos viables que pagan poco respeto a esto. De igual manera, la Planificación Funcional alude a arreglos más particulares, que se explican en cada una de las oficinas o territorios de la organización y que están subordinados a los arreglos clave. Es deber de los supervisores territoriales o administradores y se concentra en una zona particular de la asociación, y puede ser mediano y/o aquí y ahora, cada acuerdo estratégico debe incluir: misión, objetivos, estrategias, proyectos y planes de gastos. Los arreglos estratégicos deben ser producidos en un esfuerzo conjunto con todas las zonas, tanto verticalmente como en un plano (línea utilitaria), para garantizar que todos se están moviendo hacia el arreglo vital y que hay una sincronización impecable de los esfuerzos. (Kinney, 2014) La Organización de la Segunda Dimensión; la asociación es un marco que permite una utilización ajustada de los activos cuya razón de existir es construir una conexión entre el trabajo y lo que debe ejecutarse. Es un procedimiento en el que se resuelve lo que cualquier persona puede lograr una razón construida u organizada, la partición y la organización de los ejercicios y dar los activos. Robbins (2009, pág. 9) aclara que conseguir que se resuelva es un trabajo de dirección para lograr los objetivos de la asociación. La organización incluye determinar qué empresas deben hacerse, quién las hace, cómo se reúnen, quién representa quién y dónde se hacen las elecciones. En uno de sus marcadores, por ejemplo, MOF y ROF Manual, el Manual de Organización y Funciones (MOF) es un informe formal que las organizaciones exponen para captar parte del marco de la asociación que han adoptado, y llena como una guía para todos individual. El MOF contiene, básicamente estructuras autoritativas, comúnmente llamado diagrama de asociación y la representación de los elementos

del número considerable de posiciones en la organización. El perfil y los indicadores de evaluación también se incorporan generalmente en la representación de cada posición. Hoy en día, es mucho más importante disponer de esos archivos, no sólo a la luz del hecho de que cada afirmación de calidad (ISO, OHSAS, entre otros), lo requieren, pero desde su interior y día a día utilizan los límites de las contenciones De las regiones, las obligaciones de la marca, divide el trabajo y los avances de organizar, y así sucesivamente. Como ustedes ven, la presencia del MOF en una asociación es de importancia clave y por lo tanto el procedimiento de su elaboración debe ser tratado. (Zerraga, 2012)

El segundo indicador de la dimensión es División del Trabajo, la división del trabajo alude a la cantidad de varios mandados en los que se traslada la obra importante para la creación de una administración, las asignaciones que deben realizar los distintos trabajadores tenían alguna experiencia en cada uno de ellos. Transmitir una división del trabajo a la abundancia también puede ser desfavorable. En estos casos se podría plantear la pregunta: ¿es la economía en la administración del hombre o el hombre en la administración de la economía?, ya que esta especialización intemperante no permite el adelanto de la persona. Muchas organizaciones son actualmente conscientes de este tema y están avanzando proyectos de turno ocasional de trabajo, la adaptabilidad más prominente y la inversión de especialistas en sus ejercicios. El tercer indicador es el Organigrama, es un instrumento de investigación que identifica las decepciones básicas, ya que habla gráficamente a las unidades y conexiones y éstas pueden verse en cualquier unidad o conexión que se relacione con el tipo de Actividad, capacidad o especialista que la propia unidad realiza y distingue la decepción de control de departamentalización. A través de la investigación ocasional de los diagramas actualizados restaurados se puede distinguir cuando el espacio de control de una unidad supera su capacidad o nivel y en cualquiera de estos casos prescriben la alteración de la estructura verticalmente o en un plano. Relación de confusión confundida. Algunas de las unidades de tiempo se hacen sin primero concentrar su área y ahora de refrescar los diagramas jerárquicos se encuentran dos líneas de orden. (D 'Ambrosio, 2007) La tercera dirección de medición; la gestión es la capacidad que, a través del impacto relacional, intenta conseguir que

cada uno de los integrantes de la asociación aumente el logro de sus destinos. Se practica a través de tres sub-capacidades: administración, inspiración y correspondencia. Finch, Freeman y Gilbert (1996, p.13) dicen que la iniciativa es el camino para coordinar y afectar los ejercicios de los individuos de una reunión o de toda una asociación con respecto a un encargo. La administración logra la base de las conexiones de los directores con cada uno de la población general que trabaja con ellos. En esta parte descubrimos tres marcadores, por ejemplo, Aspectos Motivacionales, Gerentes por definición trabajan con individuos y los utilizan, sin embargo, estos son desconcertantes y de vez en cuando absurdos en su conducta. Sus inspiraciones no son generalmente simples de encontrar. Existen numerosas hipótesis sobre la inspiración y una gran parte de ellas varían en lo que verificablemente recomiendan que los supervisores deben hacer para lograr una ejecución aceptable por parte de sus subordinados. En cualquier caso, la mayoría de los supervisores saben por un hecho que las personas son extremadamente delicadas a la aclamación y el consuelo y la necesidad de sentirse eficaz en su trabajo para dar lo mejor a la asociación. La inspiración es una normal para la investigación del cerebro humano que se suma al nivel de deber del individuo. Incorpora elementos que causan, canalizan y mantienen la conducta humana en su sentido específico y propuesto. El estimular es el procedimiento autorizado para afectar la conducta de los individuos, en vista de la información que hace que las personas trabajen. La inspiración y la inspiración aluden al alcance de la conducta humana cognoscitiva, tarde o temprano entre los dos extremos: los actos reflejos, por ejemplo, un silbido o un estrabismo y propensiones ganadas, por ejemplo, cepillarse los dientes o componer. (Ferrer, 2006) Delegación de capacidades; la certeza misma de asignar capacidades a un subordinado infiere el traslado de especialista para realizarlas legítimamente. Designar sin dar especialista hace físicamente difícil satisfacer los cierres propuestos. Así, cualquier designación de experto implica una tarea de deber para el beneficiario. No obstante, esta tarea no es un medio agregado e interesante, sino que el último deber será la convocatoria que es responsable de la persona en la que usted designó. La tarea de una parte del deber no absuelve de ella la persona que la da; ante nuestros jefes estaremos a cargo de los efectos secundarios de ese transporte. En estos casos, el nombramiento de capacidades permitirá una asociación más adaptable, afectando

al gran trabajo del taller y sus resultados. La designación no es sólo un método para "hacer nuestras vidas más simples", sin embargo, también ayuda a aquellos en los que se asigna; (Alfonso, 2014) La cuarta y última medida llamada Control; el control es la capacidad que desempeña la estimación de los resultados obtenidos contrastándolos con los normales (arreglados) para buscar un cambio incesante. Alegre, Berné y Galve (2000 p.42) sostienen que el control es el movimiento subsiguiente fue para corregir las desviaciones que puedan ocurrir con respecto a los destinos. El control se practica con referencia a las disposiciones, mediante métodos para el examen general y eficiente de los indicadores y el reconocimiento resultante y la valoración de las desviaciones en cuanto a los destinos. El control, entonces, contrasta lo arreglado y lo logrado para desencadenar actividades de remediación, que mantienen el marco controlado, es decir, situado hacia sus destinos. En esta dimensión descubrimos tres punteros que destacan el control en fundaciones y son: Evaluación de Desempeño, el compromiso de evaluar la ejecución es una parte esencial de la administración de RR.HH. en las asociaciones. La evaluación de la ejecución es una capacidad fundamental que, de alguna manera, se realiza típicamente en cualquier asociación avanzada. Al evaluar la ejecución, la asociación adquiere datos para el liderazgo básico: Si la ejecución es menor de lo estipulado, se deben hacer los movimientos reparadores; Si la ejecución es aceptable, debe ser apoyado. Tener un marco de examen de ejecución formal permite a la administración de recursos humanos evaluar sus sistemas. El reclutamiento y la elección, la aceptación, las opciones sobre los avances, la remuneración y la preparación y mejora de los recursos humanos requieren datos eficientes y registrados del marco de evaluación de la ejecución. (Parra, 2000) El segundo punto es: Retroalimentación: en un marco rudimentario, un subsistema de entrada incorpora al menos un sensor razonable para capturar ciertos tipos de información y un camino rápido para la correspondencia inmediata de ellos con un foco de control, cuyo objeto es para evaluar dicha información y resolver sobre las medidas más adecuadas que se deben hacer a causa de ellos. Cuanto más rápido y preciso sea el aporte, más probable es que el marco sobreviva; de lo contrario, gastará la entropía. Por lo tanto, uno más de los legados indeseables de la teoría clásica de la administración es el tratamiento de asociaciones como marcos cerrados y el avance de los controles que trabajan en

una ruta determinista y mecánica, como es normal para tales marcos. Por lo tanto, sus componentes de crítica no tienen la intención de dar datos coherentes y probabilísticos sobre sus actividades en la tierra y sus opciones se niegan de esta contribución básica para supervisar los marcos genuinamente versátiles. Sustancias con estos atributos, ciertamente, no pueden aprender y sólo sobrevivir a causa de la especulación de enormes medidas de vitalidad (dinero en efectivo). (Carrizo, 2011)

Dentro de los principios del procedimiento administrativo haciendo énfasis a la ley peruana se basa en tres normas: simplicidad, celeridad y eficacia. En cualquier caso, en realidad, hay otros que se llenan como dirección y canal: uno de ellos es el Principio de Legalidad. Los especialistas en reglamentación deben actuar en cuanto a la Constitución, la Ley y al derecho, dentro de las fuerzas que se le atribuyen y por las razones por las que fueron presentados. Esta norma contiene, por lo tanto, otros criterios, es insuficiente para basarse en las normas legales. Asimismo, ninguna demostración menor puede hacer ineficaz lo que se pide por una ocurrencia más alta, la inconcebibilidad de permitir ventajas y beneficios y negar discrecionalmente derechos a otros. (Chávez, 2010) Otra regla es el principio del debido proceso. Los superintendentes aprecian cada uno de los derechos y garantizan inalienable al Procedimiento Administrativo, el cual incorpora el derecho de expresar sus afirmaciones, de ofrecer y crear confirmación y de adquirir una opción inspirada a la luz de la ley. El Procedimiento Administrativo Adecuado acepta en todas las condiciones el respeto por la organización general de la población de cada una de esas normas y derechos típicamente conjurados en el ámbito de la competencia normal o específica y aludidos en el Artículo 139 de la Constitución del Estado. V.gr.: Jurisdicción preordinada por ley, derecho de salvaguardia, mayoría de los casos, cosa juzgada, etc. (Chávez, 2010) lo que, es más, es el Principio de Impulso de la Oficina. Los especialistas deben coordinar y actuar de oficio el sistema y solicitar la ejecución o rutina de las demostraciones que sean útiles para la elucidación y determinación de los asuntos importantes. Con esta guía, la autoridad debe iniciar el método, propulsar su alentador, evacuar los elementos disuasorios introducidos en la estrategia, organizar la prueba y corregir cualquier error o negligencia en el sistema. (Chávez, 2010) Del mismo modo el

Principio de Razonabilidad. Las opciones del especialista autorizado, al hacer compromisos, calificar infracciones, castigar a las fuerzas o construir confinamientos a los manejados, deben ser abrazados dentro de los puntos de confinamiento del poder otorgado y mantener el máximo posible entre la forma de ser utilizados y las personas en propósitos generales que deben ser asegurados, para que reaccionen a lo que es enteramente importante para el cumplimiento de su objetivo principal. (Chávez, 2010) El Principio de la Imparcialidad es además digno de ser dicho. Los expertos gerenciales actúan sin separación alguna entre los controlados, dan un trato similar y tutela ante la estrategia, y resuelven según lo indicado por la solicitud legítima y con consideración respecto a la intriga general. El movimiento autoritario debe basarse en la guardia de intereses que no se comparan con el especialista o la autoridad, sin embargo, con la sociedad. (Chávez, 2010) Luego, de nuevo, el Principio del Informalismo. Los principios procedimentales deben ser descifrados de manera positiva a la confirmación y elección final de los casos de los regulados, de modo que sus derechos e intereses no se vean influenciados por el requisito previo de puntos de vista formales que puedan curarse dentro de la técnica, la excusa no influye en los privilegios de los forasteros ni en la intriga de la población en general. (Chávez, 2010) El Principio de Presunción de Verdad. En el manejo del sistema gerencial, se supone que los informes y declaraciones detalladas por los dirigidos en la forma recomendada por esta Ley reaccionan a la realidad de las verdades que insisten. Esta presunción permite la prueba en contra. (Chávez, 2010), No pase por alto el Principio de Conducta Procesal. El experto en reglamentación, los ejecutivos, sus agentes o consejeros legales y, cuando todo está dicho, todos los miembros de la estrategia completan sus actos procesales particulares guiados por el respeto común, el esfuerzo conjunto y la gran confianza. No se puede descifrar ninguna dirección de la metodología de gestión para asegurar cualquier ventaja frente a la gran confianza procesal. No deben permitirse los procedimientos fuera de línea, el ejercicio intempestivo de un poder regulador, la mala gestión del control de la invalidación o el rechazo, el ejercicio de las fuerzas superiores, la obsesión de las fechas de vencimiento, el fundamento de condiciones desequilibradas, entre otros. (Chávez, 2010), y además el Principio de Celeridad. Los individuos que participan en la metodología deben alterar su ejecución de tal manera que se invierta con el

elemento más extremo concebible, manteniendo una distancia estratégica de las actividades procedimentales que impidan su mejora o sean formalismos poco importantes, para lograr una elección dentro de un tiempo sensible, sin los especialistas consideran el debido proceso o dañan la solicitud. Por esta norma, la gente en la autoridad general debe elegir opciones que sugieren un breve período de tiempo, mantenerse alejado de aquellos que producen diferimientos sin sentido. (Chávez, 2010). Recuerde decir el Principio de Efectividad. Los sujetos de la estrategia autorizada deben obtener la satisfacción de la motivación de la demostración procesal, las costumbres cuyo reconocimiento no influye en su legitimidad, no deciden ángulos esenciales en una conclusión oficial, no reducen las garantías del método ni hacer desamparados los dirigidos. En todos los casos de uso de esta norma, la motivación detrás de la demostración que pone de relieve en las costumbres insignificantes debe ser según la estructura legítima material y su legitimidad será una certificación de personas en razón general que se intenta cumplir con la utilización de esta norma regla. La productividad es una capacidad que se refiere exclusivamente a jugar a lo controlado, dependiente de los efectos posteriores de la actividad gerencial. (Chávez, 2010); Por otro lado, el Principio de la Verdad Material. En la técnica, el experto en reglamentación competente debe comprobar completamente las verdades que llenan como razón de sus elecciones, para lo cual debe tomar todas las medidas probatorias importantes aprobadas por la ley, independientemente de la posibilidad de que no hayan sido propuestas por los directores o hayan Consintieron en absolverlos de ellos. En virtud de los procedimientos trilaterales, el experto autoritario se compromete a verificar cada realidad accesible de las certezas propuestas por las reuniones, sin que esto signifique una sustitución de la obligación probatoria que les compara. Sea como fuere, el especialista administrativo especialista está obligado a practicar dicha fuerza de trabajo cuando una declaración puede incluir también a personas en intriga general. (Chávez, 2010). Guía de Participación. Es una apariencia de gobierno popular participativo. Los elementos deben dar las condiciones vitales a cada uno de ellos para averiguar cómo llegar a los datos que regulan, sin articulación de causa, aparte de los que influyen en la protección, los vinculados a la seguridad nacional o los explícitamente rechazados por la ley; y desarrollar los resultados concebibles de la cooperación de los jefes y sus agentes en aquellas

elecciones abiertas que puedan influir en ellos, a través de cualquier marco que permita la difusión, la administración del acceso a los datos y la introducción de sentimientos. La Ley de Procedimientos Administrativos ha dado componentes al interés de los titulares, por ejemplo, acceso a los datos generales y particulares de los elementos, presentación de supuestos a los expertos, apoyo en audiencias públicas, compromiso de la Administración para presentar datos abiertos. En ciertos períodos, y participan en la organización y el control de las administraciones abiertas. (Chávez, 2010) El Principio de la Simplicidad. Las técnicas establecidas por el especialista autorizado deben ser básicas, toda la calidad superflua de muchos lados debe ser aniquilada; es decir, los requisitos previos requeridos deben ser objetivos y proporcionados a los puntos que se intentan satisfacer. Directriz de Uniformidad. El experto autoritario debe construir pre-requisitos comparativos para sistemas comparables, garantizando que los casos especiales a las normas generales no se hacen el general ejecutar el espectáculo. Cualquier separación debe basarse en criterios de objetivos adecuadamente gestionados. Otra variable crítica es el principio de previsibilidad. El especialista en gestión debe dar a los superintendentes o sus agentes con datos honestos, finalizados y confiables sobre cada procedimiento, para que, hacia el inicio, el ejecutivo pueda tener una familiaridad genuina con lo que será el último resultado que se obtendrá. Por esta norma el residente puede prever la elección de la Administración mientras que tenga los datos adecuados. (Chávez, 2010); finalmente es el Principio de Privilegio de Controles Subsecuentes. El manejo de las técnicas gerenciales se fundará en el uso de la revisión resultante. El especialista en reglamentación mantiene la autoridad necesaria para verificar la veracidad de los datos presentados, la consistencia con los controles sustantivos y aplicar los endosos aplicables sobre la posibilidad de que los datos presentados no son honestos. (Chávez, 2010)

Las características del procedimiento administrativo son: Es gratuito. La metodología regulatoria es una administración otorgada por el Estado, de esta manera no se vincula ningún gasto, con la excepción de los casos explícitamente acogidos por Ley. No. 27444, presentado por Chávez (2010); en los activos. Se consideran las costumbres directas y las diversas solicitudes niveladas, sin devorar o aplazar estrategias; Estas circunstancias podrían provocar la nulidad y las

aprobaciones. Depende del desentrelazado, la velocidad, la viabilidad, la objetividad y la simplicidad de sus métodos. Una marca de momento se compone. La solicitud o reclamación se exhibe en papel normal, acompañado de un cargo. Su premisa protegida. Es el Artículo 2 de la Magna Carta; excepcionalmente oral es admisible, sin embargo, debe ser aprobado por escrito en el tiempo más breve. Economía procesal, sin prescindir de material impreso, archivos o actos reglamentarios que sean fundamentales para lograr el arreglo justo y auspicioso de la queja o apelación. La tercera marca es la Importancia de la verdad material. Consiste en investigar la realidad de las certezas que ocurrieron, en relación con la pretensión, sin comprobar la convención o signo menor que pudiera emerger de algún medio probatorio. La actividad puede ser parte u oficio. Derecho de guarda en cada hecho autoritario, bajo obligación y castigo de nulidad. Hay cerca de casa y obligación de autoridad de todas las autoridades requeridas en los procedimientos. El entusiasmo de la sociedad general por la intriga privada gana. Impulso ex ocupación. La motivación procesal debe ser ex oficio en cada una de sus costumbres. (Chávez, 2010); Un cuarto elemento es tuitivo. Desde que asegura y controla el investigador o candidato. La quinta marca es impugnabile. Puesto que, agotado el curso autoritario y no estar en concordancia con la determinación emitida, puede hablar al Poder Judicial a través de una actividad de gestión antagónica. La intercesión del consejero legal es redundante. Pero en la introducción de un interés. La introducción de la prueba está restringida (instrumental, master y examen). El último elemento está abierto, los registros deben ser accesibles para individuos invertidos. Se puede apelar a dos ocasiones de gestión, bajo la mirada fija de ir a la corte. (Chávez, 2010)

Dentro de los principales factores o elementos que deben considerarse en el procedimiento administrativo son: la Jurisdicción, Competencia, el Tiempo Jurídico – Administrativo, el Silencio Administrativo. (Chávez, 2010), las cuales son La jurisdicción, Jurisdicción es la facultad o investidura legal que tiene un especialista para juzgar y resolver un caso, un caso o un litio, es una atribución importante del Poder Judicial, sin embargo, otras organizaciones estatales, en situaciones específicas también pueden regular la equidad dentro de restricciones específicas. Caso, en la Administración Pública tenemos a los Tribunales Administrativos de

Aduanas, Fiscales, SUNAT, CONSUCODE. La Jurisdicción Regulatoria, como lo señala FORTUNATO SANCHEZ RAMIREZ, es "el poder que vive en la Administración Pública, o en los Funcionarios u órganos que hablan al Poder Ejecutivo, que se resuelven sobre los casos que ofrecen suceso a los Actos Administrativos. Los escenarios auténticos son: Conflictos entre un individuo característico o legítimo y el Estado a través de sus especialidades o cuerpos abiertos presencia de intrigas individuales o patrimoniales coordinar la intercesión por el Organismo Competente con la energía del juicio La autoridad competente es a quien la Ley de regala fuerza de trabajo para conocer los asuntos decididos explícitamente Actividad, premisa y utilización de las normas legales aplicables otro componente es la Competencia la forma y las condiciones bajo las cuales se dirigen los ejercicios, capacidades y opciones del Estado alude al elemento o la autoridad, si es material, a la cual es apropiado mediar o resolver en una circunstancia o demanda específica. Es permanente y es practicada por los primeros cuerpos autorizados, aparte de en los casos de asignaciones, sustituciones o denegaciones otorgadas por los arreglos legítimos. La inadecuación puede ser proclamada de oficio la petición de los individuos invertidos. La habilidad de una autoridad para gestionar un asunto gerencial es crítica, a la luz del hecho de que puede elegir la nulidad o legitimidad de una demostración regulatoria. (Chávez, 2010)

El TUPA es el Texto Único de Procedimientos Administrativos, que se debe de aprobar cada dos años obligatoriamente. Para Bacacorzo, " ... el TUPA es un texto de la administración que sirve como una guía para la actividad de todos los ejercicios característicos de una sustancia específica con o sin estatus legal (es decir, cuerpo u órgano, por separado). De esta manera, no es de carácter normalizador o administrativo, sino más bien de organización, por lo que no puede cambiar legítimamente el límite de cualquier grado completamente regularizante establecido, lícito o administrativo bajo cualquier condición. El Texto Único de los Procedimientos Administrativos (TUPA) es el informe general de la administración de la población que reúne las estrategias reguladoras y las administraciones selectivas que dirigen y dan una sustancia abierta. Este archivo debe ser accesible a los sujetos según lo indicado por la ley y que pueden hacer los medios que consideran apropiados en términos equivalentes y con datos adecuados.

Dentro de la importancia de mejorar nuestro TUPA se describe que la administración adecuada a los ciudadanos e instituciones, con estrategias sencillas y rápidas. En esta línea, se trata de solicitar, refrescar y racionalizar la metodología, en particular aquellos que son largos y difíciles. El refrescar y solicitar de las técnicas influye en la disminución de las necesidades ilegales y sin sentido, la disminución de los gastos y la instalación de los cargos, y además la eliminación de los ejemplos y pasos dentro dado por las unidades naturales que no tienen localidad sobre la estrategia o Servicio. Para el Municipio, el solicitar y brindar su metodología produce fondos de reserva en los costos operativos de la sustancia, disminuye los niveles de contaminación interna y crea salarios más prominentes a largo plazo, ya que la cantidad de fundaciones que contribuyen en las evaluaciones y excusas para ciudadanía y negocios, crea una velocidad más notable, menos coste y tiempo para la emisión de un correcto que un hombre u organización exige. A veces, la disminución de los gastos y el pago de los gastos puede llegar hasta diez veces, sin que esto implique esencialmente una disminución de los ingresos de las regiones; pero para ampliar la cantidad de licencias emitidas y por lo tanto para aumentar los ingresos más altos para diferentes ideas. (MINEDU, 2009)

Dentro de los objetivos del TUPA existe un requisito legal para tener un TUPA en los municipios, teniendo en cuenta el objetivo final para lograr los destinos acompañantes identificados con las ventajas obtenidas por los residentes: Orden y poner en un informe solitario los datos adecuados sobre la metodología de reglamentación y las administraciones prestados en selectividad que la sustancia otorga a los nacionales, potenciar a las regiones para preparar las estrategias de gestión y atender los costes que ello conlleva; de lo contrario podrían estar obligados a abordar para realizar técnicas sin apoyo, arreglar y legitimar las necesidades que se piden de sistemas, descubrir plazos legítimos para establecer estrategias, caracterizar a los especialistas que resuelven las solicitudes de nativos, determinar la cantidad que cuesta manejar una aplicación y como se indica, la cantidad a cobrar por la estrategia y disminuir la contaminación, al tiempo que se acumula el compromiso de distribuir las técnicas que ofrecen los sujetos, las necesidades enteramente importantes que deben ser presentadas para estas estrategias y gastos. (Rojas, 2011)

Por otra parte, las ventajas de tener un buen TUPA, pueden contarse con 5 ventajas de interés para las municipalidades que tienen un TUPA adecuado: Permite a los indígenas darse cuenta de qué sistemas son dados por la región, qué necesidades deben cumplir y la cantidad que deben pagar. Esto aclara el camino para manejar y mantener una distancia estratégica de las traducciones indebidas sobre la legitimidad de los métodos, ayuda a los sujetos a pagar las tasas actuales, permite una mejor responsabilidad a los nacionales, al relacionar los cargos que el distrito debe hacer con las administraciones solicitadas por los residentes, ofrece lucidez al sistema en cuanto a coste genuino en tiempo y efectivo, para que el especialista pueda ser considerado responsable ante la población en general sobre la cantidad que reúne por estas técnicas y en la que se utilizan medios. La región tiene lucidez sobre las fechas de vencimiento y sus puntos de corte más extremos para consentir dar a las administraciones que la ciudadanía solicita. (Rojas, 2011)

Dentro de las normas vigentes vinculadas al TUPA, Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General: En el Título II regula los procedimientos administrativos. Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo: Señala los supuestos para identificar procedimientos de evaluación previa sujetos a silencio positivo y establece otras disposiciones relativas a aprobación y responsabilidad de los funcionarios. Decreto Supremo N° 032-2006-PCM: Crea el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), que es un sistema de información en Internet sobre procedimientos, requisitos y derechos establecidos en el TUPA de las entidades del Estado, a fin de facilitarle el acceso a la información al administrado. Decreto Supremo N° 079-2007-PCM: Aprueba lineamientos para elaboración y aprobación del TUPA y establece disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo. Decreto Supremo N° 062-2009-PCM: Aprueba el formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y establece precisiones para su aplicación. Decreto Supremo N° 064-2010-PCM: Aprueba la metodología para determinar los costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en el TUPA. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2009-PCM-SGP, Actualizan Formato de Sustentación Legal y Técnica para el Cumplimiento de las Municipalidades Provinciales y Distritales. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2010-PCM-SGP:

Que aprueba la Guía Metodológica de Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad. (Rojas, 2011)

Dentro de los procedimientos “claves” que requieren actualizarse en el TUPA, se desliga que los procedimientos claves identificada con el cambio de la atmósfera empresarial en el ámbito local son las que se piden anualmente más a menudo en un distrito. En este sentido, en vista de la investigación de los TUPA de algunos distritos consultados, se ha resuelto que los sistemas clave son: Licencia de Operación para Establecimientos, Licencia de Titulación Urbana o de Edificio, Autorización Publicitaria y Paneles Publicitarios, Autorización para la Instalación de las Necesarias Marco para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Autorización para romper vías y vías y Autorización para posible habitar calles abiertas para fines comerciales. Al describir la importancia del TUPA se asegura que los ciudadanos cuenten con la información necesaria sobre los trámites a realizar, Ordena de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindados por las instituciones públicas, Precisa el tiempo y costo de los trámites, Reduce la discrecionalidad y parcialidad de los/as funcionarios/as, Permite agilizar diversos trámites que los usuarios deben realizar y Comprende todos los requisitos exigibles para completar un trámite. (MEF, 2016)

Dentro de quiénes están involucrados y qué roles cumplen en la formulación del TUPA, el proceso de formulación del TUPA desde su inicio hasta el final es supervisado por las Gerencias de Planificación, Administración y Asesoría Jurídica. Es recomendable conformar un grupo de trabajo de formulación o actualización del TUPA mediante Resolución de Alcaldía y conformarla con los responsables de estas tres áreas estableciendo un plazo que no debe superar los 60 días calendarios. La Gerencia de Planificación; la Gerencia de Planificación es la encargada del proceso de formulación y sustentación del TUPA. Esta oficina debe supervisar todo el proceso. Este inicio se da con la aprobación y distribución de una guía de orientación que establezca claramente las etapas, roles y actividades de cada unidad orgánica. Además, es responsable de alcanzar los formatos y documentos de trabajo a cada unidad orgánica que sirven para el diseño de cada procedimiento. También revisar las propuestas de los procedimientos que plantea cada unidad y debe recoger las observaciones de las áreas que supervisan el

proceso. La Gerencia de Administración; la Gerencia de Administración se encarga de efectuar el costeo sustentando los costos directos e indirectos del procedimiento, con apoyo de la Gerencia de Planificación que es responsable de la elaboración del sustento legal y técnico del TUPA. En algunas jurisdicciones provinciales como el caso de Lima Metropolitana y Arequipa, existe normatividad expedida por las municipalidades provinciales que viene regulando pautas sobre esta materia para las municipalidades distritales que se encuentran dentro de su jurisdicción, por lo que ellas deben observar si la Municipalidad Provincial cuenta con alguna regulación al respecto. La Gerencia de Asesoría Jurídica; La Gerencia de Asesoría Jurídica es la encargada de verificar la legalidad de los requisitos, la calificación e inclusión de los procedimientos en el TUPA. Esta Gerencia debe verificar si las dependencias de la municipalidad formulan procedimientos que en la práctica no constituyen procedimientos. Muchos procedimientos llevan el nombre de “tramite de expedientes...”, “alquiler de...”, “fotocopias” y/o “duplicado de...” que no constituyen procedimientos. (MEF, 2016)

En lo referente a la segunda variable gestión de calidad se ubica una teoría el que refiere que en la actualidad, el Perú tiene una estructura legal donde las diferentes normas buscan asegurar la naturaleza de diversos productos y empresas otorgadas por el Estado, por ejemplo, el Sistema de Gestión de la Calidad, por ejemplo, Calidad en Salud R.M. 519 R.M. 515 2006, Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) R.M. N° 073 – 2011 – MICENTUR/DM, Sistema Nacional de Acreditación Universitaria Resolución N° 1029 – 94 – ANR, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección a la Propiedad Intelectual (INDECOPI), El D.L. N° 1030 Ley de los sistemas nacionales de normalización y acreditación, Ley N° 23560 Ley del servicio Nacional de Metrología, DL 1033 Establece el Servicio Nacional de Acreditación. (Nava, 2005) Como podemos ver, hay un requisito para la ejecución del valor en diversas áreas del Estado, para las cuales se han dado modelos, pero éstos son incoherentes, cada división sabe que el método para el adelanto es el uso de la calidad. Sea como fuere, no existe una estructura amplia sobre el marco nacional de calidad mismo. El Estado peruano, a través del Ministerio de Economía y Finanzas, junto con el Banco Interamericano de Desarrollo y la Asociación

Española de Normalización y Certificación, desarrolló el Diagnóstico del Sistema Nacional de Calidad (SNC) del Perú. El estado peruano en sus tres niveles de gobierno nacional, regional y local a través de las divisiones distintivas es el encargado de avanzar en la mejora de la nación, este avance de ser reflejado en el desarrollo monetario, así como en el bienestar y el cumplimiento de la población. Es básico que la población sienta que el estado está en la administración de la población y no para servir. El acabado del estado debe ser el bienestar social que se identifica con el arreglo financiero donde los puntos de vista, por ejemplo, la intensidad, la calidad y el cumplimiento con la porción legítima y la administración del activo. (Nava, 2005)

Dentro de la gestión de la calidad, también llamada marco de administración de la calidad, es una disposición de normas que se comparan con una asociación, conectada entre sí y de la cual la organización o asociación a la que se hace referencia puede tratar la naturaleza de la asociación de manera compuesta. Mismo. La misión se centrará en un constante cambio de valor. Entre los principios anteriormente mencionados, surgen los acompañamientos: la presencia de una estructura jerárquica, en la que se ubican tanto los niveles administrativos como administrativos; estructuración de los deberes de las personas y divisiones en las que la organización está separada; la metodología que se producirá a raíz de la disposición de las normas previstas para controlar las actividades de la asociación; procesos que persiguen el objetivo particular; y activos, especializados, humanos, entre otros. (Definición de entrada, 2017) ISO 9000: 2005 caracteriza un marco de administración como "un arreglo de componentes comúnmente relacionados o que comunican". La administración está constituida por una progresión de ejercicios facilitados para dirigir y controlar una asociación. De esta manera, el marco de administración coordina y controla una asociación de calidad.

Para la elección de las dimensiones referente a la variable gestión de calidad se ubicó la toma de decisiones; se caracteriza por la determinación de un curso de actividades entre opciones, es decir, hay un acuerdo de prenda de activos de titularidad o notoriedad. Construye parte del tiempo considerar el liderazgo básico como su trabajo principal, ya que necesitan elegir continuamente qué se hace, quién lo hace y cuándo, dónde e incluso cómo se terminará. En cualquier caso, el

liderazgo básico es sólo una etapa en la organización, ya que estructura la parte básica de los procedimientos que se toman después de exponer los objetivos u objetivos ilustrados a continuación. De vez en cuando sería capaz de juzgar un solo plan de juego, a la luz del hecho de que para todos los intentos y propósitos cada elección debe ser ajustada a diferentes arreglos. Los administradores, por definición, son líderes. Una de las partes del director está haciendo correctamente una progresión de todas las formas y tamaños de las opciones. (Romero, 2016); Introducción de revisiones de interiores; la Auditoría Interna es un movimiento libre de evaluación de una asociación, controlando su contabilidad, cuentas y operaciones diferentes que llenan como razón para la administración de la organización. Es un control administrativo cuyas capacidades son la estimación y evaluación de la viabilidad de diferentes controles. InnerAudit es un trabajo de evaluación autónomo construido dentro de una asociación para ver y evaluar sus ejercicios como soporte de una asociación similar. Es un control cuya capacidad es analizar y evaluar la suficiencia y efectividad de los diferentes controles. (Romero, 2016); Centrarse en el cliente; un procedimiento es un arreglo de ejercicios que están interrelacionados y pueden comunicarse entre sí. Estos ejercicios cambian los componentes de la contribución que se produce, para los cuales la asignación de activos es básica. Mango de cambio persistente; el cambio continuo, en la oportunidad que desee, es una racionalidad que intenta mejorar e incrementar la naturaleza de un artículo, proceso o administración. En su mayor parte, está directamente relacionado con el montaje de organizaciones, debido en gran parte a la constante necesidad de limitar los costos de generación al obtener la misma o mejor naturaleza del artículo, a la luz del hecho de que como probablemente sabemos, en un nivel de costos, es fundamental para una organización de montaje tener algún marco que le permita mejorar y mejorar persistentemente. El mejoramiento sin pausa no es sólo un buen presagio para una organización manufacturera a gran escala, además en las organizaciones que dan a las administraciones es consumadamente legítimo y beneficioso principalmente con el argumento de que en el caso de que tenga un arreglo de Mejora Continua (siendo un marco, implica que es algo construido y conocido por todos en la organización donde se está conectando). (Romero, 2016)

Al describir los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

Principio 1: Enfoque al Cliente "Las asociaciones confían en sus clientes, y por lo tanto debe comprender las necesidades presentes y futuras de los clientes, satisfacer las necesidades del cliente y tratar de superar los deseos del cliente". La organización debe estar segura de que los requisitos de sus clientes no son estáticos, sino más bien alterables y cambiantes después de algún tiempo, a pesar de estar progresivamente solicitando clientes y terminando perceptiblemente más educados. En consecuencia, la organización no sólo tiene que esforzarse por conocer las necesidades y deseos de sus clientes, sin embargo, debe ofrecer arreglos a través de sus artículos y beneficios, y supervisarlos y tratar de superar esos deseos paso a paso. (ISO 9001); Principio 2: Liderazgo; "Los pioneros establecen la solidaridad de la razón y la introducción de la asociación, deben hacer y mantener una situación interior en la que el personal pueda llegar a ser completamente requerido en el cumplimiento de los destinos de la asociación." El liderazgo es una cadena que influye en todos los administradores de una asociación, que tienen personal en control. Con la posibilidad de que se rompa una conexión en esa cadena, se rompe la iniciativa de la asociación. (ISO 9001); Principio 3: Apoyo del personal; "El personal, en todos los niveles, es la personificación de una asociación y su plena responsabilidad da poder a sus aptitudes para ser aprovechadas en beneficio de la asociación". La inspiración del personal es vital, y además que una asociación tiene un motivador y el reconocimiento de organizar. Sin estas dos actividades, es problemático para una asociación para obtener la dedicación del personal. (ISO 9001); Principio 4: Enfoque basado en procesos; "Un resultado codiciado se logra con mayor eficacia cuando los ejercicios y los activos relacionados son supervisados como un procedimiento". El cambio radica en la idea de "asociación". Ya no es una asociación departamental o zona práctica ser una asociación de procedimiento para incentivar a los clientes. (ISO 9001); Principio 5: Manera del sistema de manejar la administración; "Distinguir, comprender y supervisar los procedimientos interrelacionados como un marco contribuye a la adecuación y la productividad de una asociación en el cumplimiento de sus objetivos". Un punto definitivo buscado es el logro de los objetivos fijados. Para ello, será esencial que la asociación identifique y trate con eficacia cada proceso interrelacionado. Regla 6: Cambio

continuo; "El cambio ininterrumpido de la ejecución general de una asociación debe ser un objetivo perpetuo de esta asociación". Este cambio persistente de los procedimientos se lleva a cabo tomando el ciclo del PCDA del Dr. E. Deming: Plan - Develop - Control - Act, para progresar. (ISO 9001); Principio 7: Manera basada en hechos de lidiar con el liderazgo básico; "Las opciones dependen de la investigación de la información y los datos". Lo que no puede ser medido no puede ser controlado, y lo que no puede ser controlado es el bedlam. Esto no puede pasarse por alto. (ISO 9001); Principio 8: Asociaciones mutuamente ganadoras con el proveedor; "Una asociación y sus proveedores son confiables, y una relación comúnmente útil construye la capacidad de ambos de hacer estima". Es importante crear organizaciones vitales junto con los proveedores para estar más enfocados y mejorar la eficiencia y la productividad. En las asociaciones, tanto la asociación como los proveedores ganan. La selección de un marco de administración de calidad (y sus normas) debería ser una elección vital que debe tomar cada asociación. El plan y ejecución del marco de administración de calidad de una asociación se ve afectado por el camino de cada asociación, sus necesidades, sus objetivos específicos, las administraciones que da, los procedimientos que utiliza y el tamaño y la estructura de la misma. El logro de una asociación se logra mediante el uso y mantenimiento de un marco de administración de calidad destinado a mejorarlo persistentemente. La utilización de los estándares de administración de valores brinda ventajas coordinadas, así como un compromiso imprescindible para la administración de gastos y peligros. (ISO 9001, 2014)

Al describir los beneficios que se obtiene al implantar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), las ventajas de actualizar un marco de administración de la calidad según INDECOPI (sf) son: Fomentar una cultura de valor en el personal de la fundación, ganando terreno crítico en suplantar una cultura burocrática con una administración organizada, beneficio situado cultura del cliente, un proceso incesante de cambio persistente, apoyado por la auditoría del marco por la administración, que evalúa la competencia del marco de calidad, el cambio continuo de las administraciones de barrio se muestra como una mano superior de una Entidad a otros elementos abiertos, crea un ideal Atmósfera para la modernización de la Administración Pública en su sentido más amplio Racionalizar, racionalizar e

institucionalizar estrategias, dispensando una metodología inútil que altera las relaciones del cliente con el elemento, asegurar la repetibilidad de tareas, independientemente del tiempo transcurrido desde la ejecución del Procedimiento o del funcionario que los realiza, y de esta manera guara Reconocimiento del punto de referencia gerencial, establecer metas a corto, mediano y largo plazo, y ocasionalmente, remediar las desviaciones reconocidas, escuchar a los residentes, fomentar los grumblings y quejas y preocupaciones para guiar a las administraciones a sus necesidades, mejorar la coordinación interna entre zonas y dinamizar la colaboración y preparar a su personal y especialistas, controlando su conocimiento a las necesidades de los empleos y manteniendo los registros que autorizan.

Por otro lado al relacionar ambas variables de estudio se encontró que la gestión municipal y calidad, se describe que la gestión municipal se practica para garantizar que las administraciones abiertas de vecindario puedan ser dadas por cualquiera de las modalidades de acompañamiento, dieron la intriga del cliente garantizado, benefician productividad y control metropolitano apropiado: por organización directa del Municipio mismo, por organizaciones Municipales o por organizaciones con ciudad Apoyo, estatal o privado a través de concesión y por cualquier otra metodología permitida por la Ley. (Oficina del Representante, 2016)

Un ciclo de administración es una guía de las instantáneas de la verdad, a medida que los clientes las experimentan. El ciclo de administración se activa en cualquier punto en que un cliente contacte con nuestro negocio. Del mismo modo que hay varios minutos genuinos en un día dado, hay también el número de ciclos de administración. El beneficio de mapear los ciclos de administración a varias partes de la asociación es que podemos mirar a través de los ojos de los clientes y ver el negocio desde su perspectiva. Aumentar la guía de ciclos de administración es una asignación que es mejor realizada por el administrador o director y los representantes que son directamente necesarios en dar el apoyo de ese ciclo específico. La estrategia es directa y convincente: utilizando un rotafolio o cualquier superficie ancha para componer, se dibuja un círculo; esto se llenará como una caja de referencia para publicar las diversas instantáneas de la verdad que los clientes experimentan a medida que los experimentan. Es vital listar estas instantáneas de

la verdad en su petición típica de la progresión, teniendo continuamente la consideración para verlos de la perspectiva del cliente. El propósito detrás de recomendar que el resumen se haga como en el esquema sobre el hover es acentuar a los representantes cómo cada parte de la experiencia del cliente se identifica con cada otro punto de vista. Otros serían representaciones de varios clientes que pasaron ese día en la oficina. Lo que es imperativo es que los individuos que ofrecen artículos y administraciones tienden a ver las cooperaciones con los clientes, tanto internos como externos, como una progresión de ocasiones separadas, sin conexión entre sí. El cliente ve la circunstancia no como una progresión de pre visualizaciones, sino como un cine, donde cada escena está asociada con cada una de las escenas alternativas. Al hacer la guía con la reunión de administración como lo hicimos anteriormente, puede destacar este punto para los individuos que manejan las instantáneas de la verdad en el ciclo de administración. Una motivación momentánea para aclarar las experiencias de beneficio consistentemente es aislar las instantáneas imperativas de la verdad de las instantáneas básicas de la verdad. Mientras que todos los minutos genuinos en una experiencia de la administración son vitales, hay típicamente un número menor que sea de tal importancia a la realización del negocio, que se conocen como las instantáneas básicas de la verdad. (García, 2011)

Por otro lado, un sustento que refuerza la investigación es los diez mandamientos de la Gestión de Empresas de Servicios: La parte de administración es el desarrollo más rápido en nuestra economía, y muchas críticas están ahora tomando un tiro en cómo construir eficacia en organizaciones de la administración. Lo que más se necesita ahora es comprender mejor la forma de los ejercicios de administración y, sobre todo, añadir a la mejora de una racionalidad funcional que se llena como guía en el plan de los marcos de difusión en las organizaciones de servicios. Este artículo contiene "10 preceptos" con pensamientos sobre los temas mencionados. Con un objetivo final específico para estructurar mejor el resumen de pensamientos, las reflexiones se han reunido bajo los títulos adjuntos: fundación, comprador, trabajador. (García, 2011)

El establecimiento, usted debe hacer todos los períodos del procedimiento directos. La disposición de las administraciones en numerosas fundaciones obliga a los clientes a "serpentear" a través de varias partes de la oficina. Pero a causa de un laberinto en una meca de entretenimiento, los períodos de la gestión administrativa que requieren la proximidad de los clientes deben ser tan evidentes para el cliente que el cliente no tiene que hacer las preguntas del personal de datos. Usted debe tratar con todos los marcadores y hacer desaparecer a las personas que desprecian a la fundación. El enfoque más rápido para cambiar a un costoso y nuevo "lobby" en un auténtico "stand" es utilizar signos o indicadores "desagradables". Del mismo modo, punteros excesivamente numerosos, de cualquier tipo, hacer que el cliente termina con ellos y, en esta línea, la necesidad de demanda de datos o la asistencia de uno de los trabajadores. De la misma manera, no hay nada tan decepcionante para un cliente como el descubrimiento de señales o marcadores sólo claro por los especialistas de la vecindad. (García, 2011)

Usted debe considerar las horas de trabajo y mantener la fundación abierta a la población en general, en cualquier caso, las horas normales, sin embargo, más horas todavía no he conocido a un cliente que ha optado por "lista negra" de una fundación, ya que se mantiene abierta exorbitantes horas día. Por el contrario, hay muchos clientes potenciales que pasan por alto una fundación, ya que se cierra cuando se requiere una administración. Se supone que los lugares de trabajo abiertos se cierran correctamente cuando sería más agradable que el cliente estuviera abierto; muchas fundaciones continúan cambiando rutinas de trabajo y para todos los intentos y propósitos cada "boutique" o tienda de antigüedades que se ofrece, trabaja con un calendario que, al menos, parece tener una apropiación de tipo arbitraria. Si bien se puede escudriñar la presencia de una incongruencia concebible entre un plan ampliado y la naturaleza de la administración, se considera, en todo caso, mantener un horario "abierto a la gente en general" que es sensible y, lo que es más importante, no sorprendente. La instancia media de rebeldía con esta convocatoria es el célebre "día consistente" que de persistente regularmente no tiene nada. (García, 2011)

Dentro del cliente se ubica el cuarto mandamiento que es usted debe considerar la "cercanía" de su cliente parece que hay otra era de originadores que

nunca han necesitado un anticipo, examinar un recibo, o posiblemente obtener una patada fuera de la oportunidad de descubrir sus "hechos de información privilegiada" Financiero "a la intemporalidad. El gigante más grande hecho por estas personas es una "ventana para dos "introducida en unos pocos bancos. Estas ventanas poner dos forasteros, haciendo operaciones monetarias, una gran porción de un metro el uno del otro. La" joya del pensamiento "detrás de este evento es que, a lo largo de estas líneas, un representante puede ir a dos individuos durante todo el tiempo. (García, 2011); el quinto mandamiento usted debe considerar y autorizar la "ley de la línea" en las retenciones de los clientes con exenciones, por ejemplo, casos de crisis, malos tratos, mujeres embarazadas, personas de edad avanzada cuyos atributos excepcionales tienen necesidad de consideración, la ley de ", Inicialmente servido "debe considerarse. Endeavor para hacerlo genuino, considere el arreglo de necesidades en beneficio del cliente. (García, 2011)

El sexto mandamiento se refiere al poder percibir que no cada uno de sus clientes se han hecho equivalentes al igual que antes hemos confirmado que la "ley de la línea" debe ser de corte equivalente, nunca creímos que todo el mundo necesita sentarse apretado en una cola similar. Por último, la elección de quién debe llegar a qué tipo de administración debe basarse en los deseos del cliente en la línea de las administraciones de la organización. Esto puede significar el acomodar de hacer una base de datos para ordenar a clientes en "maravilloso" o "parsimonious" y, por lo tanto, hacer los canales que el acceso de la certificación al tipo apropiado de la administración. Dado que no es adecuado para la publicidad para "expulsar" a un cliente "niggardly" que se mantiene para ofrecer la necesidad de un cliente "asombroso", es perfecto tener instrumentos, por ejemplo, poco motivadores o costos distintivos en la administración. Cada tipo de cliente a la "línea" de ajuste. La intención es disminuir los costos, así como aprovechar las oportunidades de negocio de un contacto más notable con el cliente. Una ilustración tomada del banco: se puede ofrecer una administración de investigación presupuestaria y de esta manera atraer al "próspero" al puesto de trabajo del jefe de la rama, y mientras tanto, se puede ofrecer, al todavía no principesco, una motivación para utilizar los cajeros automáticos que mantienen una distancia estratégica del contacto directo con el personal de la fundación. (García, 2011)

El séptimo mandamiento es que se debe confiar en que la razón principal que merece tener al cliente en la fundación es ofrecerle nuevas administraciones. A pesar del hecho de que el cliente puede suponer que las sucursales son sólo una pieza de un orden ordinario de la circulación de las administraciones, el administrador de la sucursal que hace una maravilla como esta sería pasar por alto la oportunidad de negocios extra que se hace en cualquier experiencia con el cliente. Con esto no se propone que: a) en cada experiencia se deba entregar un negocio, o b) que cada vez que se vende un artículo, se debe tratar de poner una "sobreabundancia" de acciones. A pesar de lo que se podría esperar, lo que se recomienda para el caso a) es que un trato "delicado", con un cliente inclinado, es una técnica publicitaria más que demostrada. Lo que, es más, para el caso b), es que ofrecer las peticiones de "ofrecer" para colocar los beneficios de forma impredecible a quien se destaca, no puede sino resultar en una decepción resonante. (García, 2011)

Dentro del empleado, encontramos el octavo mandamiento que es aislar a sus especialistas en "personas de la gente" y "gente de papel" y nombrarlas ocupaciones en línea. "La gente de la gente" son aquellos con inclinación a relacionarse con otros: con la gente. Están en numerosas organizaciones la parte más imperativa del artículo. El "pueblo del papel" son aquellos cuyas aptitudes aluden más a la línea de trabajo escrita, pedir informes, etcétera. También son objetivos y segmentos especialmente esenciales hacia el final del mes cuando el cheque de pago está en camino. La capacidad de las "personas de las personas" para "asociarse" con diferentes personas es alta, ya que son regularmente artesanos de alto rendimiento. Pueden sonreír, realizar bien su ocupación y luego sentir que un cliente en particular está angustiado. Inspeccionar prescribe que "personas de personas" tienen una capacidad fenomenal para ver rápidamente la lengua no verbal de los clientes y, mientras tanto, para cambiar su propia conducta específica. Esto hace que sea menos exigente para mejorar la sensación de los clientes. (García, 2011)

El noveno mandamiento es que se debe limitar a los trabajadores de tomar descansos, comer bocados mastodónticos o visitar con la mujer a la vista de los clientes. A pesar de todo esto, recuerdo perfectamente la repugnante impresión que recibí de un especialista en vehículos en Seattle. Sucedió en medio de una huelga de conductor, y pocas líneas permanecieron en la organización. Mientras que dos representantes trabajaban como locos en un mostrador tratando de adaptarse a una oleada de clientes vestidos. (García, 2011)

El ultimo mandamiento se refiere a que se debe utilizar a sus mejores personas en el borde del sangrado: lograr a sus clientes uno de los ejercicios razonables más ligeros de las organizaciones numerosas está poniendo al personal mínimo elegido y constantemente seleccionado en el trabajo más fundamental y frágil de la organización: cliente. (Es como si en el curso de la utilización de las autoridades más lentas en los cuellos de botella y el más difícil de manejar en la base de las conexiones de minutos se considera. A pesar de que hay varias fuentes de inspiración relacionadas con el dinero para legitimar este paso en falso, considerar cómo las afiliaciones que han encontrado la forma de ser "fantástico" son normales, en parte sustancial, para el personal en contacto con el cliente una de las mejores asociaciones de administración de hipótesis puede mejorar hoy es elegir y preparar al personal para mantenerse en contacto con clientes. (García, 2011)

1.4. Formulación del problema:

¿Qué relación existe entre Proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017?

1.5. Justificación del estudio:

La investigación tuvo una justificación en diferentes aspectos teniendo como referencia las 2 variables de estudio, Proceso Administrativo y Gestión de Calidad, el cual se detalla a continuación:

La investigación tuvo una relevancia social porque, es necesario comprender la importancia del proceso administrativo relacionado con la

gestión de calidad dentro de una Municipalidad, debido a que ayudara a orientar dentro de las actividades administrativas como el desarrollo de funciones de los trabajadores, planificar metas y objetivos y de esta manera tener una visión global, más clara y precisa que permita guiar el horizonte de la Municipalidad Provincial de Huaraz dentro del marco de una buena Gestión de Calidad.

La investigación tuvo una relevancia practica porque, a través de la aplicación de los instrumentos se obtuvieron resultados de las variables de estudio las cuales servirán a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huaraz a poder identificar las deficiencias que se encuentren y poder proponer alternativas de solución en el proceso administrativo con la finalidad que los usuarios encuentren satisfacción con la atención brindada y con ello mejorar continuamente en el trámite administrativo para reflejar una buena Gestión de Calidad que resalte el trabajo de los colaborados de la comuna provincial.

Desde el punto de vista metodológico, se empleó técnicas e instrumentos en la investigación los cuales permitieron recolectar información de las variables proceso administrativo y gestión de calidad, de ellos se obtuvo resultados y se arribó a conclusiones que servirán de referencia para otras investigaciones referentes a Proceso Administrativo y Gestión de Calidad.

1.6. Hipótesis:

- Hi:** Existe relación directa y significativa entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- H0:** No existe relación entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad de la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos:

- Describir el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Caracterizar la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Establecer la relación entre la Planificación y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Describir la relación entre la Organización y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Describir la relación entre la Dirección y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Analizar la relación que existe entre Control y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Analizar la relación que existe entre Toma de Decisiones y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Analizar la relación que existe entre la Introducción de Auditorías Internas y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

- Analizar la relación que existe entre el Enfoque hacia el Usuario y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.
- Analizar la relación que existe entre los Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

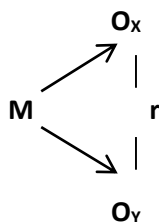
CAPÍTULO II

MÉTODO

II.MÉTODO

2.1.Diseño de investigación:

El estudio que se pretende realizar se encuentra enmarcado dentro de la investigación no experimental, pues no se realizó manipulación de las variables en estudio; por lo tanto, se encuentra orientada a describir, explicar, predecir la realidad tal cual se observa; por lo tanto, se asume una investigación descriptiva; que tal como señala Sánchez (1996, P. 67), está orientada a describir la correlación entre proceso administrativo y gestión de calidad de la Municipalidad Provincial de Huaraz. Es así, como según su carácter, se asumió la investigación correlacional; la misma que según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (p. 105), en este caso las variables están representadas por el proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz. Asimismo, según su naturaleza, se asume la cuantitativa, ya que se recogerán datos numéricos y se finalizará estableciendo la prueba de hipótesis, tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.5) quienes refieren que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En el desarrollo del presente estudio de investigación se considerará el diseño correlacional, porque de acuerdo con Sánchez (1984), este tipo de diseño tiene como objetivo "...determinar la relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos..." (p. 124). El esquema que adopta este diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

OX = Observación en la variable 1: Proceso Administrativo

r = Relación

OY = Observación en la variable 2: Gestión de Calidad

2.2. Variables, operacionalización:

Variable 1: Proceso Administrativo

Variable 2: Gestión de Calidad

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Proceso Administrativo	Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible. (Koontz y O'donnell, 2013)	Es la percepción que se tiene del proceso administrativo de la municipalidad en estudio y se medirá en las dimensiones: influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individualizada, en las escalas adecuada, regular y inadecuada.	Planeación	- Mecanismos para el logro de objetivos.	Ordinal: Adecuada (57 - 72) Regular (41 - 56) Inadecuada (24 - 40)
				- Programa de actividades	
				- Planeación funcional	
			Organización	- Manual (MOF Y ROF)	
				- División de trabajo	
				- Organigrama	
			Dirección	- Sistemas de comunicación	
				- Aspectos motivacionales	
				- Delegación de funciones	
			Control	- Evaluación de desempeño	
				- Retroalimentación	
				- Supervisión de funciones	

Variable 2: Gestión de Calidad	Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. (ISO 9001, 2014)	Son las actividades y tareas que realizan los trabajadores de la municipalidad para los usuarios externos y será medido en las dimensiones: toma de decisiones, introducción de auditorías internas, enfoque hacia el usuario y los procesos de mejora continua, en los niveles adecuados, regulares e inadecuados.	Toma de decisiones	- Identificación de criterios	Adecuada (54 - 69) Regular (39 - 53) Inadecuada (23 - 38)
				- Capacidades analíticas	
			Introducción de auditorías internas	- Sistemas de supervisión	
				- Cumplimiento de normas	
				- Fiabilidad e integración de la información	
			Enfoque hacia el usuario	- Identificación de las necesidades	
				- Sistemas de comunicación	
				- Empatía	
			Procesos de mejora continua	- Evaluación de riesgos	
				- Sistemas de medición	
				- Trabajo en equipo	

2.3. Población y muestra:

2.3.1. Población:

Para Chávez (2007), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”. (p.162); La población está constituida de la siguiente manera:

Tabla 1: Tabla de distribución del personal de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

N°	Directivos	Servidores	Sub Total
Hombres	56	36	92
Mujeres	37	41	78
Total			170

Fuente: Cuadro CAP de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

2.3.2. Muestra:

A decir de Hernández, Fernández y Baptista (2014), “...cuando la población es de fácil alcance en número, la aplicación de instrumentos y la experimentación en la investigación puede extenderse a toda la población cumpliendo funciones de muestra, por lo que se la denomina población muestral...”

El muestreo a emplear es el no probabilístico por cuanto los sujetos de estudio están constituidos por el personal administrativo Municipalidad Provincial de Huaraz, siendo la decisión de la investigadora, el seleccionar la muestra de manera intencional sin otro criterio adicional dado la cercanía y accesibilidad que se tiene para con la institución donde se ubican los sujetos o unidades de análisis, seleccionando así como población muestral a un grupo que está constituida por la totalidad de la población conformada por 170 personas entre directivos y servidores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

2.4.1. Técnicas:

Para valorar la conducta de las variables se empleó la encuesta, es una técnica que busca indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema. Según Buendía, Colás y Hernández (1998) definen a la encuesta como “capacidad de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

2.4.2. Instrumentos:

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron 2 cuestionarios una para cada variable de estudio Proceso Administrativo y Gestión de Calidad; que a decir de Arias (1999),” Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Para recoger datos e información relevantes.

Los instrumentos utilizados en la investigación serán:

Cuestionario de Proceso Administrativo:

Instrumento que permitirá evaluar los Proceso Administrativo en las dimensiones son: Planeación con 5 ítems, Organización con 5 ítems, Dirección con 8 ítems y Control con 7 ítems siendo un total de 24 ítems, en las escalas de inadecuada, regular y adecuada.

Cuestionario de Gestión de Calidad:

Instrumento que permitirá evaluar la Gestión de Calidad que realiza la Municipalidad en sus procesos en las dimensiones de Toma de Decisiones con 5 ítems, Introducción de Auditorías Internas con 6 ítems, Enfoque hacia el Usuario con 6 ítems y Proceso de Mejora continua con 6 ítems, siendo un total de 23 ítems, en las escalas de inadecuada, regular y adecuada.

2.4.3. Validez y confiabilidad:

Validez:

Para la validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos. El instrumento inicial fue validado por un experto externo a la Universidad César Vallejo con Grado Académico de Maestría, el cual valoró el instrumento por medio de la matriz de validación que evalúa la coherencia entre variables, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta. Así mismo, se consideró la pertinencia, redacción del ítem y contenido al ítem. El segundo experto fue el Asesor del curso del desarrollo de Investigación de la Universidad César Vallejo, Sede Huaraz, con grado académico de doctor, quien valoró el instrumento por medio de la matriz de validación siguiendo los lineamientos del primer experto.

Confiabilidad:

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, de la variable Proceso Administrativo y Gestión de Calidad, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 20 trabajadores que no estuvieron involucrados en la muestra de estudio. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS V23, cuyo resultado, lo que indica que el instrumento es de confiabilidad y puede ser aplicado en la investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Con el fin de analizar los datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos, se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 23.0 y Excel versión 2016 con la finalidad de clasificar, ordenar, codificar y tabular los datos estadísticos; luego se presentaron los resultados en tablas y figuras estadísticas, que sirvieron para el análisis e interpretación de resultados. Mientras que, para la prueba de contrastación de la hipótesis, consistente en el coeficiente de correlación de Pearson, por cuantas ambas variables se encuentran en el nivel de medición intervalo. Además del Chi cuadrado para

facilitar la selección de la hipótesis con los resultados obtenidos en el proceso de la investigación. Para interpretar los resultados encontrados, se empleará el cuadro de correlación de Pearson propuesto por Torres (1998).

Valoración de Correlación de Pearson.

VALOR DE r	CORRELACIÓN
$0 < r \leq 0,20$	Muy baja
$0,20 < r \leq 0,40$	Baja
$0,40 < r \leq 0,60$	Regular
$0,60 < r \leq 0,80$	Alta
$0,80 < r \leq 1,00$	Muy alta

2.6. Aspectos éticos:

Teniendo la naturaleza de la investigación, el aspecto ético no corresponde al presente proyecto de tesis, ya que no generará problemas éticos. La información recolectada es de uso exclusivo del Investigador y su procesamiento de análisis se hará solo con consentimiento de las personas involucradas en la muestra de estudio, siendo que los datos recogidos en la aplicación de los respectivos cuestionarios fueron anónimos. Asimismo, se respetaron todas las normas de investigación científica, respetando los derechos de autor y normas conexas que se establecieron en la declaratoria de autenticidad firmada al inicio del presente informe de tesis.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Matriz de puntuaciones.

Tabla 1 Matriz de puntuaciones de las variables en estudio con sus respectivas dimensiones.

Variable / Dimensión	Rango de evaluación de la puntuación			Nº de ítems
	Inadecuada	Regular	Adecuada	
Proceso administrativo	24 - 40	41 - 56	57 - 72	24
Planeación	5 - 8	9 - 12	13 - 15	5
Organización	5 - 8	9 - 12	13 - 15	5
Dirección	8 - 13	14 - 19	20 - 24	8
Control	6 - 10	11 - 14	15 - 18	6
Gestión de calidad	23 - 38	39 - 53	54 - 69	23
Toma de decisiones	5 - 8	9 - 12	13 - 15	5
Introducción a la auditoría interna	6 - 10	11 - 14	15 - 18	6
Enfoque hacia el usuario	6 - 10	11 - 14	15 - 18	6
Procesos de mejora continua	6 - 10	11 - 14	15 - 18	6

Fuente: Elaboración propia con los rangos del instrumento.

Descripción:

En la tabla 1, se describen los rangos de puntuaciones realizados para cada variable de estudio en relación con sus dimensiones; además los rangos que se utilizaron es para realizar la evaluación de cada uno de ellos, así mismo la tabla indica en número de ítems que compone cada dimensión y variable.

La evaluación de las variables se realizó en base a los criterios de inadecuada, regular, adecuada; cada uno con su rango de evaluación y la cantidad de números de preguntas.

Tabla 2 Distribución de frecuencia del Proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Dimensiones y variable	Inadecuada		Regular		Adecuada		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Planeación	9	5.29	100	58.82	61	35.88	170	100.00
Organización	12	7.06	94	55.29	64	37.65	170	100.00
Dirección	7	4.12	80	47.06	83	48.82	170	100.00
Control	17	10.00	78	45.88	75	44.12	170	100.00
Proceso administrativo	1	0.59	100	58.82	69	40.59	170	100.00

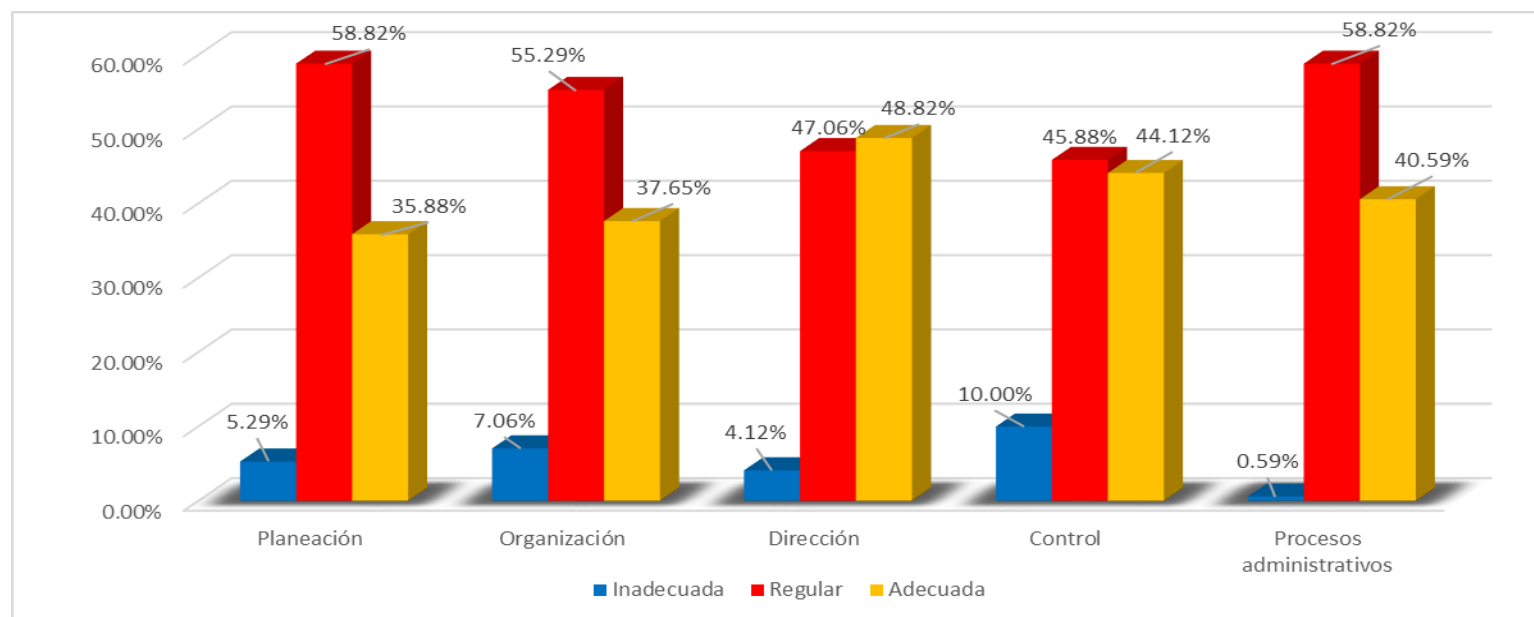
Fuente: Base de datos anexos

Descripción:

En la tabla 2, se aprecia a la variable Proceso administrativo con sus respectivas dimensiones, en ello se muestra los puntajes para la dimensión planeación, en referencia al nivel regular se obtuvo un 58.82%, mientras que para el nivel adecuada se obtuvo un 35.88% y para el nivel inadecuada se obtuvo un 5.29%, dando a conocer que la Planeación que se realiza en la Municipalidad Provincial de Huaraz, es de nivel regular ya que es respaldada por el puntaje más alto. Por otro lado, la dimensión Organización presenta a nivel regular un 55.29%, para el nivel adecuada presento un 37.55% y por último para el nivel inadecuada refleja un 7.06%, dando a conocer que la Organización en la Municipalidad Provincial de Huaraz, es caracterizada de manera regular, opinión proporcionada por los integrantes de la muestra de estudio. En referencia a la dimensión Dirección refleja para el nivel adecuada un 48.82%, mientras para el nivel regular se obtuvo un 47.06% y para el nivel inadecuada se obtuvo 4.12%, dando a conocer que la dirección que presenta la Municipalidad Provincial de Huaraz se caracteriza por un nivel alto, esto debido al puntaje más

superior ubicado para la dimensión. Para la última dimensión denominada Control se ubica el nivel regular en un 45.88%, para el nivel adecuada refleja un 44.12% y para el nivel inadecuada un 10.00%; resaltando el nivel regular como característica del control que se realiza en la Municipalidad Provincial de Huaraz respecto al control administrativo que se realiza en la comuna. En referencia a la variable de estudio proceso administrativo, se ubica para el nivel regular un 58.82%, para el nivel adecuada se encontró un 40.59% y para el nivel inadecuada se ubica un 0.59%; opinión que fue proporcionada por los integrantes de la muestra de estudio. Así mismo la figura 1, muestra la representación visual de la variable con sus respectivas dimensiones.

Figura 1: Distribución porcentual del Proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 2

Tabla 3 Distribución de frecuencia de la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Dimensiones y variable	Inadecuada		Regular		Adecuada		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Toma de decisiones	7	4.12	106	62.35	57	33.53	170	100.00
Introducción a la auditoría interna	13	7.65	90	52.94	67	39.41	170	100.00
Enfoque hacia el usuario	16	9.41	95	55.88	59	34.71	170	100.00
Procesos de mejora continua	5	2.94	92	54.12	73	42.94	170	100.00
Gestión de calidad municipal	0	0.00	99	58.24	71	41.76	170	100.00

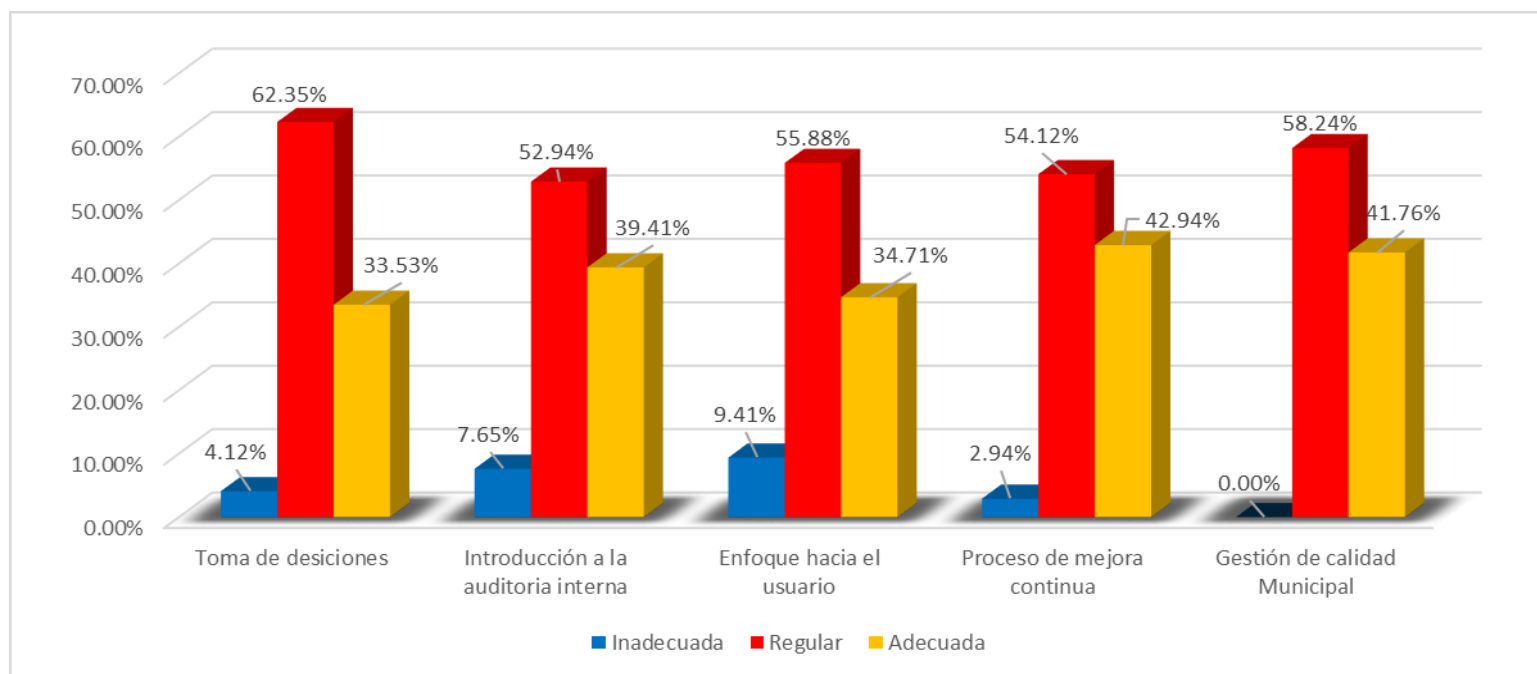
Fuente: Base de datos anexos

Descripción:

En la tabla 3, se aprecia la variable gestión de calidad y sus dimensiones, para lo cual los puntajes obtenidos para la dimensión toma de decisiones refleja para el nivel regular un 62.35%, mientras que para el nivel adecuada presenta un 33.53% y para el nivel inadecuada se ubica en un 4.12%, datos con los cuales se evidencia que la percepción que tienen los trabajadores para la toma de decisiones muestra un nivel de 62.35%. En referencia a la dimensión introducción a la auditoría interna, se ubica para el nivel regular un 52.94%, para el nivel adecuada refleja un 39.41% y para el nivel inadecuada un 7.65%, resaltando el nivel regular. En referencia a la dimensión enfoque hacia el usuario, el porcentaje para el nivel regular es de 55.88%, para el nivel adecuada es de 34.71% y para el nivel inadecuada el porcentaje es de 9.41%. En relación a la dimensión proceso de mejora continua, refleja para el nivel regular un 54.12%, con respecto para el nivel adecuada se ubica un 42.94% y para el nivel

inadecuada se ubica un 2.94%; resaltando con más puntaje el nivel regular. En lo que respecta a la variable Gestión de Calidad se ubica para el nivel inadecuada 0.00%, para el nivel regular un 58.24% y para el nivel adecuada un 41.76%, con lo cual se podría inferir que la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, es percibida de manera regular por parte de los trabajadores administrativos de la comuna. Así mismo en la figura N°02, se evidencia los cuadros de barra de la variable y sus dimensiones.

Figura 2: Distribución porcentual de la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 3

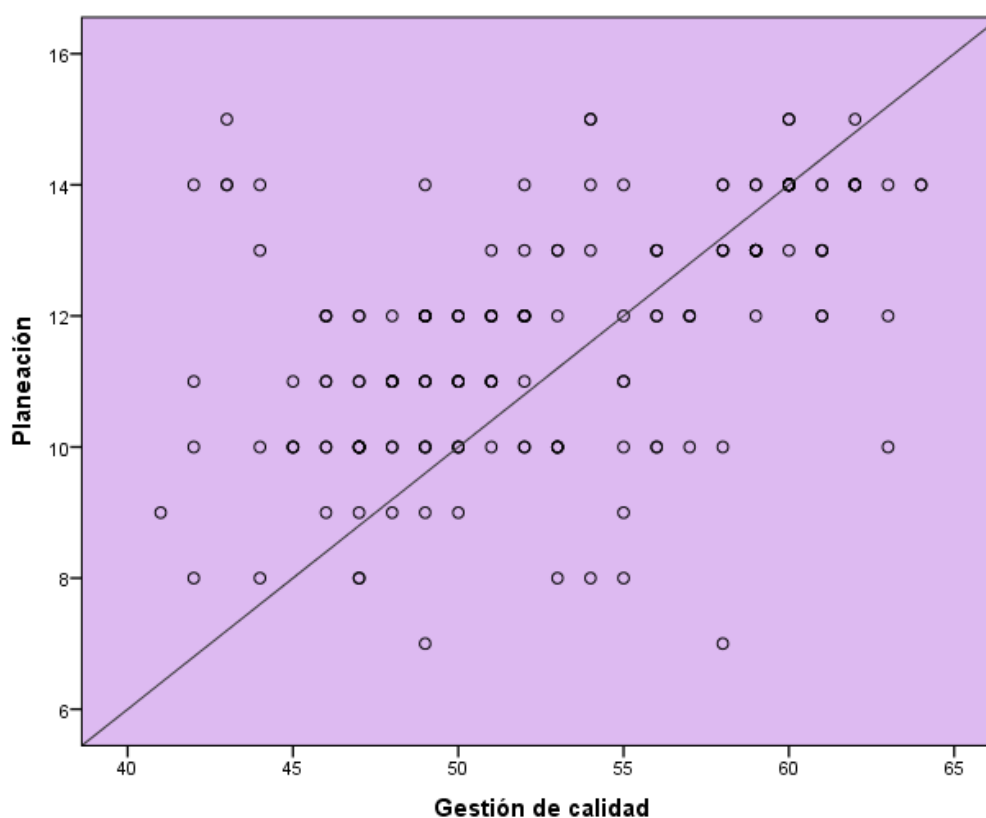
Tabla 4 Relación entre la Planificación y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones		
	Gestión de Calidad	
Planificación	Correlación de Pearson	0,524**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	170

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

Fuente: Base de datos anexos

Figura 3: Dispersión de la puntuación en la correlación entre la Planificación y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 4

Descripción:

Del análisis de los datos plasmados en la tabla 4, en referencia a la correlación entre Planificación y Gestión de Calidad, desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.524$, el cual se analiza como una correlación “Regular”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre Planificación y Gestión de calidad con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 3, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre Planificación y Gestión de Calidad.

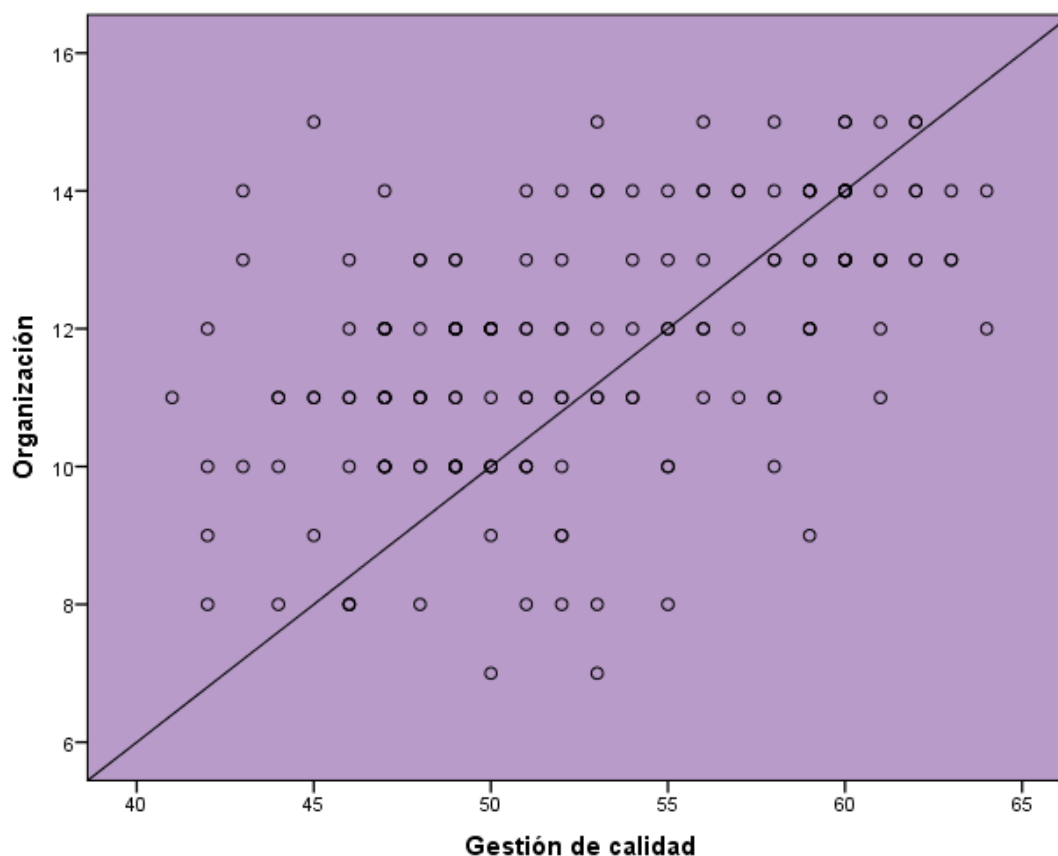
Tabla 5 Relación entre la Organización y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones		
		Gestión de Calidad
Organización	Correlación de Pearson	0,507**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	170

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

Fuente: Base de datos anexos

Figura 4: Dispersión de la puntuación en la correlación entre Organización y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 5

Descripción:

Del análisis de los datos plasmados en la tabla 5, en referencia a la correlación entre la Organización y Gestión de Calidad, desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.507$, el cual se analiza como una correlación “Regular”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre Organización y Gestión de calidad con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 4, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre Organización y Gestión de Calidad.

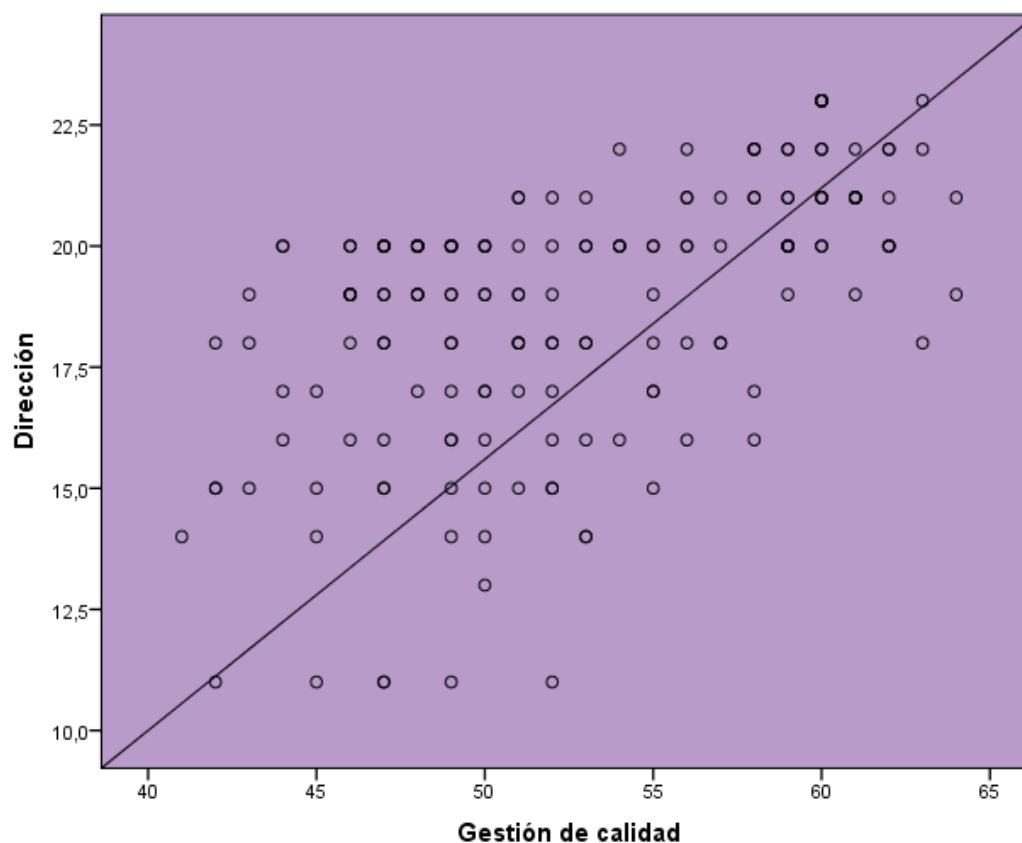
Tabla 6 Relación entre la Dirección y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones		
	Gestión de Calidad	
Dirección	Correlación de Pearson	0,483**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	170

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

Fuente: Base de datos anexos

Figura 5: Dispersión de la puntuación en la correlación entre Dirección y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 6

Descripción:

Del análisis de los datos plasmados en la tabla 6, en referencia a la correlación entre la Dirección y Gestión de Calidad, desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.483$, el cual se analiza como una correlación “Regular”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre Dirección y Gestión de calidad con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 5, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre Dirección y Gestión de Calidad.

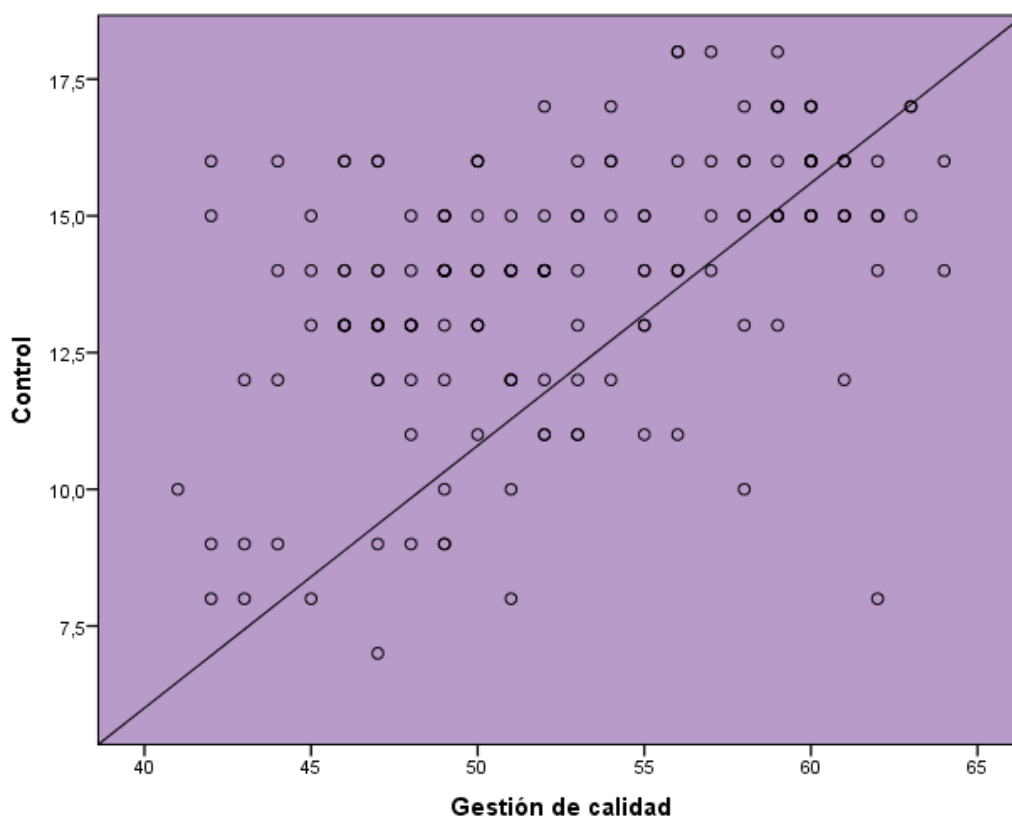
Tabla 7 Relación entre Control y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones		
		Gestión de Calidad
Control	Correlación de Pearson	0,490**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	170

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

Fuente: Base de datos anexos

Figura 6: Dispersión de la puntuación entre Control y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 7

Descripción:

Del análisis de los datos plasmados en la tabla 7 en referencia a la correlación entre el Control y Gestión de calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.490$, el cual se analiza como una correlación “Regular”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre Control y Gestión de calidad con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 6, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre Control y Gestión de Calidad.

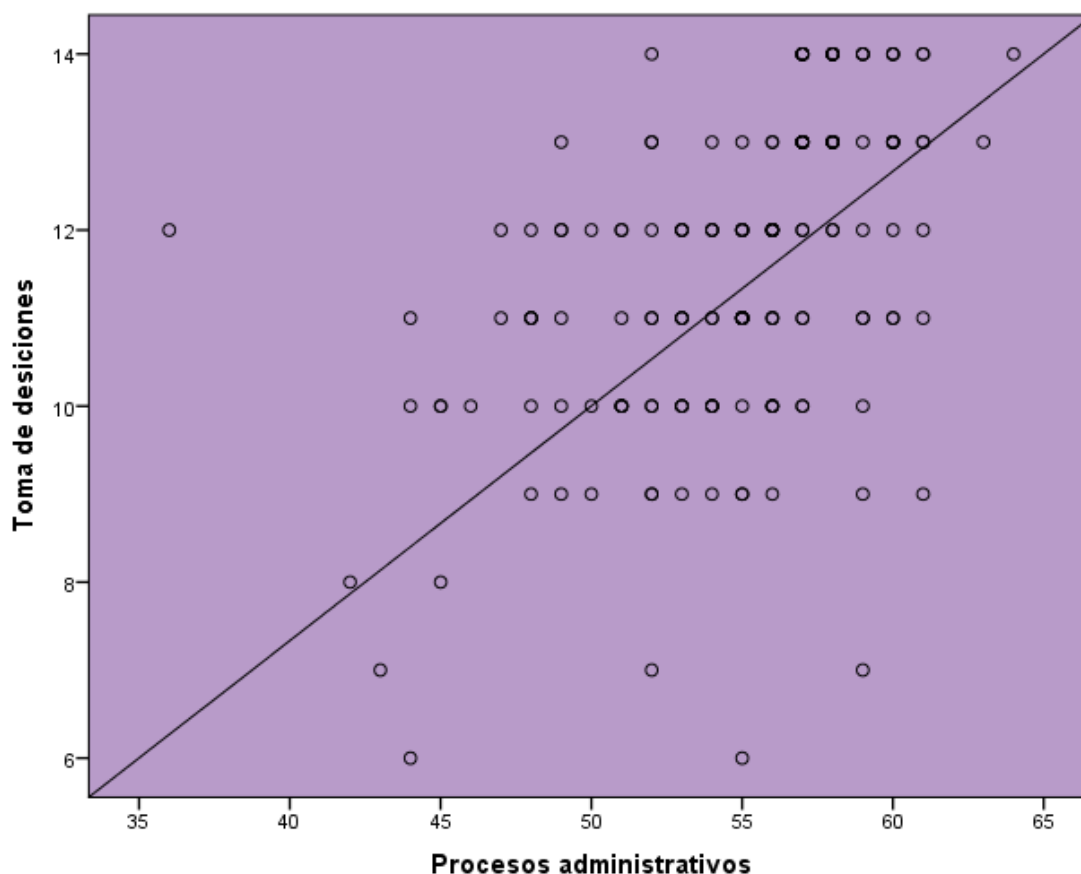
Tabla 8 Relación entre Toma de decisiones y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones	
	Proceso Administrativo
Toma de decisiones	Correlación de Pearson
	0,610**
	Sig. (bilateral)
	0,000
	N
	170

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

Fuente: Base de datos anexos

Figura 7: Dispersión de la puntuación entre Toma de decisiones y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 8

Descripción:

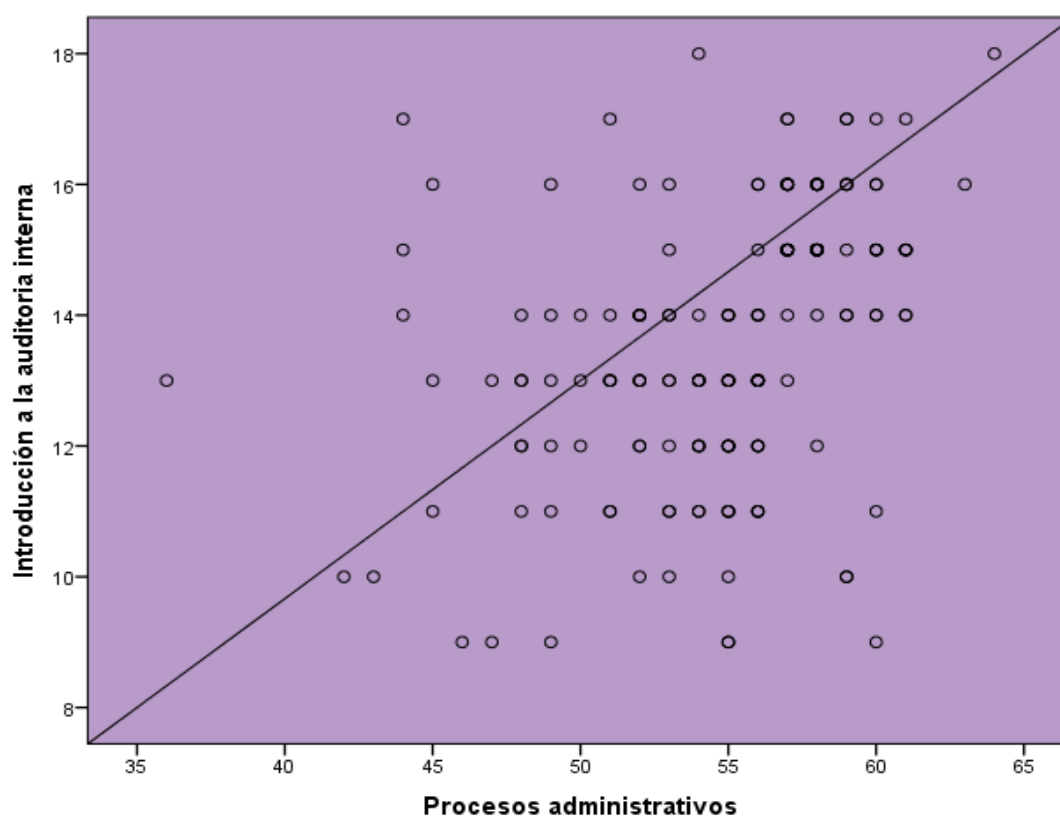
Del análisis de los datos plasmados en la tabla 8 en referencia a la correlación entre la Toma de decisiones y el Proceso Administrativo desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.610$, el cual se analiza como una correlación “Alta”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre la Toma de decisiones y el proceso administrativo con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 7, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre la Toma de decisiones y el Proceso Administrativo.

Tabla 9 Relación entre la Introducción de Auditorías Internas y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones		
		Proceso Administrativo
Introducción de Auditorías Internas	Correlación de Pearson	0,586**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	170
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).		

Fuente: Base de datos anexos

Figura 8: Dispersión de la puntuación entre Introducción de Auditorías Internas y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 09

Descripción:

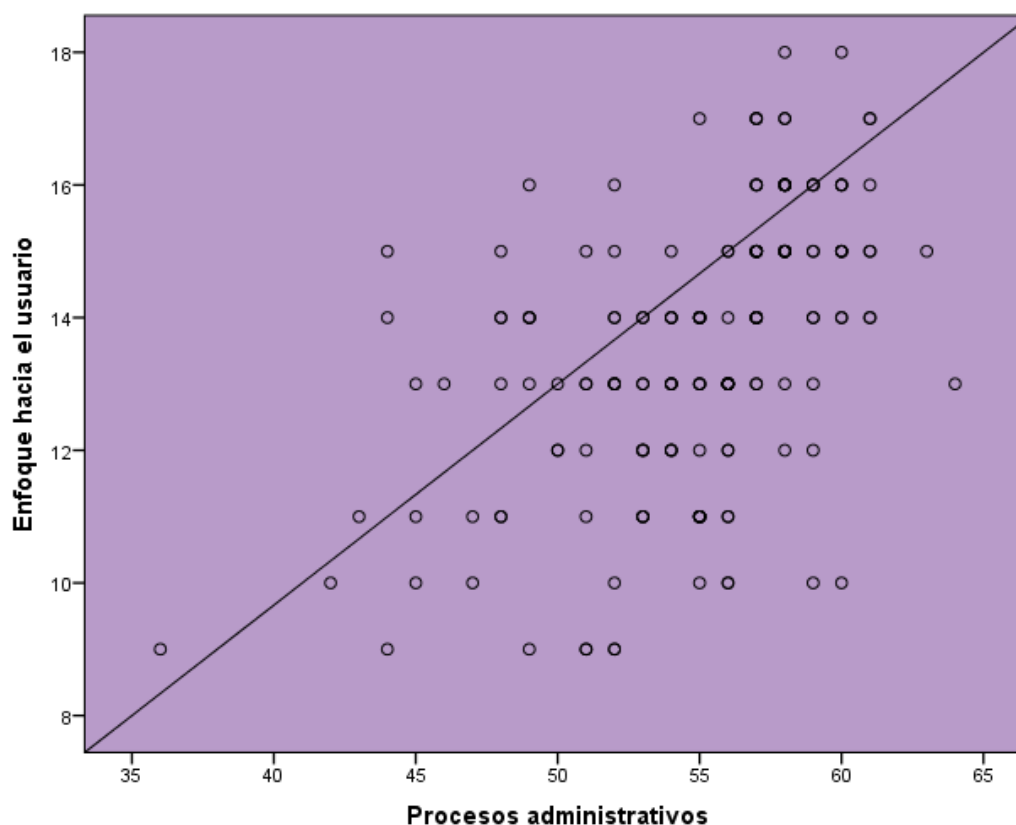
Del análisis de los datos plasmados en la tabla 9 en referencia a la correlación entre la introducción de Auditorías Internas y el Proceso Administrativo desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.586$, el cual se analiza como una correlación “Regular”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre la Introducción de Auditorías Internas y el Proceso Administrativo con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 8, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre la introducción de Auditorías Internas y el Proceso Administrativo.

Tabla 10 Relación entre el Enfoque hacia el Usuario y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones		
		Proceso Administrativo
Enfoque hacia el Usuario	Correlación de Pearson	0,588**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	170
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).		

Fuente: Base de datos anexos

Figura 9: Dispersión de la puntuación entre el Enfoque hacia el usuario y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 10

Descripción:

Del análisis de los datos plasmados en la tabla 10 en referencia a la correlación entre el Enfoque hacia el Usuario y el Proceso Administrativo desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.588$, el cual se analiza como una correlación “Regular”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre el Enfoque hacia el Usuario y el Proceso Administrativo con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 9, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre el Enfoque hacia el Usuario y el Proceso Administrativo.

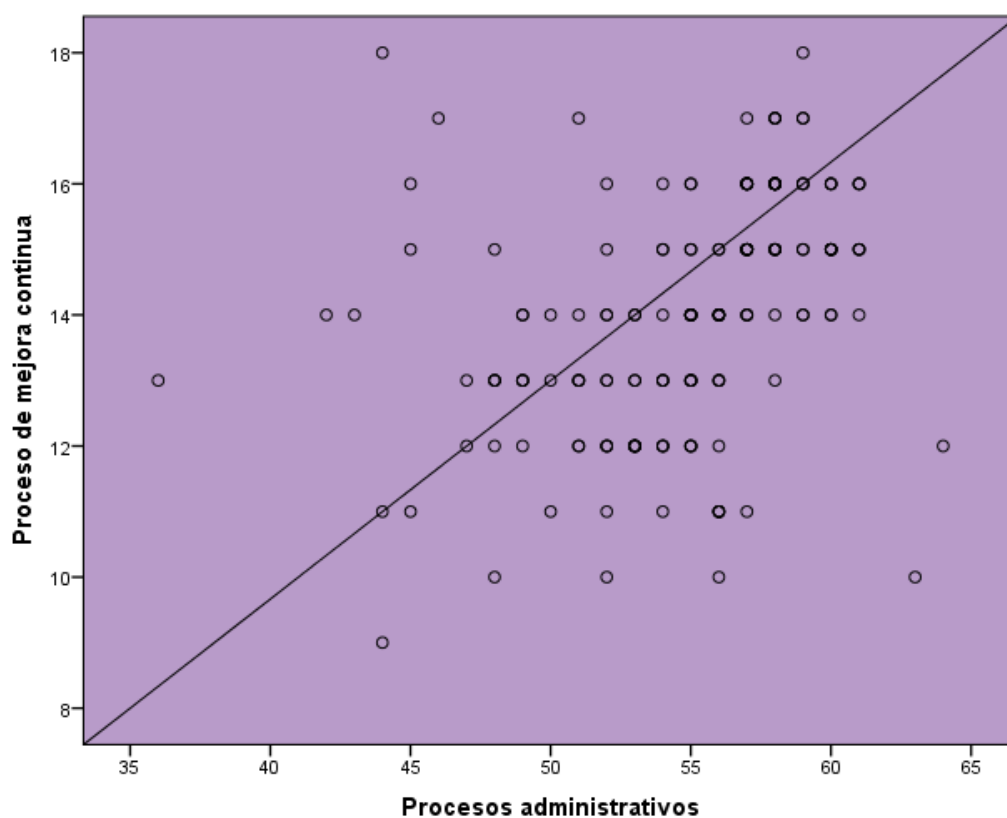
Tabla 11 Relación entre los Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones		
		Proceso Administrativo
Procesos de Mejora Continua	Correlación de Pearson	0,596**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	170

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

Fuente: Base de datos anexos

Figura 10: Dispersión de la puntuación entre Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 11

Descripción:

Del análisis de los datos plasmados en la tabla 11 en referencia a la correlación entre los Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.596$, el cual se analiza como una correlación “Regular”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre los Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 10, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre los Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo.

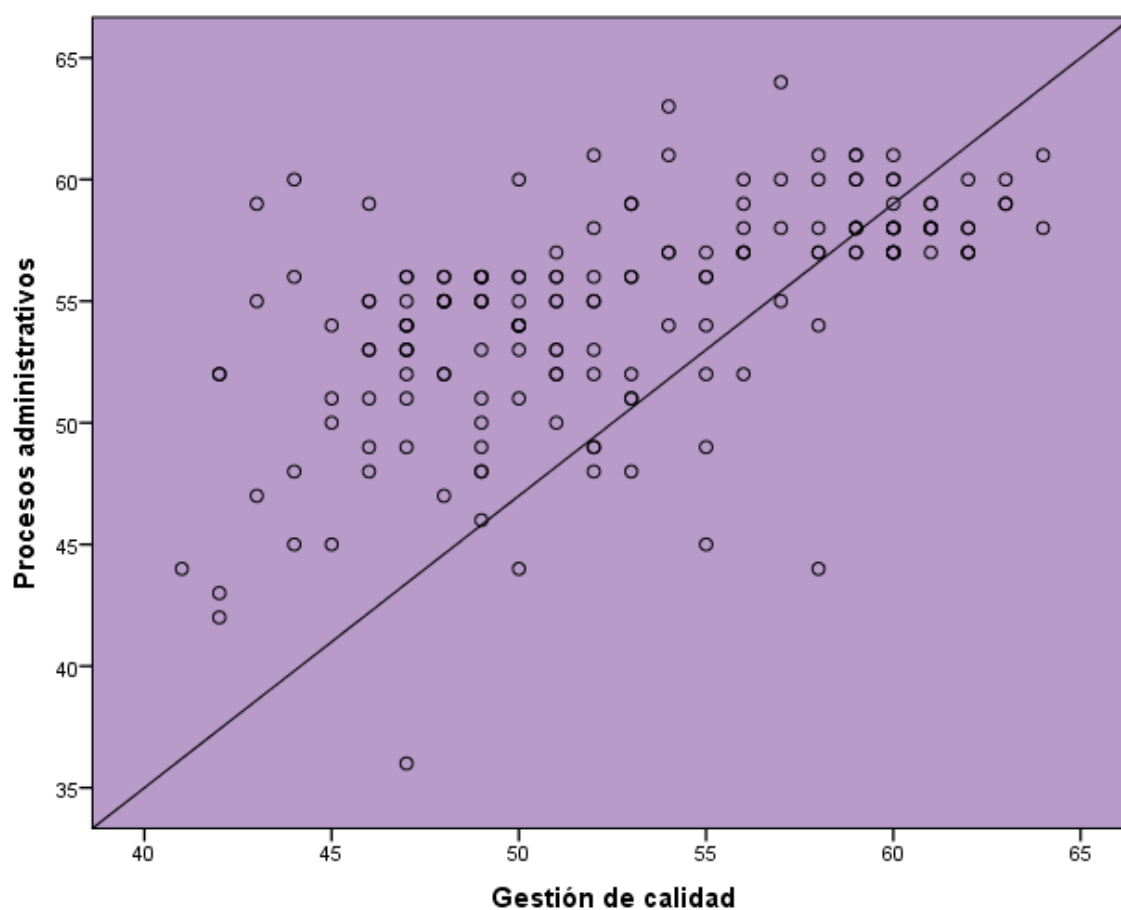
Tabla 12 Relación entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

Correlaciones		
		Gestión de Calidad
Proceso Administrativo	Correlación de Pearson	0,751**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	170

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

Fuente: Base de datos anexos

Figura 11: Dispersión de la puntuación entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.



Fuente: Tabla 12

Descripción:

Del análisis de los datos plasmados en la tabla 12 en referencia a la correlación entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad desde el punto de vista de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se ha conseguido un nivel de correlación de $r = 0.751$, el cual se analiza como una correlación Alta”, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral 0,01 determinado por el programa estadístico SPSS V23, por lo que se puede asegurar como afirmativa a un 99% de nivel de confianza, respecto a la correlación entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad con un margen de error de 1%. Este análisis se hace con la fórmula de “r” de Pearson. Por otro lado, la figura 11, representa la gráfica de dispersión de los puntajes evaluados por los integrantes de la muestra de estudio, en el cual se analiza de forma que si los puntos se encuentran más cerca de la línea diagonal significa que hay mayor correlación entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad.

Contrastación de la hipótesis

Hi: ($P > 0$) Existe relación directa y significativa entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

H0: ($P = 0$) No existe relación entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

a) Nivel de Significancia = 0.05

b) Población de investigación: 170 trabajadores administrativos

c) Estadístico de Prueba:

El estadístico de prueba es básicamente la fórmula del coeficiente de correlación de Pearson calculado de la siguiente manera:

$$r = \sqrt{\frac{(\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y}))^2}{\sum(X - \bar{X})^2 \sum(Y - \bar{Y})^2}} = 0.751$$

Donde:

Y: Proceso administrativo

X: Gestión de calidad

El coeficiente de Pearson es 0.751 cercano a la unidad, con signo positivo y alta ($r=0.751$) lo que se afirma que existe una relación fuerte entre las dos variables de estudio.

d) Decisión.

Realizado la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson y la prueba estadística del Chi² observamos que el coeficiente de correlación de Pearson $R=0.751$ indica que existe una relación directa porque su valor se aproxima a la unidad y significativa porque el Chi² con gl (1) nos da un $P<0.05$ con una confianza del 95% entre el Proceso administrativo y la Gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017. Razón por la cual afirmamos que se cumple la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

IV.DISCUSIÓN

Para la construcción de la discusión de resultados se basó en la triangulación de información al que se refiere a los resultados obtenidos, marco teórico y antecedentes de investigaciones similares:

En lo referente al objetivo principal que es determinar la relación que existe entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017; los resultados conseguidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 12 los resultados obtenidos para la correlación ($r = 0.751$), el cual se analiza como una correlación Alta, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ entre las variables de estudio proceso administrativo y la gestión de calidad, datos con los cuales la investigadora comenta que si la gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente esto impactara en la gestión de calidad que brindan a los usuarios que acuden a la Municipalidad, datos que pueden ser comparados con los resultados obtenidos por Flores (2015), en su tesis de maestría titulada: "Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega", quien concluyó: El procedimiento de gestión y administración de empresas de la Cooperativa de Productos Alimenticios Básicos RL, se completa de manera incompleta, ya que los elementos del procedimiento de reglamentación no se llevan a cabo de manera efectiva. Se realizó una valoración con respecto al procedimiento de autoridad y a la Dirección de la organización, con el fin de comprobar si se está implantando efectivamente, de lo que inferimos que la Gestión Empresarial en la Cooperativa, está restringida por la escasa información regulatoria. Cuerpos que trabajan en vista de su experiencia y el pequeño deber de cualquiera de ellos. Con estos datos se resalta la importancia de la gestión administrativa para poder brindar un servicio de calidad con lo cual se comprende una progresión de pasos que permitan a los sujetos sentirse bajo la seguridad de la ley de su nación y si debe haber una ocurrencia de cualquier incertidumbre que puedan hacer caso a la organización del Estado. Otro significado de los procedimientos autorizados es el aparato que está conectado en las asociaciones para lograr sus destinos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. En el caso de que los jefes o directores de una asociación desempeñen adecuadamente su trabajo mediante

una administración productiva y poderosa, la asociación es mucho más propensa a lograr sus objetivos; Por lo tanto, se podría decir que la ejecución de los supervisores o administradores se puede medir por lo mucho que se ajustan al procedimiento de gestión. (Hurtado, 2009 p.47)

En referencia al objetivo específico para describir el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 2 que los resultados para la evaluación de la variable proceso administrativo y sus dimensiones se ubican en un nivel regular a un 58.82%, información recogida bajo la percepción de los trabajadores administrativos, con lo cual se puede afirmar que la planeación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo se llevan de manera regular, datos que pueden ser comparados con los resultados obtenidos de Cantos (2014), en su tesis de doctorado titulada: "Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón JIPIJAPA", quien Concluyó: Se planificó un Modelo Administrativo cuyo diseño es componer y ejecutar la organización y acumulación de todos los ingresos por concepto de gastos y sin cargo del Municipio de Jipijapa. La no renovación de las actuales direcciones para la acumulación de ciudadanos de la Dirección Financiera del Gobierno Municipal Descentralizado Autónomo del Cantón Jipijapa, las leyes de ciudad y las pocas que se deciden que existen en la recolección ya que datan del año 1995. El dinero bajo el cual son controlados desde el año 2000 supervisado por el dólar como efectivo nacional. Con estos datos se resalta la importancia de la gestión administrativa dentro del municipio que a decir de Vargas (2010), describe que la Ley N ° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, en su Artículo N°29, caracteriza al sistema regulador como colas: "Comprende por metodología de gestión la disposición de actos y constancias preparadas en los elementos conducentes a la emisión de una demostración autoritaria que produzca consecuencias individuales o individualizables para los intereses, los compromisos o los privilegios de los individuos que son controlados. "Una técnica reguladora se conoce como uno de las obligaciones claves del Derecho Administrativo; gracias a él, se garantiza a los sujetos de un grupo dado que los sistemas gerenciales

creados antes de un cuerpo abierto se harán a fondo sobre la base de las leyes acordadas por ese grupo y no arbitrariamente.

En referencia al objetivo específico para caracterizar la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 3 los resultados para los niveles de la variable gestión de calidad en conjunto con sus dimensiones, es percibida de manera regular a un 58.24% lo que se considera que la toma de decisiones, la introducción a la auditoría interna, el enfoque hacia el usuario y el proceso de mejora continua, realiza sus actividades de manera regular, el cual es percibido por los mismos trabajadores administrativos quienes realizaron la valoración de la variable gestión de calidad, estos resultados pueden ser comparados con lo encontrado por Mego (2013), en su tesis de maestría titulada: "Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú"; quien concluyó: La mayoría de los clientes (54%) del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos califican, en la escala de valoración utilizada, para administrar la naturaleza de la administración otorgada por la Municipalidad Provincial de Chiclayo; mostrar su contradicción en calidad y cantidad. Las administraciones más atendidas por los clientes fueron la administración de la asociación del espacio físico y el uso de la tierra, la administración del avance de la mejora financiera del vecindario y la administración de proyectos sociales, salvaguarda y promoción de los derechos. Los obreros en los rangos civiles distintivos de Chiclayo califican beneficio como defectuoso (estándar) así de mala actividad gerencial e incapaz iniciativa en dar administraciones a clientes. Con estos resultados se resalta la importancia que tiene la gestión de calidad en toda institución, por otra parte, la gestión de la calidad, también llamada marco de administración de la calidad, es una disposición de normas que se comparan con una asociación, conectada entre sí y de la cual la organización o asociación a la que se hace referencia puede tratar la naturaleza de la asociación de manera compuesta. (Definición de entrada, 2017) ISO 9000: 2005 caracteriza un marco de administración como "un arreglo de componentes comúnmente relacionados o que comunican". La administración está constituida por una progresión de ejercicios facilitados para dirigir y controlar una asociación.

De esta manera, el marco de administración coordina y controla una asociación de calidad.

En referencia al objetivo específico establecer la relación entre la Planificación y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 4, que los resultados para la correlación ($r = 0.524$), se analiza como una correlación regular, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ entre la dimensión planificación y la variable gestión de calidad, con lo cual la investigadora refiere que la planificación que se realiza dentro de la Municipalidad, no tiene una relación directa con la gestión de calidad que brinda a sus usuarios internos y externos, datos que pueden ser comparados con lo encontrado por Guerrero (2016), en su tesis de maestría titulada: "Gestión municipal y comercio informal en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016", realizado en la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo de Huaraz; quien concluyó: La existencia una relación regular entre planificar y comercio informal en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016; con un puntaje de $81,6\%$; por parte de la opinión de los comerciantes informales que integraron la muestra de estudios; además la aplicación de la técnica del χ^2 se comprobó que existe relación significativa entre la dimensión planificar y comercio informal. En la medida que la Municipalidad realice una buena planificación en su gestión lograrán controlar y reducir el comercio informal que se percibe en la ciudad de Huaraz. Datos que nos ayudan a reforzar la investigación además de definir a la planeación; en cual consiste en realizar lo que se hará con antelación, cuál será el rumbo que se tomará para alcanzar los objetivos de la manera más competente. ¿Qué te gustaría lograr (objetivos)? ¿Qué vas a hacer para lograrlo? ¿Quién y cuándo no será así? ¿Por qué método lo harás (activos)? Arreglar es hacer un futuro codiciado. Robbins y De Cenzo (2009 p.6) afirman que la organización de envolturas que caracterizan los objetivos de la asociación, estableciendo un procedimiento general para lograr esos objetivos, y construyendo una cuidada cadena de importancia de los arreglos para incorporar y planificar ejercicios.

En referencia al objetivo específico establecer la relación entre la Organización y Gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 5, los resultados para la correlación ($r = 0.507$), se analiza como una correlación regular, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral 0,01 entre la dimensión organización y la variable gestión de calidad, con los cuales la investigadora demuestra la relación que existe con la organización del proceso administrativo que se realiza dentro de la Municipalidad Provincial de Huaraz el cual se relaciona con la gestión de calidad que se brinda a los usuarios internos y externos de la comuna provincial, datos que pueden ser comparados con lo encontrado por Torre (2014), en su tesis de doctorado titulado: “Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)”; quien concluyó: En esta circunstancia única, la investigación de la gestión administrativa de los gobiernos municipales en la combinación nacional - capítulo cuatro - demuestra asimetrías extraordinarias entre los distritos. Posteriormente, en la información proporcionada por los estudios nacionales de administración pública de 1995 y 2000, existe un bajo límite administrativo, particularmente en los pequeños distritos, que no tienen los controles internos del gobierno central y la organización municipal y por la dirección del Público Las administraciones tienen un límite administrativo bajo. Con lo expuesto se demuestra lo importante que es la organización en las entidades públicas y privadas por tal razón, la organización es un marco que permite una utilización ajustada de los activos cuya razón de existir es construir una conexión entre el trabajo y lo que debe ejecutarse. Es un procedimiento en el que se resuelve lo que cualquier persona puede lograr una razón construida u organizada, la partición y la organización de los ejercicios y dar los activos. Robbins (2009, pág. 9) aclara que conseguir que se resuelva es un trabajo de dirección para lograr los objetivos de la asociación. La organización incluye determinar qué empresas deben hacerse, quién las hace, cómo se reúnen, quién representa quién y dónde se hacen las elecciones. En uno de sus marcadores, por ejemplo, MOF y ROF Manual, el Manual de Organización y Funciones (MOF).

En referencia al objetivo específico establecer la relación entre la Dirección y Gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 6, que los resultados alcanzados para la correlación ($r=0.483$), se analiza como una correlación regular, con un nivel de significación de $p=0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ entre la dimensión dirección y la variable gestión de calidad, con lo cual se asegura que la dirección que tiene la municipalidad dentro de la gestión administrativa que se realiza, tiene una relación con la gestión de calidad que se brinda a sus usuarios internos y externo de la municipalidad, datos que pueden ser comparados con los resultados de Osorio (2014), en su tesis de maestría titulada: “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango”, quien concluyó: El control también es influenciado por la ausencia de control de salario (cuotas de costo educativo), los padres de familia deben hasta 4 meses de cuotas; y los consumos tampoco son controlados (compra de materiales y cambios de la fundación) que se reconocen mes a mes. De la misma manera no se controlan los ejercicios de la organización. Esta investigación resalta la importancia del liderazgo y la dirección que lleva una institución, por tal razón la gestión es la capacidad que, a través del impacto relacional, intenta conseguir que cada uno de los integrantes de la asociación aumente el logro de sus destinos. Se practica a través de tres sub-capacidades: administración, inspiración y correspondencia. Finch, Freeman y Gilbert (1996, p.13) dicen que la iniciativa es el camino para coordinar y afectar los ejercicios de los individuos de una reunión o de toda una asociación con respecto a un encargo. La administración logra la base de las conexiones de los directores con cada uno de la población general que trabaja con ellos. En esta parte descubrimos tres marcadores, por ejemplo, Aspectos Motivacionales, Gerentes por definición trabajan con individuos y los utilizan, sin embargo, estos son desconcertantes y de vez en cuando absurdos en su conducta. Sus inspiraciones no son generalmente simples de encontrar. Existen numerosas hipótesis sobre la inspiración y una gran parte de ellas varían en lo que verificablemente recomiendan que los supervisores deben hacer para lograr una ejecución aceptable por parte de sus subordinados.

En referencia al objetivo específico establecer la relación entre el Control y la Gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 7, que los resultados obtenidos para la correlación ($r = 0.490$), se analiza como una correlación regular, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ entre la dimensión control y la variable gestión de calidad, con estos datos la investigadora afirma que el control es fundamental en todo proceso administrativo debido que ayuda a la gestión y articulación de procesos y por ende asegura que la gestión de calidad tenga un impacto positivo en los usuarios internos y externos, datos que pueden ser comparados con los resultados de Pérez (2010), en su tesis de maestría titulada: “Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL S.A.”, quien Concluyó: Es concebible razonar que los procedimientos autoritarios, esta insuficiente ya que no tiene los activos importantes para decidir la consistencia de los ejercicios, una de las informaciones lanzadas es que no energiza un control interno decente produciendo las deficiencias distintivas entre los principios y arreglos de la división reguladora se indica sin embargo no se ejecutan en los procedimientos que deben ser completados en la organización KANNIBAL. Estos datos aportan a lo importante que es mantener el control dentro de una institución, así mismo se describe al control como la capacidad que desempeña la estimación de los resultados obtenidos contrastándolos con los normales (arreglados) para buscar un cambio incesante. Alegre, Berné y Galve (2000 p.42) sostienen que el control es el movimiento subsiguiente fue para corregir las desviaciones que puedan ocurrir con respecto a los destinos. El control se practica con referencia a las disposiciones, mediante métodos para el examen general y eficiente de los indicadores y el reconocimiento resultante y la valoración de las desviaciones en cuanto a los destinos. El control, entonces, contrasta lo arreglado y lo logrado para desencadenar actividades de remediación, que mantienen el marco controlado, es decir, situado hacia sus destinos.

En referencia al objetivo específico analizar la relación que existe entre Toma de decisiones y el Proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de

recolección de datos ubicamos en la tabla 8, que los resultados obtenidos para la correlación ($r = 0.610$), se analiza como una correlación Alta, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ entre la dimensión toma de decisiones y la variable los proceso administrativo, con estos datos la investigadora confirma la importancia que es la toma de decisiones dentro de la Municipalidad ya que resulta positivo en el proceso administrativo que se realiza en la comuna ya que permitirá mantener y brindar un servicio de calidad a sus usuarios que realizan tramites dentro del Municipio huaracino, estos resultados pueden ser comparados por lo hallado por Tejada (2012), en su tesis de maestría titulada: “Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”, quien Concluyó: El liderazgo básico autoritario, la preparación y la modernización no se conocen en el nivel interno (obreros), sólo en el nivel de las autoridades asignadas y el personal de confianza. 55,91%. La modernización regulatoria como un procedimiento de avance se conoce a nivel de autoridades y fuerza de trabajo de confianza, valorando que es esencial comenzar a fortificar el límite de administración, con esto se resalta la importancia de la toma de decisiones es la gestión administrativa, por tal razón la toma de decisiones; se caracteriza por la determinación de un curso de actividades entre opciones, es decir, hay un acuerdo de prenda de activos de titularidad o notoriedad. Construye parte del tiempo considerar el liderazgo básico como su trabajo principal, ya que necesitan elegir continuamente qué se hace, quién lo hace y cuándo, dónde e incluso cómo se terminará. En cualquier caso, el liderazgo básico es sólo una etapa en la organización, ya que estructura la parte básica de los procedimientos que se toman después de exponer los objetivos u objetivos ilustrados a continuación. De vez en cuando sería capaz de juzgar un solo plan de juego, a la luz del hecho de que para todos los intentos y propósitos cada elección debe ser ajustada a diferentes arreglos. Los administradores, por definición, son líderes. Una de las partes del director está haciendo correctamente una progresión de todas las formas y tamaños de las opciones. (Romero, 2016)

En referencia al objetivo específico analizar la relación que existe entre la Introducción de Auditorías Internas y Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, indica que tras la aplicación de los instrumentos

de recolección de datos ubicamos en la tabla 9, los resultados obtenidos para la correlación ($r = 0.586$), se analiza como una correlación regular, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ entre la dimensión Introducción de Auditorías Internas y la variable proceso administrativo, con estos resultados la investigadora afirma que las auditorías internas dentro de la Municipalidad es de suma importancia ya que permite encontrar las deficiencias en los diferentes aspectos y con ello proponer alternativas de mejora en el proceso administrativo, estos resultados pueden ser comparados con lo hallado por Centurión (2013), en su tesis de maestría titulada: “Las MYPES y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2012”, realizada en la Universidad Los Ángeles de Chimbote”, quien Concluyó: Mantener la administración del proceso adecuado mantiene los clientes internos y externos cumplidos; Por otra parte el discernimiento que los clientes tienen sobre las administraciones que da una organización es vital a la luz del hecho de que mantiene un dominio de calidad, con estos datos aportan a afirmar la importancia de las auditorías internas, por tal razón se describe a la auditoría Interna como un movimiento libre de evaluación de una asociación, controlando su contabilidad, cuentas y operaciones diferentes que llenan como razón para la administración de la organización. Es un control administrativo cuyas capacidades son la estimación y evaluación de la viabilidad de diferentes controles. InnerAudit es un trabajo de evaluación autónomo construido dentro de una asociación para ver y evaluar sus ejercicios como soporte de una asociación similar. Es un control cuya capacidad es analizar y evaluar la suficiencia y efectividad de los diferentes controles. (Romero, 2016)

En referencia al objetivo específico analizar la relación que existe entre el Enfoque hacia el Usuario y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 10, que los resultados alcanzados para la correlación ($r = 0.588$), se analiza como una correlación regular, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral $0,01$ entre la dimensión enfoque hacia el usuario y la variable proceso administrativo, con estos resultados la investigadora y desde la percepción de los trabajadores

administrativos indican que el enfoque dirigido al usuario es de suma importancia desde el nivel de servicio que se brinda y el proceso administrativo que se realiza dentro de la Municipalidad, el cual resaltan que es la adecuada, estos resultados pueden ser comparados con lo hallado por Lory (2007) en su tesis de maestría titulado "Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente", quien concluyó: Que el cliente es el principal factor de toda organización debido a que sin ellos las empresas no son nada y no lograrían alcanzar sus fines de lucro que toda organización pretende incrementar cada día más, por tal razón la importancia de establecer políticas de calidad es de suma importancia, centrarse en el cliente; como procedimiento es un arreglo de ejercicios que están interrelacionados y pueden comunicarse entre sí. Estos ejercicios cambian los componentes de la contribución que se produce, para los cuales, la asignación de activos es básica. Mando de cambio persistente; el cambio continuo, en la oportunidad que desee, es una racionalidad que intenta mejorar e incrementar la naturaleza de un artículo, proceso o administración. En su mayor parte, está directamente relacionado con el montaje de organizaciones, debido en gran parte a la constante necesidad de limitar los costos de generación al obtener la misma o mejor naturaleza del artículo, a la luz del hecho de que como probablemente sabemos, en un nivel de costos, es fundamental para una organización tener algún marco que le permita mejorar y mejorar persistentemente. (Romero, 2016)

En referencia al objetivo específico analizar la relación que existe entre los Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, que los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ubicamos en la tabla 11 los efectos obtenidos para la correlación ($r = 0.596$), el cual se analiza como una correlación regular, con un nivel de significación de $p = 0,000$ situado por debajo nivel bilateral 0,01 entre la dimensión proceso de mejora continua y la variable proceso administrativo, con estos resultados que se plasmaron en la tabla 11 se evidencia la importancia que es tener los procesos de mejora continua ya que ayudan al perfeccionamiento continuo de algunas deficiencias que se presentan en el proceso administrativo que se realiza dentro de la comuna provincial y con ello ir mejorando la gestión de calidad para brindar al usuario interno y externo, estos datos pueden

ser comparados por lo hallado por Rodríguez (2011), en su investigación titulada “Propuesta de un sistema de mejora continua para la reducción de mermas en una procesadora de vegetales en el departamento de Lima con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad”, quien concluyó: Mediante la ampliación de la línea de producción se puede lograr que la calidad de la materia prima tenga un mejor control y sea verificada minuciosamente, ya que uno de los problemas era que las operarias siempre tenían que hacer horas extras para poder cumplir con los pedidos que demandaban los clientes, esto generaba cansancio y por consecuencia baja producción. Asimismo, el mejoramiento sin la pausa que se necesita no es un buen presagio para una organización manufacturera a gran escala, ya que si las organizaciones que no filtren errores continuos, siempre sufrirán el retraso en su dirección el cual no les permitirá crecer como empresa cayendo en la monotonía del trabajo cansado sin visión. (Romero, 2016)

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Existe una relación alta entre ambas variables de estudio denominadas proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.751^{**}$), el cual se llega a la conclusión que la gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente siguiendo los lineamientos establecidos por la Municipalidad, esto impactará en la gestión de calidad que se brinda a los usuarios que acuden a la comuna provincial, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

El Proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017; es percibida de manera regular a un 58.82%, información recogida bajo la percepción de los trabajadores administrativos, con ello se concluye que la planeación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo, tienen que ser reforzados con estrategias y planes de mejora, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

La Gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017; evidencia para los niveles de la variable gestión de calidad y sus dimensiones a manera regular un 58.24%, a lo que se concluye que la toma de decisiones, la introducción a la auditoría interna, el enfoque hacia el usuario y el proceso de mejora continua, realizan sus actividades de manera regular el cual es percibido por los mismos trabajadores administrativos de la Municipalidad de Huaraz, quienes realizaron la valoración de la variable gestión de calidad, llegando a aceptarse la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Existe una relación regular entre la Planificación y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.524^{**}$), con lo cual se llega a la conclusión que la planificación que se realiza dentro de la Municipalidad no tiene una relación directa con la gestión de calidad que brinda a sus usuarios internos y externos, por ende, se tienen que realizar planes alternativos de mejora, estrategias de planificación el cual conlleven a una adecuada gestión municipal. Asimismo, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe una relación regular entre la Organización y Gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.507^{**}$), donde se concluye que la organización que se realiza dentro de la Municipalidad tiene una relación directa con la gestión de calidad, el cual podría brindar a sus usuarios internos y externos, un proceso más ordenado con alternativas de mejora en el trámite documentario y en la gestión de la Municipalidad donde conlleven a una adecuada gestión de calidad, tanto para la atención al usuario como en los diversos trámites, llegando a minimizar la burocracia, en ese aspecto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe una relación regular entre la Dirección y Gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.483^{**}$), el cual se llega a la conclusión que la dirección que tiene la Municipalidad dentro de la gestión administrativa, refleja una relación, esto quiere decir, que ayudará a coordinar y proponer las alternativas de mejora para orientar el rumbo de la comuna y que a un futuro la imagen del Municipio se resalte por el servicio de calidad que brinda. Por ende, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe una relación regular entre el Control y la Gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.490^{**}$), donde llega a la conclusión que el control es fundamental en todo proceso administrativo debido a que supervisa y monitorea las labores en la Municipalidad mediante las evaluaciones, inspecciones, esto con la finalidad de corregir o prevenir problemas administrativos en bien del ciudadano. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe una relación alta entre la Toma de decisiones y el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.610^{**}$), en el que concluye que lo más importante de la toma de decisiones dentro de la Municipalidad, es lograr resultados positivos en el proceso administrativo, puesto que al tomar decisiones correctas y delegar funciones adecuadamente, se pueden solucionar muchos inconvenientes esto con la finalidad de tomar acciones correctivas y

preventivas. Por ende, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe una relación regular entre la Introducción de Auditorías Internas y Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.586^{**}$), el cual se llega a la conclusión que las auditorías internas dentro de la Municipalidad, son de suma importancia, porque ayuda a la supervisión de las actividades laborales y que estas sean eficientes y eficaces a la vez generando seguridad e integración de la información para posteriormente poder brindárselo en la adecuada atención al ciudadano. En ese aspecto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Existe una relación regular entre el Enfoque hacia el Usuario y los Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.588^{**}$), en ese aspecto la conclusión al que se determina es la orientación hacia el usuario, el cual es de suma importancia tanto para instituciones públicas y privadas, nos debemos a la población, debido que el desarrollo generado hasta la actualidad es gracias a las aportaciones de los ciudadanos. Por ende, el nivel de servicio que se brinda concerniente al proceso administrativo dentro de la Municipalidad, es la adecuada, llegando aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Existe una relación regular entre los Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.596^{**}$), para el cual se llega a la conclusión, que tener procesos de mejorar continua ayuda al perfeccionamiento permanente de algunas deficiencias que se presentan, las perfeccionamientos en todos los aspectos, en las capacidades del personal, mayor eficiencia, mayor clima laboral, entre otros que puedan ver reflejados en el proceso administrativo, en ese aspecto en la Municipalidad Provincial se manifiesta ciertos cambios en la gestión, sobre todo en la atención enfocada hacia el usuario tanto interno como externo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Tras realizar la investigación se realiza las siguientes recomendaciones:

Al Señor Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huaraz, solicitar a la Sub Gerencia de Recursos Humanos para contratar personal calificado con la finalidad de percibir en su labor el trabajo eficiente y eficaz el cual puedan aportar en la Gestión municipal.

Al Gerente de la Municipalidad Provincial de Huaraz, solicitar eventos de integración entre los trabajadores y actividades de reconocimientos a los mejores colaboradores para que se sientan motivados a desarrollar sus actividades de la manera más adecuada.

Al Gerente Municipal a exigir al personal administrativos a trabajar con los estándares de calidad y poder obtener una certificación ISO, que acredite la calidad de su servicio, y mejore su gestión administrativa.

A la Sub Gerencia de Recursos Humanos, realizar evaluaciones constantes de desempeño laboral a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial para que se comprometan con la institución e identificar sus debilidades y proponerles alternativas de mejora.

Al Jefe de cada área administrativa a realizar toma de decisiones en conjunto con su personal para que la idea que se plantee sea integral y sólida, asimismo que el personal se sienta involucrado con las metas y objetivos en la Municipalidad.

A los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, involucrarse con el municipio y participar en los eventos que se realiza para lograr una integración institucional, entre personal administrativo y funcionarios, además de capacitarse constantemente para ayudar a desarrollar sus capacidades.

A los trabajadores administrativos a trabajar en el proceso administrativo con responsabilidad, siguiendo los lineamientos de planificación, organización, dirección y control que conlleven a una gestión eficiente en la Municipalidad.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Alegre L; Berné M., Carmen G., Carmen. (2000). *Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional*, Editorial Ariel
- Alfonso F. (2014). *Delegación de Funciones*, Recuperado de https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1069279
- Banco de la República (2015). *División del Trabajo*. Recuperado de http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/division_del_trabajo
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- Cantos F. (2014). *Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón JIPIJAPA*. Tesis de doctorado; Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/801/1/CANTOS_MARIANA_ADMINISTRACION_TRIBUTARIA_CANTON_JIPIJAPA.pdf
- Carrizo J. (2011) *Importancia de la retroalimentación y el aprendizaje organizacional*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/importancia-retroalimentacion-aprendizaje-organizacional/>
- Centurión (2013). *Las MYPES y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2012*. Biblioteca de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Chávez I. (2010) LA LEY 27444: *Las razones de su puesta en vigencia y una breve mención a sus rasgos fundamentales*. Recuperado de

<http://derechogeneral.blogspot.pe/2007/12/la-ley-27444-las-razones-de-su-puesta.html>

Contraloría (2016). *Sistema de gestión de calidad; recuperado de* <http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/GDES2.pdf>

D' Ambrosio S. (2007). *Organigrama. Recuperado de* <http://www.monografias.com/trabajos11/organig/organig2.shtml>

Escobar (2007). *EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA)-2016. Recuperado de* <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-el-tupa-de-la-municipalidad-ordenanza-no-018-2016-mp-cff-sl-1423607-1/>

Ferrer L. (2006). *Influencia de factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados, Recuperado de* <http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml>

Finch S, James A; Freeman, R. Edward y Gilbert, D. (1996). *Administración, Pearson Educación*

Flores O. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, realizado Universidad nacional Autónoma de Nicaragua, Managua facultad regional multidisciplinaria, Matagalpa UNAN-FAREM – MATAGALPA. Tesis de maestría; Recuperado de* <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

García A. (2011). *Gestión de calidad; Recuperado de* <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

- Guerrero (2016). *Gestión municipal y comercio informal en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016. Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo de Huaraz*
- Hernández S, Fernandez C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación, impreso por Panamericana, Formas e Impresos S.A. Impreso en Colombia.*
- Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación (5ta edición) México. Mc Graw-Hill.*
- Hurtado D (2009). *Principios de Administración, ITM, p.47*
- ISO 9001, (2014) *Gestión de calidad; recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>*
- ICHEM, (2009). *Instituto Chileno de Estudios Municipales. Recuperado de <http://ichem.uautonoma.cl/acerca-del-ichem/>*
- INEI (2012). *TUPA del instituto nacional de estadística e informática; Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/106onogra-de-buenas-practicas/>*
- Kinney L. (2014). *Planeación Táctica o Funcional, Recuperado de <https://es.slideshare.net/Mars4ever/106onografía-tactica-o-funcional>*
- Koontz y O'donnell, (2013). *Gestión administrativa, recuperado de <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-aplicación-dirección-y-control/>*
- Ley N° 27444, *Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por las Leyes N° 28032 y N° 28187.*
- Lory (2007). *Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente. Tesis de maestría; Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>*

- Loria R. (2017). *Como alcanzar metas y objetivos en una empresa*, Recuperado de <https://mipropiojefe.com/como-alcanzar-metas-y-objetivos-en-una-empresa/>
- Mego N. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú*. Tesis de maestría; Recuperado de file:///C:/Users/Casa/Downloads/345-751-1-PB.pdf
- MEF (2016). *Que es el TUPA*; Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)
- MINEDU (2009). *Guía para la aplicación de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*; Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)
- Municipalidad de San Isidro MSI (2017). *Certificación de calidad municipal*; Recuperado de <http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/iso-9001-2008/>
- Nava C. (2005) *¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales*, México, Limusa,
- Osorio G. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*; Tesis de maestría; Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>
- Parra M. (2000). *La evaluación del desempeño y la gestión de recursos humanos*, Recuperado de <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=28>
- Portal definición (2017). *Definición de gestión de calidad*, Recuperado de <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

- Pérez V. (2010). *Evaluación de los procesos administrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empresa KANNIBAL S.A. Tesis de maestría; Recuperado de <http://miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/404/4/TG4481%20otesis%20protegida.pdf>*
- Rojas N. (2011). *Orientaciones para Municipalidades del ámbito rural; Recuperado de http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/117777894_040-Guia%20TUPA%20rural.pdf*
- Robbins, S. y De Cenzo, D (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones, Pearson Educación, 2009.*
- Romero Y. (2016). *Gestión de calidad; Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos54/toma-de-decisiones/toma-de-decisiones2.shtml>*
- Rodríguez (2011). *Propuesta de un sistema de mejora continua para la reducción de mermas en una procesadora de vegetales en el departamento de Lima con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad. Tesis, recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273503/1/CRodr%C3%ADguez.pdf>*
- Sánchez H. (1996). *Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria.*
- Tejada M. (2012). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao. Tesis de maestría; Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117234>*
- Torre R. (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado*

de San Luis Potosí, México (1983-2000). Tesis de maestría; Recuperado de <http://eprints.ucm.es/24660/1/T35185.pdf>

Vargas E. (2010). *Procedimientos administrativos Ley 27444; Recuperado de <http://blogs.monografias.com/dextrum/2011/02/09/procedimientos-administrativos/>*

Zerraga V. (2012). *¿Qué es el MOF? Recuperado de <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>*

ANEXO

ANEXO 01: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaraz, en el marco de los estudios de postgrado en la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

Nº	ITEMS	Valoración		
		Siempre	A veces	Nunca
D1: Planeación				
1.	Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la Municipalidad Provincial de Huaraz.			
2.	Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.			
3.	Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la Municipalidad.			
4.	Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.			

5.	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Municipalidad.			
D2: Organización				
6.	Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la Municipalidad.			
7.	El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF organizacional de la Municipalidad.			
8.	Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado público.			
9.	Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización Municipal.			
10.	Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama Municipal.			
D3: Dirección				
11.	Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la Municipalidad.			
12.	Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la Municipalidad.			
13.	Existe comunicación efectiva entre los Gerente Municipales y los usuarios.			
14.	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores.			

15.	Se valora el trabajo dirigidos por los servidores públicos en la Municipalidad.			
16.	Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados Municipales.			
17.	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la Municipalidad.			
18.	Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y la formación profesional en la Municipalidad.			
D4: Control				
19.	Las evaluaciones de trabajo son periódicas dentro de cada área Municipal.			
20.	Los indicadores de control municipal ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la Municipalidad.			
21.	Se ubican los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en la Municipalidad.			
22.	Los empleados aplican sus conocimientos captados después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral en el Municipio.			
23.	Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios en la Municipalidad.			
24.	Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas por la Municipalidad.			

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CALIDAD

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar la gestión de calidad de la Municipalidad Provincial de Huaraz, en el marco de los estudios de postgrado en la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

Nº	ITEMS	Valoración		
		Siempre	A veces	Nunca
D1: Toma de decisiones				
1.	Al momento de tomar decisiones se consideran todos los criterios de los empleados para las acciones correctivas en el Municipio.			
2.	Frecuentemente se llevan a cabo reuniones entre los Gerentes Municipales y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes.			
3.	A menudo el personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema.			
4.	Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión para el surgimiento de la Municipalidad.			
5.	Los trabajadores municipales pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas.			
D2: Introducción a las auditorías internas				

6.	Existen mecanismos de supervisión después de haber desarrollado las auditorías internas concernientes al legajo en la Municipalidad.			
7.	Las auditorías internas contribuyen a la supervisión de actividades laborales y de atención al usuario en el Municipio.			
8.	Se difunde las normas institucionales por parte del auditor interno para salvaguardar la integridad de los documentos solicitados externamente.			
9.	Se realizan frecuentemente auditorías internas en las áreas del Municipio en cumplimiento de las normas.			
10.	Las informaciones permitidas por las auditorías internas de la Municipalidad son de acceso público al personal administrativo.			
11.	La seguridad e integración de la información y documentación son de carácter confidencial para las auditorías internas en la Municipalidad.			
D3: Enfoque hacia el usuario				
12.	Es frecuente el asesoramiento ante las necesidades del usuario por parte del personal de la Municipalidad.			
13.	Se solucionan los problemas de ubicación de documentos solicitados por los usuarios.			
14.	El servicio brindado en la Municipalidad es rápido ante las necesidades urgentes del usuario.			
15.	La tecnología de la municipalidad es la adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios.			

16.	Existen barreras en el sistema de comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad y los usuarios que dominen el idioma quechua.			
17.	Cuando un usuario recurre a realizar un trámite es tratado amablemente por los empleados de la Municipalidad.			
D4: Proceso de mejora continua				
18.	Para mejorar continuamente el Municipio realiza evaluaciones de riesgos al momento de realizar un convenio con otras instituciones.			
19.	Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día con el fin de brindar y mejorar la atención en la Municipalidad.			
20.	La Municipalidad invierte en capacitaciones concernientes al proceso administrativo para la mejora continua.			
21.	Se fomenta el trabajo en equipo con el fin de mejorar en la labor cotidiano en las áreas de la Municipalidad.			
22.	El personal se muestra reacio ante el cambio de funciones en la Municipalidad.			
23.	Las áreas trabajan en forma organizada para brindar la mejor atención posible.			

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

Ficha técnica de los instrumentos

1. DATOS DEL INSTRUMENTO.

- 1.1. NOMBRE : Cuestionario de proceso administrativo y gestión de calidad.
- 1.2. AUTORIA : Diana Denisse Fernández Menacho.
- 1.3. AÑO : 2017
- 1.4. ADMINISTRACIÓN : Individual
- 1.5. DURACIÓN : 20 minutos

2. EXPERTOS QUE VALIDARAN.

Mg. Hermenegildo Espinoza Quiñones

Mg. Elvis Ponte Quiñones

3. RECOMENDADO PARA:

Determinar la relación que existe entre el Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

4. DIRIGIDO A:

A los directivos y servidores de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

5. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

6. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El Cuestionario del Proceso administrativo y Gestión de Calidad consta de 2 partes, la primera parte contiene los ítems referidas a la variable (1) y en la segunda parte los ítems referidos a la variable (2), el investigador indica el propósito de su aplicación; destacando que el cuestionario es confidencial y anónimo. El Cuestionario está constituido en base a 47 ítems en total,

distribuidos en 08 dimensiones: planeación 05 ítems, organización 05 ítems, dirección 08 ítems, control 06 ítems y toma de decisiones 05 ítems, introducción de auditorías internas 06 ítems, enfoque hacia el usuario 06 ítems y procesos de mejora continua 06 ítems, conforme a la operacionalización que se hizo de la variable. Para dar respuesta a la encuesta, se utilizará una frecuencia con 3 alternativas con sus respectivas valoraciones, tal como sigue: Siempre, a veces y nunca. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida (**valoración ordinal**).

Validez de los instrumentos (Experto 1)

TITULO DE LA TESIS: Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACION	Mecanismos para el logro de objetivos.	Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la Municipalidad Provincial de Huaraz.				X		X		X		X		
			Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.						X		X		X		
		Programa de Actividades	Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la Municipalidad.						X		X		X		

		Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.						X		X		X		
	Planeación Funcional	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Municipalidad.						X		X		X		
ORGANIZACION	Manual (MOF Y ROF)	Considera necesario realizar cambio al manual de organización y funciones de la Municipalidad.				X		X		X		X		
		El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF organizacional de la Municipalidad.						X		X		X		
	División de Trabajo	Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado público.						X		X		X		
		Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización Municipal.						X		X		X		
	Organigrama	Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama Municipal.						X		X		X		
DIRECCION	Sistemas de Comunicación	Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la Municipalidad.				X		X		X		X		

			Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la Municipalidad.					X		X		X		
			Existe comunicación efectiva entre los Gerente Municipales y los usuarios.					X		X		X		
		Aspectos Motivacionales	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores.					X		X		X		
			Se valora los trabajos dirigidos por los servidores públicos en la Municipalidad.					X		X		X		
			Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados Municipales.					X		X		X		
		Delegación de Funciones	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la Municipalidad.					X		X		X		
			Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y la formación profesional en la Municipalidad.					X		X		X		
		Evaluación de Desempeño	Las evaluaciones de trabajo son periódicas dentro de cada área Municipal.				X	X		X		X		

CONTROL		Los indicadores de control municipal ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la Municipalidad.						X		X		X			
		Se ubican los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en la Municipalidad.						X		X		X			
	Retroalimentación	Los empleados aplican sus conocimientos captados después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral en el Municipio.						X		X		X			
	Supervisión de Funciones	Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios en la Municipalidad.							X		X		X		
		Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas por la Municipalidad.							X		X		X		



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación

FIRMA DEL EVALUADOR

Resultado de la validación de los instrumentos

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar el Proceso Administrativo.

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable del Proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

DIRIGIDO A: Personal administrativo mayores de 25 años, entre directivos y servidores sujetos entre ambos sexos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ponte Quiñones Elvis Jerson

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN: Bueno

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
x		



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN/YO RECOMENDACIONES	
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTION DE CALIDAD	TOMA DE DECISIONES	Identificación de Criterios	Al momento de tomar decisiones se consideran todos los criterios de los empleados para las acciones correctivas en el Municipio.				X			X		X		X		
			Frecuentemente se llevan a cabo reuniones entre los Gerentes Municipales y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes.							X		X		X		
		Capacidades Analíticas	A menudo el personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema.							X		X		X		
			Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión para el surgimiento de la Municipalidad.							X		X		X		

			Los trabajadores municipales pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas.						X		X		X		
INTRODUCCION DE AUDITORIAS INTERNAS	Sistemas de Supervisión		Existen mecanismos de supervisión después de haber desarrollado las auditorías internas concernientes al legajo en la Municipalidad.				X		X		X		X		
			Las auditorías internas contribuyen a la supervisión de actividades laborales y de atención al usuario en el Municipio.						X		X		X		
	Cumplimiento de Normas		Se difunde las normas institucionales por parte del auditor interno para salvaguardar la integridad de los documentos solicitados externamente.						X		X		X		
			Se realizan frecuentemente auditorías internas en las áreas del Municipio en cumplimiento de las normas.						X		X		X		
	Fiabilidad e integración de la información		Las informaciones permitidas por las auditorías internas de la Municipalidad son de acceso público al personal administrativo.						X		X		X		
			La seguridad e integración de la información y documentación son de carácter confidencial para las auditorías internas en la Municipalidad.						X		X		X		

ENFOQUE HACIA EL USUARIO	Identificación de las necesidades	Es frecuente el asesoramiento ante las necesidades del usuario por parte del personal de la Municipalidad.				X		X		X		X		
		Se solucionan los problemas de ubicación de documentos solicitados por los usuarios.						X		X		X		
	Sistemas de comunicación	El servicio brindado en la Municipalidad es rápido ante las necesidades urgentes del usuario.						X		X		X		
		La tecnología de la municipalidad es la adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios.						X		X		X		
		Los sistemas de comunicación entre usuarios y trabajadores municipales son los más adecuados en el tema de idioma.						X		X		X		
	Empatía	Cuando un usuario recurre a realizar un trámite es tratado amablemente por los empleados de la Municipalidad.						X		X		X		
PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	Evaluación de Riesgos	Para mejorar continuamente, el Municipio realiza evaluaciones de riesgos al momento de realizar un convenio con otras instituciones.				X		X		X				
	Sistemas de Medición	Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día con el fin de brindar y mejorar la atención en la Municipalidad.						X		X		X		

			La Municipalidad invierte en capacitaciones concernientes al proceso administrativo para la mejora continua.												
		Trabajo en Equipo	Se fomenta el trabajo en equipo con el fin de mejorar en la labor cotidiano en las áreas de la Municipalidad.					X		X		X			
			El personal se muestra reacio ante el cambio de funciones en la Municipalidad.					X		X		X			
			Las áreas trabajan en forma organizada para brindar la mejor atención posible.					X		X		X			



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación

FIRMA DEL EVALUADOR

Resultado de la validación de los instrumentos

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Gestión de Calidad.

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable sobre la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

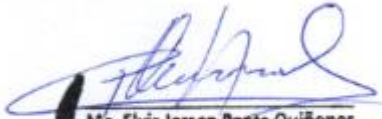
DIRIGIDO A: Personal administrativo mayores de 25 años, entre directivos y servidores sujetos entre ambos sexos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ponte Quiñones Elvis Jerson

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN: Bueno

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
X		



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

FIRMA DEL EVALUADOR

Validez de los instrumentos (Experto 2)

TITULO DE LA TESIS: Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACION	Mecanismos para el logro de objetivos.	Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la Municipalidad Provincial de Huaraz.						X		X		X		
			Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.				X		X		X				
			Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la Municipalidad.						X		X		X		

			Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.						X		X		X		
		Planeación Funcional	Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Municipalidad.						X		X		X		
ORGANIZACION	Manual (MOF Y ROF)	Considera necesario realizar cambio al manual de organización y funciones de la Municipalidad.				X		X		X		X			
		El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF organizacional de la Municipalidad.						X		X		X			
	División de Trabajo	Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado público.						X		X		X			
		Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización Municipal.						X		X		X			
	Organigrama	Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama Municipal.						X		X		X			
DIRECCION	Sistemas de Comunicación	Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la Municipalidad.				X		X		X		X			

			Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la Municipalidad.					X		X		X		
			Existe comunicación efectiva entre los Gerente Municipales y los usuarios.					X		X		X		
		Aspectos Motivacionales	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores.					X		X		X		
			Se valora los trabajos dirigidos por los servidores públicos en la Municipalidad.					X		X		X		
			Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados Municipales.					X		X		X		
		Delegación de Funciones	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la Municipalidad.					X		X		X		
			Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta las directivas y la formación profesional en la Municipalidad.					X		X		X		
			Evaluación de Desempeño	Las evaluaciones de trabajo son periódicas dentro de cada área Municipal.				X		X		X		

CONTROL		Los indicadores de control municipal ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la Municipalidad.						X		X		X			
		Se ubican los errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en la Municipalidad.						X		X		X			
	Retroalimentación	Los empleados aplican sus conocimientos captados después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral en el Municipio.						X		X		X			
	Supervisión de Funciones	Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia a los usuarios en la Municipalidad.							X		X		X		
		Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas por la Municipalidad.							X		X		X		


 Mg. Hermenegildo Espinoza Quinones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación

FIRMA DEL EVALUADOR

Resultado de la validación de los instrumentos

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar el Proceso Administrativo.

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable del Proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

DIRIGIDO A: Personal administrativo mayores de 25 años, entre directivos y servidores sujetos entre ambos sexos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espinoza Quiñones Hermenegildo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Educación

VALORACIÓN: Bueno

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
x		



Mg. Hermenegildo Espinoza Quinones
Asejor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN/YO RECOMENDACIONES		
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTION DE CALIDAD	TOMA DE DECISIONES	Identificación de Criterios	Al momento de tomar decisiones se consideran todos los criterios de los empleados para las acciones correctivas en el Municipio.				X			X		X		X			
			Frecuentemente se llevan a cabo reuniones entre los Gerentes Municipales y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes.							X		X		X			
		Capacidades Analíticas	A menudo el personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema.								X		X		X		
			Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión para el surgimiento de la Municipalidad.								X		X		X		

			Los trabajadores municipales pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas.						X		X		X		
INTRODUCCION DE AUDITORIAS INTERNAS	Sistemas de Supervisión		Existen mecanismos de supervisión después de haber desarrollado las auditorías internas concernientes al legajo en la Municipalidad.				X		X		X		X		
			Las auditorías internas contribuyen a la supervisión de actividades laborales y de atención al usuario en el Municipio.						X		X		X		
	Cumplimiento de Normas		Se difunde las normas institucionales por parte del auditor interno para salvaguardar la integridad de los documentos solicitados externamente.						X		X		X		
			Se realizan frecuentemente auditorías internas en las áreas del Municipio en cumplimiento de las normas.						X		X		X		
	Fiabilidad e integración de la información		Las informaciones permitidas por las auditorías internas de la Municipalidad son de acceso público al personal administrativo.						X		X		X		
			La seguridad e integración de la información y documentación son de carácter confidencial para las auditorías internas en la Municipalidad.						X		X		X		

ENFOQUE HACIA EL USUARIO	Identificación de las necesidades	Es frecuente el asesoramiento ante las necesidades del usuario por parte del personal de la Municipalidad.				X		X		X		X		
		Se solucionan los problemas de ubicación de documentos solicitados por los usuarios.						X		X		X		
	Sistemas de comunicación	El servicio brindado en la Municipalidad es rápido ante las necesidades urgentes del usuario.						X		X		X		
		La tecnología de la municipalidad es la adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios.						X		X		X		
		Los sistemas de comunicación entre usuarios y trabajadores municipales son los más adecuados en el tema de idioma.						X		X		X		
	Empatía	Cuando un usuario recurre a realizar un trámite es tratado amablemente por los empleados de la Municipalidad.						X		X		X		
PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	Evaluación de Riesgos	Para mejorar continuamente, el Municipio realiza evaluaciones de riesgos al momento de realizar un convenio con otras instituciones.				X		X		X				
	Sistemas de Medición	Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día con el fin de brindar y mejorar la atención en la Municipalidad.						X		X		X		

			La Municipalidad invierte en capacitaciones concernientes al proceso administrativo para la mejora continua.												
		Trabajo en Equipo	Se fomenta el trabajo en equipo con el fin de mejorar en la labor cotidiano en las áreas de la Municipalidad.					X		X		X			
			El personal se muestra reacio ante el cambio de funciones en la Municipalidad.					X		X		X			
			Las áreas trabajan en forma organizada para brindar la mejor atención posible.					X		X		X			



Mg. Hermenegildo Espinoza Quinones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación

FIRMA DEL EVALUADOR

Resultado de la validación de los instrumentos

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Gestión de Calidad.

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable sobre la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

DIRIGIDO A: Personal administrativo mayores de 25 años, entre directivos y servidores sujetos entre ambos sexos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espinoza Quiñones Hermenegildo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Educación

VALORACIÓN: Bueno

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
X		



Mg. Hermenegildo Espinoza Quinones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

FIRMA DEL EVALUADOR

Confiabilidad de los instrumentos

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PROCESO ADMINISTRATIVO MEDIANTE METODO DE ALFA DE CROMBACH

Sujetos	Preguntas																								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	51
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	46
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	53
4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	54
5	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	63
6	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	61
7	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	56
8	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	58
9	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	65
10	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	55
11	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	56
12	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	46
13	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	63
14	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	60
15	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	61
VARIANZA	0.2	0.4	0.5	0.2	0.4	0.2	0.4	0.2	0.2	0.5	0.4	0.4	0.4	0.2	0.4	0.2	0.4	0.2	0.2	0.5	0.4	0.2	0.4	0.2	32.2
TOTAL	7.7																								

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	NÚMERO DE ÍTEMS
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ÍTEM
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{24}{23} \left[1 - \frac{7.7}{32.2} \right]$$

$$\alpha = 1.0434783 \left[1 - 0.238975 \right]$$

$$\alpha = 1.0434783 \left[0.761025358 \right]$$

$\alpha =$
0.794

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE CALIDAD MEDIANTE METODO DE ALFA DE CROMBACH

Sujetos	Preguntas																							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	43
2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	48
3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	56
4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	61
5	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	43
6	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	56
7	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	43
8	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	54
9	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	50
10	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	57
11	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	1	2	43
12	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	44
13	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	58
14	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	49
15	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	48
VARIANZA	0.3	0.2	0.2	0.2	0.5	0.3	0.2	0.2	0.6	0.4	0.4	0.2	0.4	0.3	0.2	0.2	0.2	0.5	0.3	0.2	0.2	0.6	0.3	37.5
TOTAL	7.1																							

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{23}{22} \left[1 - \frac{7.1}{37.5} \right]$$

$$\alpha = 1.0454545 \left[1 - 0.190138 \right]$$

$$\alpha = 1.0454545 \left[0.809862494 \right]$$

$\alpha = 0.847$

ANEXO N°02: Matriz de consistencia

Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN MUESTRA
¿Qué relación existe entre Proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017?	<p>General: Determinar la relación que existe entre Proceso Administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.</p>	<p>Hi: Existe relación directa y significativa entre el Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.</p>	<p>Variable 1: Proceso Administrativo</p>	<p>Planeación</p>	<p>Mecanismos para el logro de objetivos.</p>	<p>Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados en la Municipalidad Provincial de Huaraz.</p>	<p>ORDINAL: - Adecuada - Regular - Inadecuada</p>	<p>Correlacional</p>	<p>Muestra No Probabilístico</p>
					<p>Programa de Actividades</p>	<p>Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal administrativo.</p> <p>Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo en las gerencias de la Municipalidad.</p>			
					<p>Planeación Funcional</p>	<p>Los programas de actividades de desarrollo institucional son considerados en los planes a futuro.</p> <p>Mensualmente se realizan planes laborales para cada área de la Municipalidad.</p>			

	<p>Específicos:</p> <p>1. Describir el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.</p> <p>2. Caracterizar la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.</p> <p>3. Establecer la relación entre la Planificación y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.</p> <p>4. Describir la relación entre la Organización y Gestión de Calidad en la Municipalidad</p>			Organización	Manual (MOF Y ROF)	<p>Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones de la Municipalidad.</p> <p>El personal cumple con los lineamientos establecidos en el ROF de la Municipalidad.</p>			
					División de Trabajo	<p>Se delega funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado público.</p> <p>Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización Municipal.</p>			
						Organigrama			
				Dirección	Sistemas de Comunicación	<p>Existen mecanismos de comunicación entre las direcciones de la Municipalidad.</p>			
						<p>Existe comunicación directa entre los funcionarios y servidores de la Municipalidad.</p>			
						<p>Existe comunicación efectiva entre los Gerentes Municipales y los usuarios.</p>			

<p>Provincial de Huaraz, para el 2017.</p> <p>5. Describir la relación entre la Dirección y Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.</p> <p>6. Analizar la relación que existe entre Control y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.</p> <p>7. Analizar la relación que existe entre Toma de Decisiones y el Proceso Administrativo en la</p>				Aspectos Motivacionales	Se desarrollan aspectos motivacionales en los empleados para direccionar correctamente sus labores.			
					Se valora los trabajo dirigidos por los servidores públicos en la Municipalidad.			
					Se realizan reconocimientos por el buen desempeño laboral a los empleados Municipales.			
				Delegación de Funciones	Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de dirigir bien la Municipalidad.			
					Se delegan funciones a los empleados teniendo en cuenta la directiva municipal y la formación profesional.			
				Control	Evaluación de Desempeño			
Los indicadores de control municipal ayudan a realizar las evaluaciones para el desempeño laboral en la Municipalidad.								

	Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.					Se ubican los errores administrativos, se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en la Municipalidad.				
	8. Analizar la relación que existe entre la Introducción de Auditorías Internas y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.					Retroalimentación				Los empleados aplican sus conocimientos captados después de cada capacitación realizada para el control y la eficiencia laboral en el Municipio.
	9. Analizar la relación que existe entre el Enfoque hacia el Usuario y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el					Supervisión de Funciones				Se supervisa y monitorea los servicios de atención de los empleados hacia los usuarios en la Municipalidad.
	2017.	Existe control administrativo para que las áreas cumplan con las metas propuestas por la Municipalidad.								
	Ho: No existe relación directa entre el Proceso Administrativo la Gestión de Calidad en la Municipalidad	Variable 2: Gestión de Calidad		Toma de Decisiones	Identificación de Criterios	Al momento de tomar decisiones se consideran todos los criterios de los empleados administrativos para las acciones correctivas en el Municipio.	ORDINAL: - Adecuada - Regular - Inadecuada			

	2017. 10. Analizar la relación que existe entre los Procesos de Mejora Continua y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017.	Provincial de Huaraz, para el 2017.				Frecuentemente se llevan a cabo reuniones entre los Gerentes Municipales y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes.				
						Capacidades Analíticas				A menudo el personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema.
										Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad para tomar la mejor decisión para el surgimiento de la Municipalidad.
										Los trabajadores Municipales pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas.
Introducción de Auditorías Internas	Sistemas de Supervisión	Existen mecanismos de supervisión después de haber desarrollado las auditorías internas concernientes al legajo en la Municipalidad.								
		Las auditorías internas contribuyen a la supervisión de actividades laborales y de								

						atención al usuario en el Municipio.			
					Cumplimiento de Normas	Se difunde las normas institucionales por parte del auditor interno para salvaguardar la integridad de los documentos solicitados externamente			
						Se realizan frecuentemente auditorías internas en las áreas del Municipio en cumplimiento de las normas.			
					Fiabilidad e Integración de la Información	Las informaciones permitidas por las auditorías internas de la Municipalidad son de acceso público al personal administrativo.			
						La seguridad e integración de la información y documentación son de carácter confidencial para las auditorías internas en la Municipalidad.			
				Enfoque hacia el usuario	Identificación de las Necesidades	Es frecuente el asesoramiento ante las necesidades del usuario por parte del personal de la Municipalidad			

						Se solucionan los problemas de ubicación de documentos solicitados por los usuarios..			
					Sistemas de Comunicación	El servicio brindado en la Municipalidad es rápido ante las necesidades urgentes del usuario.			
						La tecnología de la Municipalidad es la adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios.			
						Existen barreras en el sistema de comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad y los usuarios que dominen el idioma quechua.			
					Empatía	Cuando un usuario recurre a realizar un trámite es tratado amablemente por los empleados de la Municipalidad.			
				Procesos de Mejora Continua	Evaluación de Riesgos	Para mejorar continuamente el Municipio realiza evaluaciones de riesgos al momento de realizar un convenio con otras instituciones.			

					<p>Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día con el fin de brindar y mejorar la atención en la Municipalidad.</p>			
				Sistemas de Medición	<p>Sistemas de Medición Es necesario un sistema de medición de resultados para los trámites del día con el fin de brindar y mejorar la atención.</p>			
					<p>La municipalidad invierte en capacitaciones concernientes al proceso administrativo para la mejora continua.</p>			
				Trabajo en Equipo	<p>Se fomenta el trabajo en equipo con el fin de mejorar en la labor cotidiano en las áreas de la Municipalidad..</p>			
					<p>El personal se muestra reacio ante el cambio de funciones en la Municipalidad.</p>			
					<p>Las áreas trabajan en forma organizada para brindar la mejor atención posible.</p>			

ANEXO 03: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ

"Año Del Buen Servicio Al Ciudadano"

CONSTANCIA DE EJECUCION DEL ESTUDIO

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ-ANCASH.

HACE CONSTAR:

Que, el Br. FERNÁNDEZ MENACHO DIANA DENISSE; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo"- Filial: Huaraz, ha realizado en la Municipalidad Provincial de Huaraz, la investigación correlacional, titulada: "Proceso Administrativo y su relación con la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017".

Así mismo se hace constar, que la investigadora ha demostrado la práctica de los principios éticos de la investigación científica.

Huaraz, 03 de mayo del 2017.

Municipalidad Provincial de Huaraz
Gerente Municipal
Abog. Pedro Gustavo Alba Figueroa
Gerente Municipal
DNI: 89244698
C.A.A: 2726

"Por un Nuevo Huaraz"

ANEXO 04: Base de datos

TABULACIÓN SOBRE PROCESO ADMINISTRATIVO

Sujetos	PREGUNTAS																												VARIABLE TOTAL
	PLANEACIÓN						ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN						CONTROL										
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	10	SUB	11	12	13	14	15	16	17	18	SUB	19	20	21	22	23	24	SUB	
1	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	3	2	16	2	2	3	2	3	2	14	52
2	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	3	3	2	1	19	2	1	2	1	1	2	9	55
3	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	3	16	3	2	2	3	3	2	15	55	
4	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	2	2	2	2	2	2	3	17	2	3	2	3	2	3	15	56	
5	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	3	2	3	2	3	16	60
6	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	16	59
7	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	2	3	3	2	3	15	55
8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	12	59
9	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	2	2	2	20	2	3	3	2	2	2	14	60
10	2	2	2	2	3	11	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	1	2	2	2	18	3	2	3	2	2	2	14	57
11	2	2	2	1	1	8	3	3	2	2	2	12	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	2	3	3	3	3	17	57
12	3	3	3	3	2	14	1	2	2	3	2	10	2	2	1	2	2	2	2	2	15	2	1	1	2	1	1	8	47
13	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	2	3	2	3	16	60
14	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	2	11	3	3	3	2	2	2	3	3	21	2	2	3	2	3	2	14	59
15	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	2	12	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	3	2	2	16	60
16	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	3	3	1	3	19	3	3	3	2	2	2	15	56
17	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	3	2	3	21	2	2	2	2	3	2	13	54
18	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	56
19	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	3	2	2	3	16	63
20	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	2	2	2	15	1	2	3	2	2	1	11	49

21	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11	2	3	1	3	1	2	2	2	16	2	3	2	1	2	2	12	54
22	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	2	2	2	3	20	3	3	3	3	3	3	18	64
23	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	2	3	2	2	18	2	2	2	3	3	2	14	58
24	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	2	2	2	13	56
25	2	2	3	2	1	10	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	15	59
26	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	2	3	2	1	2	2	2	16	1	2	1	2	2	1	9	48
27	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	2	2	2	3	19	2	3	3	3	3	3	17	61
28	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	3	3	2	2	20	2	3	3	3	3	3	17	61
29	2	3	2	3	3	13	2	3	2	2	2	11	3	1	1	1	2	2	3	2	15	3	2	2	2	3	2	14	53
30	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	3	2	2	21	2	2	2	3	3	3	15	59
31	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	2	3	1	17	1	2	2	1	1	1	8	51
32	1	2	3	2	1	9	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	2	1	2	18	3	2	2	2	2	2	13	52
33	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	1	8	2	2	3	2	2	3	2	2	18	2	2	2	1	1	1	9	43
34	2	2	3	2	3	12	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	3	2	2	1	19	1	1	2	2	1	1	8	52
35	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	2	2	1	1	2	1	3	2	14	1	3	3	2	2	2	13	48
36	2	3	2	3	3	13	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	2	1	2	3	1	11	56
37	2	2	2	1	3	10	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	3	3	2	2	21	2	2	1	1	1	3	10	52
38	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	1	1	3	3	15	3	3	3	3	2	2	16	52
39	2	2	2	1	1	8	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	2	2	2	17	1	2	1	1	2	2	9	45
40	3	3	3	3	2	14	3	2	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	1	1	11	1	2	1	1	2	1	8	42
41	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	3	3	3	3	20	2	3	2	2	2	2	13	56
42	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	3	2	2	19	3	2	3	2	2	2	14	54
43	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	3	3	2	2	17	2	2	2	2	1	2	11	49
44	2	2	3	2	2	11	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	3	1	2	2	16	2	1	2	3	3	3	14	49
45	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	1	2	2	3	14	2	3	3	3	2	2	15	46

46	2	2	2	1	1	8	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	3	2	2	21	3	3	3	3	2	2	16	59
47	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	1	10	3	3	2	2	3	3	2	2	20	2	2	2	2	3	2	13	55
48	2	2	1	2	1	8	2	2	3	1	2	10	2	1	1	1	1	2	2	1	11	2	1	1	1	1	1	7	36
49	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	2	3	2	3	16	2	2	3	3	2	2	14	48
50	2	1	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	2	2	2	1	2	1	2	3	15	3	3	2	2	3	2	15	52
51	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	2	11	1	1	1	2	2	2	3	2	14	2	3	2	1	1	1	10	44
52	3	3	2	2	2	12	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	3	3	2	2	18	2	3	2	2	3	2	14	51
53	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	1	1	1	2	13	2	2	1	3	3	3	14	44
54	2	2	2	1	1	8	3	2	1	1	1	8	2	1	2	2	1	2	2	3	15	2	3	2	2	3	2	14	45
55	1	1	2	2	1	7	3	2	2	3	1	11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	1	2	2	1	2	10	44
56	3	3	2	3	3	14	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	3	3	2	3	15	57
57	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	2	13	3	3	3	2	3	2	3	2	21	2	2	2	2	2	2	12	58
58	2	3	2	3	2	12	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	3	3	2	18	2	3	3	2	2	2	14	56
59	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	2	2	2	18	3	2	3	2	2	2	14	58
60	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	2	2	2	2	18	3	2	3	3	3	3	17	59
61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	2	2	2	20	2	1	1	2	1	1	8	57
62	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	2	12	2	3	3	3	1	2	2	2	18	3	3	2	3	2	3	16	58
63	2	2	2	2	3	11	1	2	2	3	2	10	3	2	3	2	3	3	2	2	20	2	2	3	2	3	2	14	55
64	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	2	2	2	15	3	3	3	3	2	2	16	49
65	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	3	2	2	2	15	61
66	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	2	3	3	21	2	2	2	2	3	2	13	58
67	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	3	11	3	2	3	2	3	3	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	56
68	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	3	3	1	3	19	3	3	3	2	2	3	16	55
69	2	2	3	2	1	10	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	2	3	21	1	2	3	2	2	1	11	57
70	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	1	2	2	12	53

71	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	3	3	3	3	18	60
72	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	3	3	2	14	52
73	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	2	12	2	3	1	3	1	2	2	2	16	2	3	2	2	2	2	13	52
74	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	2	2	3	21	2	3	3	3	3	2	16	66
75	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	2	3	2	3	16	67
76	1	2	3	2	1	9	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	2	3	2	3	20	1	2	1	2	2	1	9	52
77	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	3	2	3	22	3	3	3	3	3	3	18	67
78	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	2	2	2	20	3	3	3	3	3	3	18	64
79	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	2	3	19	3	2	2	2	3	2	14	56
80	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	2	2	3	3	3	3	2	2	20	2	2	2	3	3	3	15	63
81	2	3	2	1	2	10	2	3	2	2	2	11	3	1	1	1	2	2	3	2	15	3	2	3	1	2	3	14	50
82	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	2	2	21	2	3	2	3	2	2	14	64
83	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	3	2	3	3	16	61
84	2	2	3	2	1	10	2	2	1	2	1	8	3	2	3	1	2	3	2	2	18	3	2	3	2	3	2	15	51
85	1	1	2	3	2	9	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	2	3	2	2	13	55
86	2	3	2	1	2	10	2	2	2	2	3	11	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	2	2	2	13	54
87	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	2	3	2	15	63
88	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	2	3	2	3	2	14	55
89	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	3	3	2	3	2	16	65
90	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	9	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	3	3	3	2	2	16	56
91	2	2	3	2	3	12	2	1	2	3	2	10	2	2	3	2	3	2	3	2	19	3	2	3	2	3	2	15	56
92	2	3	3	2	2	12	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	2	3	2	2	15	63
93	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	3	2	3	22	3	3	2	3	2	2	15	63
94	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	13	3	2	3	2	3	2	3	3	21	3	3	2	3	2	2	15	63
95	3	2	2	3	2	12	2	1	2	1	2	8	3	3	2	3	2	3	2	3	21	3	2	2	3	2	2	14	55

96	2	3	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	2	3	2	3	22	2	3	3	3	3	2	16	64
97	2	2	2	3	2	11	3	2	1	2	2	10	3	3	2	3	2	3	2	3	21	3	2	3	2	3	1	14	56
98	2	3	2	2	1	10	2	1	2	3	2	10	3	2	2	3	2	3	2	2	19	3	2	3	2	3	2	15	54
99	3	2	2	2	1	10	1	3	2	2	2	10	2	3	2	3	2	2	2	3	19	1	2	1	2	1	2	9	48
100	2	2	2	1	2	9	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	1	1	2	1	3	10	50
101	2	1	2	3	2	10	1	2	2	2	1	8	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	1	3	2	3	2	13	51
102	2	2	2	3	2	11	1	2	1	2	2	8	2	3	2	3	2	3	2	2	19	2	1	2	1	2	1	9	47
103	2	3	2	1	2	10	3	1	2	2	3	11	3	3	2	3	2	2	2	3	20	2	3	2	3	2	2	14	55
104	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	2	3	2	21	3	2	3	2	3	2	15	64
105	3	2	1	2	2	10	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	1	2	1	1	11	3	3	2	2	3	2	15	45
106	2	3	2	3	2	12	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	1	2	1	1	11	3	2	3	2	3	2	15	48
107	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	2	3	3	17	68
108	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	2	12	2	1	2	1	2	3	2	2	15	3	2	3	2	3	3	16	54
109	2	3	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	3	3	22	2	3	3	3	3	2	16	64
110	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	3	2	3	2	3	16	64
111	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2	3	3	3	2	2	15	64
112	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	3	3	3	17	64
113	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	3	2	3	2	19	2	3	2	3	2	2	14	55
114	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	2	3	2	21	2	3	2	3	2	2	14	63
115	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	2	3	3	2	21	3	3	3	2	3	3	17	65
116	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	2	3	2	3	19	3	2	3	2	3	2	15	59
117	3	2	3	2	2	12	1	2	1	2	2	8	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	1	13	53
118	2	3	2	3	2	12	3	1	2	2	3	11	3	2	3	1	2	3	2	2	18	3	2	3	1	2	2	13	54
119	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	15	62
120	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	2	3	2	3	2	15	63

121	2	3	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	3	2	1	2	17	3	2	2	2	1	2	12	53
122	2	1	2	3	2	10	3	2	2	3	2	12	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	2	2	3	2	2	13	53
123	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	3	2	3	19	2	3	3	2	2	2	14	55
124	2	3	2	2	3	12	2	2	2	3	2	11	3	2	1	2	1	2	1	2	14	2	3	2	2	2	2	13	50
125	3	2	1	2	2	10	2	3	2	2	1	10	2	2	3	2	3	2	3	2	19	2	3	2	3	2	2	14	53
126	2	1	2	3	2	10	3	2	2	2	1	10	3	1	1	2	2	2	3	1	15	3	2	3	1	2	2	13	48
127	1	3	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	3	3	1	3	2	1	2	2	17	2	3	2	3	2	2	14	50
128	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	1	2	3	2	1	2	3	3	17	2	3	2	3	2	2	14	54
129	3	2	2	2	3	12	3	2	3	2	2	12	3	3	2	1	2	1	2	3	17	3	2	1	2	1	3	12	53
130	1	2	3	3	2	11	2	1	2	2	3	10	3	3	2	1	2	1	2	3	17	3	2	3	2	1	2	13	51
131	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	2	3	3	3	22	2	3	3	2	3	3	16	65
132	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	2	13	3	2	2	3	2	3	3	2	20	3	3	3	2	2	3	16	63
133	1	2	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	2	2	3	19	2	2	2	3	2	2	13	53
134	2	1	2	3	2	10	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	2	2	3	20	3	2	2	2	2	2	13	55
135	2	2	3	2	3	12	1	2	3	2	2	10	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	3	2	2	2	3	14	56
136	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	1	2	1	2	1	2	1	1	11	3	2	2	3	3	3	16	51
137	3	2	2	2	3	12	3	2	2	2	3	12	2	1	1	2	1	2	1	1	11	2	2	2	3	3	2	14	49
138	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	2	22	3	2	3	2	2	3	15	66
139	2	3	2	2	3	12	2	3	2	2	3	12	2	1	2	1	2	3	2	2	15	3	2	2	3	2	2	14	53
140	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	3	3	2	21	3	2	3	2	3	3	16	64
141	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	2	3	2	3	2	15	63
142	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	2	3	22	2	3	3	3	3	3	17	68
143	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	3	3	2	3	17	66
144	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	2	13	2	2	3	3	3	2	3	2	20	3	3	3	2	3	2	16	63
145	3	2	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	2	2	2	19	2	3	2	3	2	1	13	55

146	3	2	3	2	2	12	3	1	2	2	3	11	2	3	3	2	2	3	3	2	20	2	1	2	3	2	2	12	55
147	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	2	3	2	3	19	2	1	2	1	2	3	11	51
148	1	3	2	2	2	10	2	2	2	3	2	11	2	1	2	3	2	1	2	1	14	2	3	2	2	2	2	13	48
149	2	2	3	2	2	11	3	2	2	3	2	12	3	2	3	1	2	3	2	2	18	3	2	1	2	2	2	12	53
150	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	2	12	2	1	2	1	2	3	2	3	16	2	3	2	1	1	2	11	49
151	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	2	1	2	1	2	1	2	3	14	3	1	2	2	1	2	11	46
152	3	1	2	2	3	11	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	2	3	2	1	2	12	54
153	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	1	10	3	2	1	2	2	2	3	2	17	2	2	2	2	3	2	13	51
154	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	1	10	2	3	2	3	2	3	2	3	20	1	2	1	2	3	2	11	52
155	3	2	2	3	2	12	2	1	2	1	2	8	3	2	3	1	2	3	2	2	18	3	1	2	2	2	2	12	50
156	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	2	3	2	2	15	66
157	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	2	3	2	3	3	16	64
158	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	3	3	3	2	17	68
159	2	3	2	2	1	10	3	2	3	2	3	13	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	2	3	2	3	3	15	56
160	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	2	3	2	3	2	15	65
161	2	2	2	1	2	9	3	2	3	2	2	12	2	3	2	2	2	3	2	3	19	3	2	2	2	2	3	14	54
162	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	3	2	3	3	16	64
163	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	3	12	3	2	3	2	2	3	2	2	19	2	2	2	1	3	2	12	53
164	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	3	13	2	3	3	3	3	3	2	3	22	3	3	3	2	2	2	15	64
165	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	1	10	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	2	14	55
166	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	2	3	2	16	67
167	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	2	3	17	70
168	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	2	3	2	2	20	3	3	2	3	2	2	15	63
169	1	2	3	2	2	10	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	2	3	20	1	2	3	2	2	3	13	56
170	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	3	3	2	3	2	16	61

TABULACIÓN DE DATOS SOBRE GESTION DE CALIDAD

Sujetos	PREGUNTAS																												VARIABLE TOTAL
	TOMA DE DECISIONES						INTRODUCCIÓN A LA AUDITORIA INTERNA						ENFOQUE HACIA EL USUARIO						PROCESOS DE MEJORA CONTINUA										
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	10	11	SUB	12	13	14	15	16	17	SUB	18	19	20	21	22	23	SUB		
1	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	2	2	15	56	
2	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	2	3	2	3	2	2	14	43	
3	1	2	3	2	1	9	2	2	2	1	2	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	3	3	3	16	49	
4	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	3	14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	2	2	3	14	55	
5	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	2	2	14	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	2	3	2	15	57	
6	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	2	2	3	2	3	3	15	46	
7	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	3	2	3	14	57	
8	1	1	2	2	1	7	2	1	2	2	2	1	10	2	2	1	2	3	2	12	2	3	3	2	2	2	14	43	
9	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	3	2	14	2	2	2	3	2	3	14	3	3	3	2	2	3	16	56	
10	2	2	2	3	3	12	3	2	3	2	2	2	14	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	1	11	51	
11	2	2	3	2	1	10	2	3	2	3	3	3	16	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	2	3	3	14	54	
12	2	2	2	3	3	12	1	2	1	2	2	1	9	2	2	1	2	2	1	10	2	2	1	1	3	3	12	43	
13	2	2	2	3	2	11	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	1	2	2	10	2	2	3	2	2	3	14	44	
14	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	3	14	2	2	3	3	2	2	14	3	3	3	3	2	2	16	56	
15	2	2	2	2	3	11	2	2	1	2	2	2	11	2	2	3	2	3	2	14	2	3	2	2	3	2	14	50	
16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	1	2	2	12	3	2	3	2	2	2	14	48	
17	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	2	14	3	3	2	2	2	2	14	58	
18	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	2	16	2	2	3	3	1	2	13	2	3	3	2	2	2	14	53	
19	2	3	3	3	2	13	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	2	2	15	1	2	3	2	1	1	10	54	

20	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	1	11	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	1	3	3	13	52
21	2	3	2	2	1	10	2	2	2	2	3	2	13	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	3	2	3	16	54
22	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	57
23	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	13	52
24	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	3	15	2	2	2	3	3	2	14	2	2	2	2	2	3	13	55
25	2	2	2	3	1	10	2	2	3	2	2	3	14	2	3	2	2	3	2	14	3	2	3	2	3	2	15	53
26	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	2	2	13	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	2	3	1	12	49
27	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	3	2	15	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	3	2	16	59
28	2	1	1	2	3	9	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	3	2	3	15	52
29	2	2	3	2	1	10	2	2	3	3	2	3	15	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	51
30	1	3	3	3	1	11	2	3	3	3	3	3	17	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	61
31	2	2	3	2	3	12	2	2	3	1	1	2	11	2	1	2	1	2	1	9	3	2	2	2	2	2	13	45
32	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	3	16	1	1	1	1	2	3	9	3	3	3	2	3	2	16	55
33	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	1	1	10	1	2	2	2	2	2	11	2	2	3	2	2	3	14	42
34	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	2	14	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	2	2	12	51
35	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	1	3	13	2	2	2	2	3	3	14	2	2	3	2	3	3	15	53
36	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	2	3	16	2	2	1	1	1	3	10	3	2	3	2	3	2	15	53
37	2	2	3	3	3	13	2	1	1	1	3	2	10	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	2	2	3	14	51
38	2	2	1	1	1	7	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	2	1	1	10	2	2	1	2	3	1	11	42
39	2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	2	2	11	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	2	15	44
40	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	2	10	2	2	2	2	3	3	14	42
41	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	3	14	2	3	2	1	2	2	12	2	2	2	3	2	1	12	48
42	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	3	2	14	3	2	2	3	2	3	15	55

43	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	2	3	2	13	55
44	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	1	2	9	2	3	1	2	2	2	12	46
45	2	3	2	2	1	10	2	2	1	1	1	2	9	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	3	3	3	17	49
46	2	2	2	2	1	9	3	3	3	3	3	2	17	1	1	2	3	3	3	13	2	3	3	2	2	2	14	53
47	2	1	1	1	1	6	3	2	2	2	2	3	14	3	3	2	2	2	2	14	2	2	3	3	3	3	16	50
48	3	3	3	2	1	12	3	2	2	2	2	2	13	2	1	1	1	2	2	9	3	3	2	1	1	3	13	47
49	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	2	1	12	2	2	2	2	2	1	11	2	2	1	2	1	2	10	44
50	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	2	1	9	1	1	1	2	2	3	10	42
51	2	1	1	1	1	6	2	3	3	3	3	3	17	2	1	2	1	2	1	9	3	2	1	1	1	1	9	41
52	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	1	1	1	9	2	3	3	3	3	3	17	53
53	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	3	2	14	3	3	2	2	2	2	14	2	2	1	1	2	3	11	50
54	2	1	1	3	3	10	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	3	3	2	16	55
55	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	3	3	15	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	58
56	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	2	2	2	14	58
57	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	2	3	15	3	2	3	2	3	2	15	3	3	3	3	2	3	17	61
58	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	2	1	11	52
59	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	2	3	14	3	3	3	2	3	2	16	2	2	2	2	3	3	14	57
60	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	3	3	3	17	63
61	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	2	3	17	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	62
62	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	3	3	16	2	2	1	2	3	2	12	3	3	3	3	2	2	16	56
63	2	2	2	3	3	12	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	2	3	2	14	49
64	2	2	3	2	1	10	1	2	1	2	1	2	9	3	2	2	2	2	3	14	3	2	3	2	2	2	14	47
65	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	2	3	14	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	54

66	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	2	3	3	15	3	3	3	3	2	2	16	59
67	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	2	2	10	1	2	3	2	1	1	10	44
68	2	2	2	2	3	11	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	1	3	3	13	46
69	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	2	16	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	3	2	3	16	56
70	3	2	2	2	3	12	2	2	3	3	3	3	16	2	2	3	1	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	52
71	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	3	3	15	2	3	3	3	3	2	16	2	2	3	2	3	3	15	59
72	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	2	13	2	2	3	3	1	2	13	2	2	2	2	2	3	13	52
73	2	3	2	2	3	12	1	2	2	2	2	2	11	2	2	3	2	2	2	13	1	2	2	2	2	2	11	47
74	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	2	2	15	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	2	3	3	16	61
75	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	3	3	2	16	60
76	1	2	2	2	2	9	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	2	1	2	2	2	3	12	47
77	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	3	3	15	2	2	2	2	3	3	14	2	3	2	2	2	3	14	56
78	1	2	3	2	3	11	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	2	2	2	14	2	2	3	2	3	3	15	56
79	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	1	2	3	2	1	11	2	2	3	2	2	2	13	49
80	2	3	2	2	2	11	3	3	2	3	2	3	16	1	2	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	2	15	55
81	2	3	2	1	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	1	12	2	2	2	2	2	1	11	45
82	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	3	2	16	2	3	2	3	3	3	16	62
83	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	2	3	3	16	59
84	2	2	3	2	1	10	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	3	15	2	2	3	2	3	2	14	53
85	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	2	2	13	48
86	2	3	2	1	2	10	2	2	1	2	2	2	11	3	2	2	2	3	2	14	3	1	1	3	2	2	12	47
87	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	2	16	2	2	3	3	3	3	16	3	2	3	2	3	3	16	62
88	2	3	2	3	2	12	2	1	1	2	1	2	9	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	3	2	2	15	49

89	2	3	2	3	2	12	2	1	3	2	3	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	3	2	3	16	54
90	3	2	2	2	2	11	2	1	2	1	2	3	11	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	3	2	2	15	50
91	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	3	14	51
92	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	2	16	63
93	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	2	3	3	16	59
94	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	2	16	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	2	3	2	15	60
95	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	3	2	14	3	2	2	3	2	2	14	1	2	3	2	1	3	12	52
96	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	2	3	2	15	58
97	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	2	13	2	1	3	2	3	3	14	51
98	2	3	2	2	1	10	2	3	2	2	2	3	14	2	1	2	3	3	2	13	2	2	2	3	2	2	13	50
99	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	2	3	13	49
100	2	2	2	1	2	9	3	2	3	1	2	3	14	3	2	1	2	3	2	13	3	2	1	2	3	2	13	49
101	2	1	2	3	2	10	2	1	2	3	2	3	13	2	1	2	1	2	3	11	1	1	2	2	3	3	12	46
102	2	2	2	3	2	11	2	1	2	3	2	3	13	2	1	2	3	2	1	11	1	2	3	2	3	2	13	48
103	2	3	2	1	2	10	1	2	3	2	3	2	13	2	1	2	1	2	3	11	2	2	1	2	3	3	13	47
104	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	2	15	2	3	2	3	3	3	16	3	2	3	2	3	2	15	60
105	3	2	1	2	2	10	2	2	3	2	2	2	13	3	2	1	2	1	2	11	2	3	1	2	2	1	11	45
106	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	3	14	2	1	2	3	3	2	13	2	3	2	2	2	2	13	52
107	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	2	15	3	3	2	2	3	2	15	3	3	2	3	2	3	16	60
108	3	2	2	3	2	12	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	1	2	12	3	2	3	1	2	2	13	50
109	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17	2	3	2	3	2	3	15	61
110	2	3	2	3	2	12	3	2	2	3	3	2	15	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	2	2	16	60
111	3	3	2	3	2	13	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	3	16	59

112	2	3	3	3	2	13	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	3	2	3	16	3	2	3	2	3	2	15	59
113	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	3	2	1	11	2	2	2	1	2	3	12	46
114	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	3	16	64
115	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	3	15	59
116	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	3	3	16	2	3	2	3	3	3	16	3	3	3	2	3	2	16	61
117	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	3	2	1	2	1	3	12	46
118	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	2	11	47
119	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	2	16	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	2	2	3	15	59
120	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	3	3	2	16	61
121	2	2	2	3	2	11	2	3	2	1	2	2	12	2	1	3	2	3	2	13	2	3	2	3	2	3	15	51
122	2	3	2	2	1	10	2	3	2	2	2	2	13	2	1	2	1	2	3	11	3	2	3	1	2	2	13	47
123	3	2	2	2	1	10	3	2	1	2	2	2	12	2	1	2	3	2	3	13	2	1	2	3	2	3	13	48
124	2	2	2	1	2	9	2	1	2	3	3	3	14	3	2	1	2	3	2	13	2	3	2	3	2	2	14	50
125	3	2	2	2	3	12	1	3	2	2	1	1	10	3	1	2	2	3	2	13	3	2	1	2	1	3	12	47
126	3	2	3	2	2	12	2	2	3	2	1	3	13	1	2	1	2	3	2	11	1	2	1	2	3	2	11	47
127	3	1	2	2	3	11	3	2	2	2	3	1	13	2	2	3	2	3	2	14	2	2	3	2	2	3	14	52
128	2	2	3	2	2	11	2	1	3	2	3	2	13	3	2	1	2	3	2	13	3	2	2	2	2	2	13	50
129	3	2	3	2	2	12	2	1	2	1	2	3	11	2	3	1	2	2	3	13	2	2	2	3	2	2	13	49
130	2	3	2	3	2	12	2	1	2	1	2	3	11	2	1	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	3	14	48
131	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	2	15	2	3	2	3	2	3	15	3	3	2	3	3	2	16	60
132	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	2	16	3	2	3	3	2	3	16	3	2	2	3	3	3	16	62
133	2	2	2	2	3	11	3	2	1	2	1	2	11	2	1	2	1	2	3	11	2	2	2	3	3	1	13	46
134	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	1	2	12	2	3	2	1	2	1	11	3	2	3	2	2	2	14	48

135	2	3	2	2	1	10	1	2	3	2	3	2	13	3	2	1	2	3	2	13	3	2	2	3	2	1	13	49
136	2	2	2	2	2	10	2	1	3	2	2	3	13	3	2	1	2	2	2	12	1	2	2	2	3	2	12	47
137	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	2	1	2	3	2	3	13	2	1	2	2	3	3	13	49
138	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	62
139	2	2	2	3	2	11	3	2	3	1	2	3	14	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	2	3	12	49
140	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	3	15	3	3	2	2	3	2	15	58
141	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	3	3	15	58
142	3	2	3	3	2	13	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	2	2	15	58
143	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	3	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	63
144	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	2	3	2	3	2	15	60
145	2	2	2	3	2	11	1	2	2	1	2	3	11	1	2	1	2	3	2	11	3	2	3	2	2	1	13	46
146	3	2	2	2	2	11	2	3	2	1	2	3	13	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	3	2	3	13	48
147	2	3	2	2	2	11	1	2	3	2	3	2	13	2	2	2	2	3	3	14	2	3	2	2	3	2	14	52
148	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	2	11	2	2	1	3	2	3	13	3	2	3	2	1	1	12	45
149	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	2	14	3	2	1	2	3	2	13	2	3	1	3	3	2	14	51
150	3	2	2	2	3	12	2	2	1	2	2	3	12	3	3	2	1	2	3	14	2	2	3	1	2	2	12	50
151	3	2	3	2	2	12	3	2	2	3	2	2	14	1	2	2	3	2	3	13	2	3	2	2	3	2	14	53
152	3	1	2	2	3	11	2	2	3	2	1	2	12	1	2	2	3	2	2	12	2	2	2	1	2	3	12	47
153	3	1	2	2	3	11	3	2	1	2	3	2	13	1	2	2	3	2	3	13	2	2	3	2	2	2	13	50
154	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	1	2	2	12	48
155	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	1	2	2	2	3	2	12	2	2	3	2	2	3	14	51
156	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	3	2	2	15	60
157	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17	61

158	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	3	3	16	3	3	2	3	3	2	16	2	2	3	3	3	2	15	60
159	2	2	2	2	3	11	2	1	2	1	2	3	11	3	2	2	2	2	2	13	1	3	2	3	2	3	14	49
160	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	60
161	2	3	2	2	1	10	3	2	1	2	2	2	12	2	3	1	2	3	2	13	3	2	3	2	3	2	15	50
162	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	2	3	2	15	2	3	3	3	3	2	16	60
163	2	2	2	1	2	9	1	3	2	2	3	2	13	2	1	2	1	2	3	11	3	2	2	3	2	2	14	47
164	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	3	15	2	3	3	3	3	3	17	62
165	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	3	2	14	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	51
166	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	3	2	15	3	3	2	2	3	2	15	2	3	2	3	3	3	16	60
167	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	2	2	3	15	60
168	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	2	2	15	2	3	3	3	3	2	16	3	2	3	2	3	2	15	59
169	3	2	2	2	3	12	1	2	2	2	3	3	13	1	2	3	2	2	3	13	2	2	1	2	2	2	11	49
170	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	2	2	16	64