



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac,
2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Vasquez Sanchez, Eli (orcid.org/0000-0001-7282-383X)

ASESOR:

Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro (orcid.org/0000-0003-4168-0850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA — PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios, por acompañarme siempre en el camino de la vida, con buena salud siempre.

A la señora Marina Sanchez Ccoicca mi amada madre y el Lic. Froilán Vasquez Pahuara mi querido padre, quienes fueron mi mayor sostén para lograr esta meta.

Agradecimiento

A todos aquellos que de algún u otro modo me apoyaron en el desarrollo de esta investigación, permitiéndome saber que cuento con su respaldo y estima



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD, 2023", cuyo autor es VASQUEZ SANCHEZ ELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO DNI: 17846910 ORCID: 0000-0003-4168-0850	Firmado electrónicamente por: EPAIRAZAMANA el 15-04-2024 16:21:04

Código documento Trilce: TRI - 0740638



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ SANCHEZ ELI estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAQUIABAMBA – APURÍMAC, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ELI VASQUEZ SANCHEZ DNI: 44950146 ORCID: 0000-0001-7282-383X	Firmado electrónicamente por: EVASQUEZSA88 el 18- 03-2024 17:16:03

Código documento Trilce: TRI - 0740637

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables de operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Proceso Administrativo</i>	24
Tabla 2 <i>Dimensiones de Proceso administrativo</i>	25
Tabla 3 <i>Calidad de Servicio</i>	26
Tabla 4 <i>Dimensiones de Calidad de Servicio</i>	27
Tabla 5 <i>Distribución normal del proceso administrativo y la calidad de servicio</i> ..	28
Tabla 6 <i>Análisis correlacional de Proceso administrativo y Calidad de servicio</i> ...	29
Tabla 7 <i>Análisis correlacional de Planificación y Calidad de servicio</i>	30
Tabla 8 <i>Análisis correlacional de Organización y Calidad de servicio</i>	31
Tabla 9 <i>Análisis correlacional de Dirección y Calidad de servicio</i>	32
Tabla 10 <i>Análisis correlacional de Control y Calidad de servicio</i>	33

RESUMEN

El objetivo de este estudio era determinar la relación entre el procedimiento administrativo a la calidad del servicio prestado a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023. Se trató de un estudio básico de nivel correlacional y diseño pre experimental, con 150 participantes evaluados mediante cuestionarios proporcionados por el autor. Los resultados demuestran una asociación fuerte y positiva entre estas variables, como lo demuestra un alto valor de correlación de 0,98 y sig = 0,000, lo que indica su significación estadística. Como resultado, se aconseja que la administración aumente la conexión con los residentes y ofrezca un servicio de atención al cliente de calidad para construir la relación del municipio con la comunidad. Escuchar las quejas y recomendaciones de los residentes puede ayudar a encontrar áreas de cambio.

Palabras clave: Proceso administrativo, calidad de servicio, gestión pública, municipio.

ABSTRACT

The goal of this study was to determine the relationship between the administrative and the quality of service provided to users in a municipality in 2023. It was a basic study with a correlational level and a pre-experimental design, with 150 participants evaluated using questionnaires provided by the author. The findings demonstrate a strong and positive association between these variables, as shown by a high correlation value of 0.98 and sig = 0.000, indicating its statistical significance. As a result, it is advised that the administration increase connection with residents and provide quality customer service in order to build the municipality's relationship with the community. Listening to the complaints and recommendations of residents can help to find areas for change.

Keywords: administrative process, service quality, public management, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito social de cualquier comunidad, la gestión eficaz de los servicios municipales juega un papel vital en el bienestar de los residentes. En 2023, el municipio de Kaquiabamba en Apurímac se convertirá en un punto clave de investigación sobre la interacción entre la administración y la calidad de los servicios a los usuarios.

El estudio proporciona información sobre la compleja dinámica de la administración y su impacto en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio municipal. A través de un exhaustivo estudio multidisciplinar, se explorarán diversos aspectos de los procesos administrativos de la ciudad y cómo afectan a la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos que utilizan los servicios.

Es importante enfatizar que el vínculo entre los procesos de gestión y la calidad del servicio se extiende más allá de la tecnología para incluir a personas y organizaciones. Las decisiones y acciones en el proceso administrativo no sólo afectan la eficiencia operativa, sino que también afectan la vida de los ciudadanos y la imagen de las instituciones.

Además, se mencionó que la pandemia de COVID-19 ha cambiado significativamente la prestación de servicios municipales, obligándolos a adaptarse y utilizar nuevas tecnologías. Se estudiará el papel de la tecnología en la mejora de la administración y el logro de los objetivos municipales en el contexto específico del Distrito de Kaquiabamba.

En resumen, el estudio busca entender y mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba, identificando factores que influyen en la calidad del servicio y proponiendo recomendaciones prácticas para optimizar la gestión en beneficio de la comunidad. En última instancia, destaca la importancia de investigar la problemática real relacionada con las variables del proceso administrativo y la calidad del servicio en la municipalidad distrital.

A nivel internacional, una investigación realizada por las Naciones Unidas, según Cepal (2016) desde los inicios del 2000, los gobiernos están en una tendencia de buscar en cómo administrar los recursos públicos desde fases de planificación y diseño para satisfacer mejor las necesidades del usuario; sin

embargo, a pesar de sus particularidades en gestión, se ve limitada por cuestiones como la ausencia de un marco de gobernanza que unifique a todos los sectores, una incoherencia en la administración pública derivada de la preocupación por la sociedad y una estrategia más de proyección que de prospección.

Según, (Flores Puescas, 2020) A nivel global, La investigación destaca que hay varios ejemplos de empresas que han mejorado su calidad de servicio mediante una gestión administrativa efectiva. Un caso ilustrativo es DISNEY WORLD RESORT, que basa su éxito en la experiencia de servicio al cliente. La clave radica en satisfacer las necesidades y aspiraciones de los clientes, eliminando obstáculos en el proceso de atención al cliente al poner a los usuarios en el centro de todas las operaciones de la empresa. En resumen, el texto señala ejemplos de éxito empresarial, centrándose en DISNEY WORLD RESORT y su enfoque centrado en el cliente.

Según (Saavedra Castañeda, 2020) A nivel internacional, Un ejemplo destacado es la empresa ZAPPOS en los Estados Unidos, una entidad líder en la venta en línea de ropa y calzado, reconocida globalmente. La compañía se ha destacado al centrar sus metas en el bienestar de los usuarios y sus colaboradores. Tony Hsieh, su líder, aboga por la fusión de satisfacción, entusiasmo y propósito en las grandes empresas. ZAPPOS difiere al motivar a los clientes a comunicarse a través de su línea gratuita, proporcionando atención de colaboradores altamente competentes, lo que contribuye significativamente a mejorar el servicio. En resumen, el texto resalta el enfoque innovador y centrado en el bienestar de ZAPPOS, liderado por Tony Hsieh, como un ejemplo positivo en el ámbito empresarial.

En un reporte posterior, Cepal (2018) en países latinoamericanos los regímenes o normativas en el proceso administrativo es distinto por lo que da cabida a la insatisfacción del ciudadano por la baja o insuficiente calidad del servicio recibido, la cual contribuye en la dignificación del nivel de vida y aumento de oportunidades sociales y laborales.

En la esfera regional, la administración pública en lo que respecta a los procesos administrativos es objeto de críticas por parte de la población,

especialmente en lo que concierne al tiempo de ejecución, la puntualidad en su realización y la integridad en sus acciones. Esto es evidente en el contexto colombiano, (Muñante, 2018) Se señala que la calidad del servicio administrativo es percibida como insatisfactoria por el 68% de la población en general y, a nivel de los gobiernos subnacionales, esta evaluación alcanza un 72%. Principalmente, esta percepción se vincula con obstáculos burocráticos y la demora en el manejo de las solicitudes o peticiones dirigidas a las instancias gubernamentales.

En los países de América Latina, de acuerdo a (Torres Tejada, 2022) Se están implementando cambios significativos en la administración de entidades públicas, como en el caso de Chile, donde se integra la investigación científica con diversas técnicas para proponer un diseño preciso, eficiente y sistemático. Este enfoque busca modernizar las políticas de gestión administrativa, ya que se ha identificado una falta de eficacia en la medición del rendimiento organizacional en el ámbito público. La propuesta tiene como objetivo medir distintos niveles de productividad, financiamiento y mejoras en actividades preventivas y promocionales, con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad en estas entidades.

En tanto, de acuerdo a (Torres Tejada, 2022) En algunos países de la región, aún no se evidencian esfuerzos efectivos para implementar iniciativas innovadoras. Un caso ilustrativo de esta situación se encuentra en Ecuador, donde persiste una gestión deficiente en las instituciones municipales. Esta deficiencia se refleja en la insatisfacción de los funcionarios en sus labores, debilitando las políticas para alcanzar los objetivos establecidos. Además, se nota una falta de consideración al analizar y evaluar los riesgos más significativos, limitando así la capacidad para gestionar los peligros y alcanzar metas. En resumen, el texto destaca la falta de iniciativas innovadoras en algunos países, centrándose en el caso de Ecuador y sus problemas en la gestión municipal.

En respuesta a estas preocupaciones sociales, la OCDE (2021) aconseja desplegar un número creciente de iniciativas que reformen y modernicen el que hacer administrativo con el fin último de aumentar la calidad del servicio y construir una ciudad desarrollada, inclusiva y sostenible.

Todos los gobiernos han experimentado cambios en la administración pública en las pasadas décadas como resultado de enormes mejoras a nivel económico, tecnológico y político, agrandando la disparidad entre las implicaciones del gobierno y las necesidades de los residentes (Pliscoff, 2017); agravándose junto a la pandemia y la recuperación económica que ha exigido evolucionar a las organizaciones, ha conllevado a preocuparse por la calidad del servicio. Así como en otros países, la organización de Presidencia del Consejo de ministros [PCM] (2021) implementó criterios coherentes y modernos para mejorar los procesos administrativos en la gestión para brindar cada vez una mejor calidad de servicio al ciudadano.

En Perú, también ha habido esfuerzos desde inicios del presente milenio en cambiar y mejorar los procesos administrativos a causas de diferentes situaciones sociales que atravesó cada gobierno. De acuerdo con Pérez (2019), si bien han sido pocos los resultados positivos, uno de ellos ha sido la actualización del gobierno público, que ha replanteado mejorías en cada uno de los procedimientos administrativos para constituirse en un gobierno democrático, competitivo y transparente, que se distinga sobre todo por su calidad en el servicio.

Según (Saavedra Castañeda, 2020) En el contexto nacional, destaca que la implementación de una gestión administrativa efectiva no solo genera resultados positivos para la asociación, sino que también posibilita ofrecer un servicio de alta calidad. Un ejemplo concreto de esto se evidencia en BACKUS PERÚ, donde más de 5,000 colaboradores tienen como principal objetivo impactar positivamente en la sociedad y satisfacer las necesidades de los clientes. En una reciente renovación del equipo de ventas en octubre de este año, se han incorporado tecnologías que proporcionan datos para obtener un mejor entendimiento de los clientes y sus requerimientos. En resumen, el texto resalta la importancia de una gestión administrativa adecuada para el éxito organizacional, utilizando el caso de BACKUS PERÚ como ejemplo.

Aunque Ingrams et al. (2020) reconocen que cada organización gubernamental tiene estrategias de gestión únicas, una ejecución inadecuada trae consigo exactamente los mismos problemas a los que se enfrentan todas las

instituciones públicas: falta de honradez, ausencia de activos, ineficiencia o detrimento de las finanzas, descontento ciudadano y mala calidad del servicio, entre otros. Mostajo (2002) esbozó los principales efectos a los que se enfrenta Perú como consecuencia de estas debilidades en colaboración con la CEPAL y la ONU: a) el gastos sociales no esenciales e inversiones financieras en la nación; b) destinación de inversión en otros proyectos; c) despreocupación por la calidad; d) aumento de improductividad del trabajador. Esto repercutirá entonces notablemente en la calidad del servicio que recibirá el ciudadano, quien este último tributa con el fin de que el gobierno local satisfaga sus necesidades sociales y de gobernanza.

Como resultante de las observaciones y entrevistas en el contexto, además desde la experiencia del presente investigador, la municipalidad a la que se estudia no se exenta de esta situación puesto que se presencia las consecuencias de un deficiente proceso en la administración en los diferentes niveles que impide brindar un servicio al ciudadano de altos estándares. Carencias como la falta de recursos en calidad de bienes para mejorar los servicios, debido a inversiones imprecisas e innecesarias, se han producido retrasos en la obtención de recursos para desarrollar la organización. Capacitación del personal ante nuevas demandas del usuario, escasez de atención a las TIC, falta de prioridad a la hora de invertir en tecnologías emergentes, lo que repercute en la eficacia de los funcionarios, etc.

Por lo siguiente, se planteó el problema general: ¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023? Y como problemas específicos:

1. ¿De qué manera la planeación influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023?
2. ¿De qué manera la organización influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023?
3. ¿De qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023?
4. ¿De qué manera el control influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023?

De acuerdo con la *justificación teórica*, la investigación sobre los procesos administrativos y su relación con la calidad del servicio al usuario existe en la intersección de múltiples disciplinas como la administración pública, la gestión de la calidad y el servicio al cliente. El estudio de este tema proporcionará una comprensión más profunda de los principios y prácticas que sustentan la gestión municipal y permitirá evaluar críticamente la aplicación de modelos teóricos en un contexto específico, como es el municipio del Distrito de Kaquiabamba. Además, contribuirá al desarrollo y enriquecimiento de los sistemas teóricos existentes en el ámbito de la administración pública.

De acuerdo a la *justificación práctica*, este estudio ayudará a determinar la situación o alcance de cada parámetro, ya sea mínimo, medio o máximo, para que las máximas autoridades puedan explorar y aplicar enfoques innovadores para la mejora continua, que se necesita con urgencia en los municipios postpandemia. También se espera que los funcionarios comprendan cómo su desempeño en la organización afecta la calidad de los servicios.

De acuerdo con la *justificación metodológica*, servirá como herramienta o instrumento para futuros directivos o académicos que deseen comprender escenarios de gestión o calidad de servicio a través de las encuestas utilizadas en este estudio. Además, dado que los hallazgos son de naturaleza correlacional, serán útiles para futuros organizadores que pretendan desarrollar programas basados en las variables de la encuesta.

En última instancia, como *justificación social*, la investigación sobre el impacto de los procesos administrativos en el distrito de Kaquiabamba sobre la calidad de los servicios a los usuarios tiene implicaciones importantes para la participación ciudadana y el fortalecimiento de la democracia local. Al aumentar la eficiencia y la transparencia de la administración municipal, se mejora la confianza de los ciudadanos en las autoridades locales y se fomenta una cultura de colaboración entre la administración pública y las comunidades. Además, al identificar y abordar las necesidades e inquietudes de nuestros usuarios, contribuimos a construir una sociedad más inclusiva y equitativa.

El objetivo general del estudio: Establecer de qué manera el proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023; y como objetivos específicos:

1. Establecer de qué manera la planeación influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.
2. Establecer de qué manera la organización influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.
3. Establecer de qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.
4. Establecer de qué manera el control influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.

Asimismo, plantea como hipótesis general: El proceso administrativo influye significativamente con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023. Y como hipótesis específicas:

1. La planeación influye significativamente con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.
2. La organización influye significativamente con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.
3. La dirección influye significativamente con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.
4. El control influye significativamente con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre los antecedentes internacionales se encuentra Márquez et al. (2021), quienes pretendieron evaluar la asociación entre los procedimientos administrativos y la sostenibilidad de la empresa en la industria hotelera de la feligresía Crucita, en Manabí-Ecuador. Para ello realizaron una metodología estructura por etapas, para ello se estableció una técnica sistemática por fases, donde se utilizaron la técnica Delphi, la investigación documental y el coeficiente de correlación de Pearson en un conjunto de 07 establecimientos de la parroquia de Crucita. Llegándose a los resultados; El valor de la correlación fue de 0,797, lo que demuestra que las dos variables tienen una fuerte conexión proporcional directa. Los investigadores concluyen que los hoteles con mayor sostenibilidad a largo plazo son los más competitivos en general.

De forma parecida Adelina & Martono (2021) plantearon un estudio cuyo objetivo era evaluar la calidad de los servicios de administración de la población en los sub distritos de Salatiga. Para ello plantearon siguieron una metodología descriptiva, cuantitativa, donde hubo 115 personas de la muestra que se convirtieron en encuestados. Según los resultados, el índice medio total entre las dos variables fue del 81,37%. Según las conclusiones de este estudio, los visitantes de los distritos de Salatiga tenían una valoración mediocre de la calidad del servicio. Esto se debía a que no se había optimizado la calidad de los servicios de los sub distritos de Salatiga. Los sub distritos de Salatiga ofrecían servicios de calidad media.

Asimismo, Basantes y Espinoza (2019) se intentó descubrir la conexión entre la administración y la calidad del servicio al cliente en "Hotel El Molino". Para ello se emplearon técnicas analítico-deductivas, un diseño no experimental, una perspectiva cuantitativa y objetivos relevantes. Durante el proceso de evaluación se utilizó el cuestionario SERVQUAL para realizar una encuesta general, orientación de observación y entrevistas a 8 personas. Una encuesta realizada a los empleados del Hotel Molino reveló que los procesos administrativos son cruciales para la ejecución óptima de las tareas laborales diarias y el logro de la máxima satisfacción del cliente. Se concluye que la administración juega un papel vital ya que brinda un servicio al cliente de calidad

superior al agilizar eficazmente el proceso a través de una adecuada planificación, organización, dirección y control por parte de todos los directivos de la empresa.

De manera similar Tapia y Pilla (2019) se buscó conocer cómo los procedimientos administrativos afectaban la gestión institucional del gobierno autónomo descentralizado de San Pedro de Pelileo. Llevaron a cabo un diseño de investigación no experimental y explicativo utilizando técnicas hipotético-deductivas entre 131 funcionarios de gobiernos autónomos descentralizados. Los resultados muestran que los procesos administrativos pueden mejorar la gestión institucional en el gobierno autónomo descentralizado de San Pedro de Pelileo ($X_c = 32,31$). Asimismo, se concluyó que las fases de planificación, organización, ejecución o dirección y control son parte integral de la entidad, pero no se utilizan de manera efectiva, lo que provoca insatisfacción en la ciudadanía al ejecutar procesos dentro del GAD.

En cuanto a la sistematización de la experiencia nacional, se hizo referencia a Paredes (2021), el objetivo del estudio fue examinar la relación entre los procesos administrativos y la calidad de los servicios prestados por los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Picota en el año 2021. Se utilizó un método básico con un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 115 servidores públicos y la información se recolectó a través de encuestas y cuestionarios. Los resultados muestran que el 31% de las actividades administrativas se clasifican como regulares. La calidad de los servicios fue muy mala en el 30% de los casos. El análisis muestra una relación entre los procesos administrativos y la calidad del servicio con un valor de correlación de Spearman de 0,155, lo que indica una correlación positiva de bajo nivel y una significancia bilateral en el nivel de 0,000. Además, sólo el 2,17% de los procedimientos administrativos afectan la calidad de los servicios. El estudio muestra que la calidad del servicio de es inadecuada debido a la falta de conocimiento de los empleados sobre las responsabilidades de ciertas industrias.

En el caso de Palmadera y Sánchez (2019), pretendieron ilustrar la forma en que el proceso administrativo aporta a la calidad del servicio registral de la Zona VII de la Sunarp en Huaraz. El enfoque del estudio fue no experimental, y el

nivel descriptivo correlacional; se utilizaron encuestas en campo para recoger datos de 317 usuarios de los servicios registrales, así como de 30 trabajadores del área registral y de atención al usuario de la empresa. En base a los alcances de la aplicación de Chi cuadrado al 95% de confiabilidad, corroborado con las consideraciones de las teorías de los factores interrelacionados, se determinó que el proceso administrativo coadyuva en algo a la calidad del servicio registral de la Sunarp VII Zona de Huaraz. A consecuencia del no cumplimiento total de los planeamientos operativos y estratégicos, las agendas de incorporación de registros, la reglamentación vigente, el instructivo de servicio al usuario y la falta de coordinación interna, se concluye que el proceso administrativo es un factor que aporta a la calidad del servicio registral.

Bazán (2019) también intentó esclarecer el vínculo entre el Proceso Administrativo y la Calidad del Servicio en la Subdirección de Licencias de Conducir de Huánuco. El estudio es una investigación aplicada con metodología cuantitativa. El abordaje de la investigación fue descriptiva correlacional, contando con un diseño no experimental y corte transversal. El grupo probabilístico estuvo conformado por 304 personas. Los datos evidenciaron una asociación entre las magnitudes evaluadas ($r=0,742$). El autor concluyó que las empresas contemporáneas tienen la mira puesta en la mejora de su Proceso Administrativo y han reconocido que es una técnica eficaz para impulsar la calidad del servicio.

También, Peña (2018) trató de conocer el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario del municipio. La investigación del tipo fundamental de nivel correlacional se realizó en 328 consumidores utilizando un enfoque no experimental. Pudo determinar a partir de los datos que existe una asociación fuerte y positiva que involucra la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos ($r=,805$). La autora concluyó que el control resulta ser un componente crítico a tener en cuenta en las operaciones de gestión administrativa.

En cuanto a las experiencias investigativas a nivel local se pudo encontrar a Pacheco (2022), quien exploró la gestión administrativa en relación con el cumplimiento del plan de incentivos en un gobierno de Apurímac de manera

cuantitativa y transversal, se logró realizar gracias una accesible muestra de 120 empleados de dicha institución pública a través de dos encuestas previamente validados. Como principal resultado, se tuvo un valor correlacional de 0.69 y significancia menor a 0.05 entre las variables principales, asimismo, las dimensiones de gestión administrativa se correlacionaron con cumplimiento de plan de incentivos. Se concluyó que la existencia de una relación entre gestión administrativa y cumplimiento de plan de incentivos en el edil, y que la relación sería mayor si el edil mejorase la evaluación de actividades en la fase de formulación para así aumente el porcentaje de cumplimiento de incentivos.

Y para finalizar la revisión, Castillo y Silvera (2021) como principal objetivo hallar relación de proceso administrativo con la gestión de talento humano en una subregión, Apurímac con la metodología cuantitativa, transversal y correlacional. La muestra fue 45 e instrumentos 2 cuestionarios validados de ambas variables. Como estadígrafo principal fue Rho de Spearman. Descriptivamente se halló que el proceso está regular por un 53.3% y la gestión de talento como regular por un 42.2% de la muestra. También se halló una correlación 0.32 y sig. 0.05 a nivel general, lo cual se concluye a mayor proceso administrativo mayor funcionamiento en la gestión del talento en subregión. Solo las hipótesis con la dimensión planeación y organización no tuvieron una relación, por lo que es necesario proceder con un mayor análisis en dichos temas. Los autores concluyen que toda administración debe evaluar sus directrices de procesos empresariales para actualizarlas de modo que cumplan los criterios de autonomía en la toma de decisiones.

En cuanto a los fundamentos teóricos del proceso administrativo, bajo la Teoría Neoclásica y con elementos de la Teoría Científica, Chiavenato (2019) la describe como toda acción que los supervisores o líderes ejecutan de forma integradora de sus actividades gerenciales, bien sea preparar, coordinar, dirigir y supervisar. Además, lo concibe como el deber más importante en una organización, ya que debe asegurar la sincronización de las operaciones internas que afectan la expectativa del desempeño y, por lo tanto, cumplir con los objetivos planteados en un entorno empresarial competitivo y complicado.

Del mismo modo, Brevier (2011) la define como una serie de procedimientos dirigidos a dar solución a un reto de gestión, utilizando aspectos como la preparación prevista, la organización, la orientación y la regulación para asegurar un ciclo de trabajo adaptable.

El proceso administrativo se visualiza en este trabajo bajo la premisa de la Teoría Neoclásica con Drucker (1977), la cual, desde un punto de vista académico y metódico, visualiza al hombre como una existencia organizacional y administrativa, sugiere el concepto de organización de tipo lineal, que es el tipo de estructura más directa utilizados por las fuerzas armadas o el clero, por otro lado, se encuentra la organización funcional, que es una estructura específica que contiene en el mercado, y la organización de tipo staff de línea.

Conforme a Chiavenato (2019), desde el punto de vista neoclásico, la gestión administrativa moderna está sumergida en la era de la tecnología, destacando la eficiencia, la calidad, la productividad, el cliente y la globalización como resultado de la innovación tecnológica, que ha alterado fundamentalmente el trabajo tanto desde dentro como desde fuera de la organización. Analizaremos las cuatro funciones administrativas descritas anteriormente: planificación, organización, dirección y control.

Casco et al. (2017) Sostienen que la planificación representa uno de los fundamentos del proceso administrativo, que de hecho es la base de todo el método y que también permite una evaluación preventiva de los medios a utilizar para alcanzar los objetivos que contribuyen al desarrollo del proceso administrativo. Asimismo, la importancia de la planificación radica en su importancia en todo el proceso de gestión administrativa ya que garantiza y asegura el avance en la ejecución de actividades; De lo contrario, no sería posible predecir un resultado positivo u operativo, ni sería posible mantener un buen progreso o controlar las circunstancias en las que se encuentra la organización.

Respecto a la organización, se puede describir como la asignación de desempeños y responsabilidades entre los funcionarios que colaboran dentro de una empresa y/u organización con la finalidad de cumplir con las metas previamente discutidas dentro de la preparación, con lo cual estas acciones acordadas surgen en base a la descripción del puesto internamente de la

organización, es decir, se trata de distinguir y ordenar las operaciones necesarias para cumplir con aquellas metas establecidas correspondientes a los recursos con los que se cuenta a través de un modelo de horda. Por ello, se consigue una organización adecuada mediante una minuciosa evaluación preparatoria de los activos de la entidad y, a partir de ahí, se desarrolla una estructura organizativa sólida para satisfacer los objetivos definidos (Casco et al., 2017).

Cuando se habla de la dirección dentro del proceso administrativo, se puede afirmar que es una labor dinámica, ya que implica funciones específicas para dirigir, motivar y organizar a los colaboradores para que desempeñen sus funciones con éxito. Como resultado, se puede decir que la esencia misma de este rol administrativo se encuentra en las conexiones que tienen los individuos para cumplir con los diferentes roles esenciales para alcanzar las metas (Reinoso, 2011).

Por último, en cuanto al control, Remington y Gallardo (2011) afirman que se refiere a un procedimiento vital porque conduce a la ejecución de un conjunto de medidas que logran un objetivo compartido. Esta dimensión puede examinarse analizando la realización de los propósitos y metas de productividad, al igual que el esquema operativo de la empresa, que se describe como un peritaje imparcial y metódico de la totalidad de las actividades administrativas. Además, permite la inevitable comparación del cumplimiento de las actividades en todos los departamentos de la empresa para ofrecer una retroalimentación que permita modificar las acciones para hacer realidad los cometidos de la entidad (Casco et al., 2017).

Sobre la segunda variable de estudio y teniendo como fuente primaria a Miranda et al. (2012), la idea se relaciona con la satisfacción de las expectativas, demandas y requisitos del usuario, por parte de la organización. Del mismo modo, desde una visión que se centra en el consumidor, los usuarios juzgan en última instancia la bondad de un servicio o producto. Las perspectivas académicas y empresariales sobre la calidad del servicio difieren, pero todas coinciden en que es un equivalente para la competencia, la posición y la distinción en el mercado, y por lo tanto una mayor probabilidad de ser más lucrativo debido a esta ventaja sobre la competencia (Sánchez y Sánchez, 2016).

Para la calidad del servicio se utilizó el Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio (SERVQUAL), que establece que la calidad del servicio es un equilibrio entre las expectativas del cliente y la impresión del producto o servicio obtenido. Este enfoque considera cuatro puntos principales: la comunicación, las demandas personales del cliente o usuario, las experiencias previas y la comunicación externa. Este paradigma ha evolucionado con el tiempo, pasando de examinar 10 criterios a sólo cinco: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y características concretas. Es un modelo popular debido a su adaptabilidad en diversos sectores (Monroy, 2014).

Respecto a las dimensiones que le corresponderían a la calidad de servicio se discuten las siguientes:

Consideraciones tangibles. En palabras de Ibarra y Hernández (2019), la importancia de hacerse visible, ofrecer proposiciones de interés para un determinado servicio, se dota de significado mediante características tangibles. En otro sentido, son denominados recursos tangibles por Tabuyo et al. (2019) porque constituyen verdaderas representaciones del suministro; por lo tanto, al tratarse de elementos físicos o concretos, pueden ser medidos y controlados a la vez por el cliente y por su distribuidor. En palabras de Riquelme y Galeano (2014), las consideraciones tangibles comienzan con aquello que se reconoce como activos empresariales o de negocio y frecuentemente se separan en activos financieros y físicos, entendiendo como financieros el capital, las acciones, las reservas financieras, las cobranzas y otros elementos monetarios que contribuyen a la supervivencia de la entidad.

La confianza es la continuación de los desafíos que afronta la institución y el deseo del personal de abordarlos. Del mismo modo, en el modelo SERVQUAL, la magnitud esencial para los consumidores es la fiabilidad, sin distinción de servicios o sectores; además, el servicio ofrecido debe ser seguro y preciso (Carrera et al., 2021, p. 3). La fiabilidad de una agencia se desarrolla progresivamente y con la acumulación de conocimientos, a medida que ofrece un servicio cada vez más preciso mediante el sistema de prueba y equivocación. En cuanto a ofrecer un servicio honesto, está respaldado por los valores ofrecidos y establecidos (Jhamb, 2017).

La satisfacción en el trabajo. Este puede definirse según Demuner et al. (2018, p. 67) como centrarse en dar apoyo individualizado al usuario ofreciendo una buena respuesta, examinando la conducta del usuario y buscando ser ayudado tan pronto como sea factible. De acuerdo a Pujol y Dabos (2018), se refiere a un término extenso y difícil de determinar ya que combina componentes cognitivos, emocionales y conductuales; sin embargo, en un sentido amplio, se considera como una valoración ética, positiva o negativa, y lógica de un individuo sobre el trabajo en su conjunto. Sin embargo, debido a la amplia practicidad laboral del concepto, su interpretación se dirige a ser visto como una reacción psicológica del trabajador al trabajo que opera, así como una reacción a un contraste hecho por el empleado sobre lo que se le da, ya sea monetaria o no monetaria (Boada, 2019).

En la opinión de Tuncer (2021), la responsabilidad revela que la mayoría de los clientes visitan las empresas que dan mayor confianza en los procedimientos que exhiben, por lo tanto, cautivan a los visitantes y se consigue que sean clientes leales al tiempo que muestran calidad y cumplimiento. La responsabilidad como empresa se concibe dentro de las organizaciones en un plano de índole social, porque dirige la totalidad de sus tácticas y estrategias a la generación de unas prestaciones con un nivel alto de calidad y clientela satisfecha, y al completar este trayecto, repercute en la colectividad produciendo una ciudadanía con menos carencias y demandas insatisfechas (Fonseca, 2014). De otra forma, se proporciona algo para dar a la comunidad al desempeñar un papel que no siempre es pasivo o capitalista.

Por último, empatía, donde se desea que los colaboradores exhiban este rasgo ya que es esencial para ofrecer un servicio excelente y mostrarse justos con las medidas tomadas en la compañía (Calle & Montenegro, 2020). Como afirman Miranda et al. (2012), es importante que la persona que trabaja reconozca los deseos y dificultades que el cliente trae consigo y ofrezca opciones distintivas basadas en sus conocimientos y experiencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

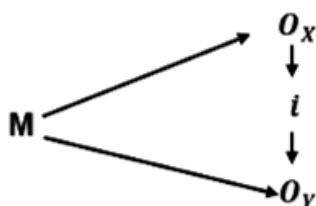
3.1.1. Tipo de investigación

Con miras a alcanzar el objetivo inicial, el estudio se estructuró en el tipo básico ya que, en consonancia con Arias (2020), Este método de investigación facilita la obtención de información actualizada para usos posteriores y proporciona una comprensión detallada y extensa del fenómeno o tema en cuestión. Contribuye al entendimiento teórico y conceptual del tema, beneficiando así su estudio y aplicaciones futuras. En otras palabras, al analizar el proceso administrativo y la calidad del servicio al usuario, los profesionales en la comunidad científica estarán mejor preparados para aplicar estos conocimientos en el ámbito gubernamental, ya sea en investigaciones, programas u otras áreas de acción.

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño pre experimental, puesto que, en este diseño de investigación la variable independiente se limita a un solo nivel: el grupo experimental, al que se le aplica la intervención específica del investigador. La variable dependiente debe ser evaluada mediante un instrumento en dos momentos distintos: antes y después del estudio (Galarza, 2021).

Esquema del Diseño de Investigación



Dónde:

- M** = Muestra en quien se realiza la investigación.
- O_x = Observación de la variable independiente; proceso administrativo.
- O_y = Observación de la variable dependiente; calidad de servicio.
- i = Influencia.

De forma semejante, el nivel de investigación fue correlacional; con base en Schober et al. (2018), es un indicador de la conexión de múltiples factores donde un cambio en el valor de un factor o entidad corresponde a la escala de la variable correspondiente. Con el fin de lograr el objetivo general, el estudio ha centrado su atención en la interacción entre el procedimiento administrativo y la calidad del servicio suministrado al usuario, de una manera correlación causal.

Debido a que los datos se recopilaron en un momento determinado, también se optó por un estudio transversal. Como describen Rodríguez y Mendivelso (2018), el examinador computa los componentes o variables en cada una de las personas investigadas; este tipo de estudio se emplea con dos fines únicos: la descripción y el análisis.

Por último, el método utilizado fue el hipotético-deductivo, lo que significa que se trató de abordar la cuestión progresivamente desde sus aspectos básicos hasta llegar a un aspecto concreto, y luego utilizar esa perspectiva para generar supuestos, recopilar datos y obtener resultados en el mundo real. Según Dieguez (2019), la aplicación de este método consiste en la creación de hipótesis destinadas a dar solución a los problemas, la comprobación de dichas hipótesis por medio del cálculo de valores que es posible que se den o no dentro de la normalidad y el ajuste de las hipótesis en función de los conocimientos adquiridos en el transcurso del proceso.

3.2. Variables de operacionalización

V1: Procesos administrativo

Definición conceptual: Según Chiavenato (2019), es aquél que realiza acciones dirigidas coherentemente para lograr objetivos respetando los clásicos de la gestión en el proceso gerencial: proyectar, estructurar, orientar y dominar.

Definición operacional: Se conforma de las siguientes dimensiones e indicadores evaluados en una escala Likert de cinco puntos:

Planificación. Con indicadores de a) Se planifica con anticipación, b) Definición de los objetivos, c) Estrategias y d) Organigrama.

Organización. Con indicadores de a) Agrupan las actividades, b) Asignación de puestos y c) Asignación de funciones.

Dirección. Con indicadores de a) Comunicación, b) Capacitación, c) Ejercicio de liderazgo y d) Proceso que guía la actividad.

Control. Con indicadores de a) Comprobar si se alcanzó los objetivos, b) Asegurar los resultados, c) Corrección de posibles errores y d) Mejorar las operaciones.

V2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Según Miranda et al. (2012) la noción alude al cumplimiento por parte de una empresa de las normas, exigencias y expectativas del usuario. Del mismo modo, desde un punto de vista centrado en el cliente, éste juzga inevitablemente la excelencia de un bien o servicio.

Definición operacional: Se conforma de las siguientes dimensiones e indicadores evaluados en una escala Likert de cinco puntos:

Consideraciones tangibles. Con los indicadores a) Recursos materiales y b) Entorno laboral.

Confianza. Con los indicadores a) Honestidad, b) Seguridad y c) Imagen de confianza.

Satisfacción laboral. Con los indicadores a) Puesto en el trabajo, b) Organización laboral y c) Preocupación de la institución.

Responsabilidad. Con los indicadores a) Valores y b) Empeño.

Empatía. Con los indicadores a) Solidaridad, b) Proactividad y c) Atención.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Implica el número de personas, sujetos, participantes o unidades que tienen las mismas características y tienen diversos objetivos, ya sean políticos, sociales, intelectuales o de otra índole (Torres, 2019). Para ello se contó con los 150 colaboradores de la municipalidad Distrital de Kaquiabamba.

Criterios de inclusión:

Para este trabajo de investigación, los participantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener registro de su participación voluntaria en el estudio.
- b) Tener como mínimo 03 meses trabajando en la municipalidad.
- c) Poseer conocimientos básicos sobre los términos empleados.

Criterios de exclusión:

Asimismo, se mantendrá fuera de la muestra a aquellos participantes que:

- a) Expresen no querer participar como parte de la muestra.
- b) Personal de vacaciones, permiso o padeciendo alguna enfermedad que no puedan estar el día de la evaluación.

3.3.2. Muestra

La práctica de escoger a los miembros de un grupo de una comunidad para estudiarlos y representar a toda la población se conoce como muestreo. En consecuencia, se dictaminó que la proyección de la muestra sería no probabilística por conveniencia, ya que el conjunto de individuos se eligió según la conveniencia del responsable de la investigación, lo que le permite decidir a su criterio la cantidad de participantes en el estudio (Velásquez & Martínez, 2017).

3.3.3. Muestreo

Se determinó utilizar el muestreo censal, conforme lo señalado por Ramírez (2012), la muestra censal se entiende por una modalidad de toma de muestras en la que la totalidad de las entidades de investigación se califican como muestra. Por tanto, el grupo de interés a analizar se cataloga como muestra censal, debido a que es simultáneamente muestra, población y universo. Por lo tanto, la muestra se encontraría formada por los 150 colaboradores de la municipalidad Distrital de Kaquiabamba, Andahuaylas, en el período 2023.

3.3.4. Unidad de análisis

Es el colaborador de la municipalidad Distrital de Kaquiabamba del periodo 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Según López y Fachelli (2015), la encuesta se formula en función de un pliego de interrogantes dirigido a un determinado número de individuos, para los que se requieren informaciones específicas. Se eligió este medio por la facilidad de tener a los encuestados en su lugar de trabajo.

Instrumento

El cuestionario se empleó como herramienta en las actividades de investigación subsiguientes. Arias (2020) lo define como una cadena de interrogantes en una sucesión determinada dentro de una plantilla y un número determinado de opciones de respuesta disponibles para escoger.

En cuanto a la precisión científica de los instrumentos, Kumar (2017) afirma que la validez se describe en términos de la idoneidad de un test para evaluar una variable que se ha ofrecido calcular en su diseño. La utilidad del material de los instrumentos empleados durante esta investigación se determinará mediante el juicio de expertos, quienes tendrán en cuenta los criterios de relevancia, pertinencia y claridad para decidir si el instrumento puede aplicarse o no utilizando el indicador V de Aiken para establecer el nivel de consenso entre el panel de expertos.

Similarmente para la confiabilidad, Martínez y March (2015) declaran que la confiabilidad ilustra que los hallazgos adquiridos con el uso de un instrumento son de hecho beneficiosos, fuertes y constantes, es decir, que podríamos esperar resultados idénticos si lo empleáramos una segunda vez, con el mismo procedimiento y con exactamente el mismo instrumento. Por consiguiente, la fiabilidad se caracteriza por la coherencia de una métrica, es decir, su capacidad para ofrecer una respuesta consistente cada vez que se administra. En cuanto a la confiabilidad, los instrumentos se someterán a pruebas piloto y se utilizó el alfa de Cronbach para determinar su nivel de consistencia.

3.5. Procedimientos

El interés de la investigación correlacional consiste en examinar la relación entre más de una variable sin modificar ninguna de ellas. En consecuencia, en el

ámbito del estudio correlacional, el tratamiento de los datos implica recopilar datos sobre cada uno de los factores examinados y evaluar la fuerza y la trayectoria de la asociación entre ellos.

Para ello se elaboró un diseño y proyecto de investigación, el cual, tras su presentación y aprobación por parte de la universidad César Vallejo, se buscó obtener una carta de presentación para realizar el trabajo de investigación en la municipalidad de Kaquiabamba para no tener ningún inconveniente para recolectar los datos.

Luego se coordinó con la administración del lugar la posibilidad agendar una reunión con los colaboradores que serán parte de la muestra. En esta reunión se hicieron presentes las intenciones y objetivos del trabajo investigativo, así como también, se buscó tener la aprobación mediante el consentimiento informado para evitar sesgos en la evaluación.

Después de obtener la aprobación, se recogió las mediciones de los sujetos utilizando las métricas elegidas. Es fundamental preservar un vínculo académico con los participantes, por lo que se les interrogó sobre su voluntad de involucrarse en el estudio mediante presentación y consentimiento informado.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recopilados los datos pertinentes del grupo objetivo, se continuó a la correcta tabulación de la información usando el programa de Microsoft Excel, esto favorecerá el ordenamiento de los datos y la posibilidad de exportar la base de datos. La base de datos puede ser exportada al programa de análisis estadístico de preferencia, en este caso, se empleará el SPSS versión 26.

Luego, con los datos en el SPSS, se procedió a realizar el análisis descriptivo, en el cual se incluyen datos como la media, la mediana, la moda, desviación estándar, así como los valores mínimos y máximos obtenidos. También se buscará discernir los niveles que poseen las variables y dimensiones evaluadas en el grupo objetivo.

Luego, en el análisis inferencial, se realizaron cálculos matemáticos que involucran indicadores estadísticos relevantes. Esto abarca la aplicación de la correlación de Pearson o la correlación de Spearman, dependiendo de la

adecuación de los datos a la normalidad. Para evaluar la normalidad de los datos en el grupo de interés, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la muestra.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a la ética, Beauchamp y Childress (2013) tienen en cuenta y describen con mayor detalle los conceptos bioéticos relacionados con el entorno de estudio:

Beneficencia. Indica que los encargados de hacer investigación tienen como obligación el operar en el mejor interés de los involucrados en sus estudios, minimizando cualquier daño potencial para ellos. Esta noción se cimienta en la convicción de que los encargados de investigar poseen la obligación moral y ética de asegurar que toda averiguación científica que ejecuten tenga una influencia positiva en la ciudadanía y que los participantes reciban un trato justo y ético. En consecuencia, los resultados se presentarán a la municipalidad indicando que no reportan beneficios económicos ni para la salud individual, pero que pueden servir para mostrar avances para la salud pública.

No maleficencia. El concepto moral de no maleficencia en la práctica investigativa indica que los científicos procuran no causar daño o perjuicio a los sujetos de sus estudios. Este planteamiento se fundamenta en la consideración de que los responsables de la investigación están obligados ética y moralmente a velar por que las investigaciones que lleven a cabo no pongan en peligro a los encuestados. En consecuencia, debe comprobarse que no existen peligros asociados a la participación; además, en caso de preguntas delicadas, el participante debe ser consciente de que tiene la opción de no responder.

Autonomía. En virtud de este precepto, los partícipes son libres de adoptar conscientemente decisiones sobre su participación. En esencia, la persona que realiza el estudio tiene que reconocer la facultad de los participantes de pronunciarse consciente y libremente sobre su inclusión en el mismo. Concretamente, el partícipe ha de ser advertido de que puede realizar cualquier consulta que se le plantee, y el investigador ha de respetar la voluntad del participante de implicarse o no.

Justicia. Este criterio sugiere implícitamente que el encargado de la investigación es responsable de que la distribución de los provechos e injurias de la actividad investigadora sea ecuánime. Ello implica que los riesgos y ventajas de la labor de investigación deben repartirse equitativamente entre los individuos y colectivos que participan en ella. En consecuencia, el autor de la investigación se asegurará de que los datos presentados sean anonimizados y gestionados de forma que no pueda identificarse al encuestado. Además, se garantiza que no se utilizarán los datos con ningún otro fin que no sea la investigación, y que serán eliminados por el custodio, que es el investigador, transcurrido un periodo de tiempo adecuado.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Para la realización del análisis descriptivo, se hizo uso de las tablas de frecuencias de las variables y sus respectivas dimensiones.

Tabla 1

Proceso Administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	87	58
Regular	63	42
Alto	0	0
Total	150	100

Al a luz de la revisión de los datos realizados con respecto a la primera variable presentada en la encuesta. Se observa que, una mayoría notable, que constituye el 58% de los encuestados representado por 87 trabajadores de la municipalidad, sostiene la perspectiva de que los niveles del proceso administrativo son bajos. Mientras tanto, una parte sustancial, que representa el 42%, afirma que el proceso de administración tiene una norma estandarizada. Curiosamente, ninguno de los trabajadores en la encuesta, se alinea con la creencia de que hay un nivel de magnitud notablemente elevada.

Tabla 2*Dimensiones de Proceso administrativo*

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	88	58,7	111	74	98	65,3	101	67,3
Regular	44	29,3	21	14	52	34,7	46	30,7
Alto	18	12	18	12			3	2
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

Al evaluar las dimensiones del proceso administrativo, podemos observar las siguientes tendencias; en la dimensión de Planificación, una amplia mayoría, que comprende el 58,7% de los trabajadores encuestados, lo que se traduce en 88 personas, mantiene la perspectiva de un nivel bajo. Por el contrario, el 44% de los encuestados percibe la planificación como una actividad realizada de forma rutinaria o regular, mientras que un grupo más pequeño, que constituye el 18% o equivalentemente 12 participantes, expresa la creencia de que alcanza un alto nivel de competencia.

Pasando a la dimensión de Organización, emerge un patrón distintivo, el 74% de los encuestados, equivalente a 111 personas, perciben que esta ópera a un nivel bajo. Por el contrario, el 14% de los encuestados considera que la organización se lleva a cabo de forma regular, mientras que una minoría, compuesta por el 12% o 18 trabajadores, la considera de alto nivel.

Pasando a la dimensión Dirección, una mayoría significativa, concretamente el 65,3% o 98 participantes, percibe que está funcionando a un nivel bajo o deficiente, el 34,7% de los encuestados considera que las actividades de gestión se realizan de forma regular, sin que ninguno considere que logra un alto nivel de efectividad.

Finalmente, dentro de la dimensión Control, un sustancial 67,3% de los encuestados, correspondiente a 101 personas, considera que su desempeño no es satisfactorio, específicamente bajo. Por el contrario, el 30,3% de los encuestados cree que el control se administra de forma normal, y un menor 2%, o equivalente a 3 trabajadores, le atribuye un alto nivel de competencia.

Tabla 3*Calidad de Servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	97	64,7
Regular	53	35,3
Alto	0	0
Total	150	100

Tras la obtención de los resultados de los datos relacionados con la variable calidad de servicio, se ha encontrado que una proporción predominante, precisamente el 64,7% de los encuestados, siendo exactamente 97 trabajadores de la municipalidad expresa a la calidad de servicio como notablemente inferior a un estándar, es decir bajo. Por el contrario, una minoría, que asciende al 35,3%, tiene la percepción de que se ajusta a una norma aceptable y que ninguno de los trabajadores cree que la calidad de servicio alcance un nivel denominado "alto".

Tabla 4*Dimensiones de Calidad de Servicio*

	Consideraciones tangibles		Satisfacción laboral		Confianza		Responsabilidad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	87	58	110	73,3	97	64,7	94	62,7	94	62,7
Regular	45	30	37	24,7	50	33,3	55	36,7	55	36,7
Alto	18	12	3	2	3	2	1	0,7	1	0,7
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

En cuanto a los aspectos tangibles de las dimensiones de la evaluación, resulta evidente que existen diversas percepciones. En el ámbito de la planificación, una mayoría sustancial, que representa el 58% de los encuestados o 87 personas, percibe una deficiencia predominante y la caracteriza como "bajo". Mientras tanto, el 30% de los participantes percibe que la planificación se produce de forma regular, y un segmento más pequeño, compuesto por el 12% o 18 trabajadores, afirma que alcanza un "alto" nivel.

Cambiando nuestro enfoque a la dimensión de satisfacción laboral, un gran grupo de 73,3% de los trabajadores, lo que se traduce en 110 personas, considera que está marcada por un nivel notablemente elevado de satisfacción. Por el contrario, el 24,7% de los encuestados lo considera "regular", mientras que una minoría, que representa el 2% o tres trabajadores, atribuye un nivel de satisfacción "alto" a esta dimensión. En el ámbito de la confianza, un significativo 64,7% de los encuestados, equivalente a 97 personas, percibe que opera en un nivel "bajo" de confiabilidad.

Por el contrario, el 36,7% de los encuestados cree que la confianza se establece de forma rutinaria, y un marginal 2%, o tres trabajadores, la considera de un nivel "alto". Pasando a la dimensión de la responsabilidad, un importante 62,7% de los encuestados, correspondientes a 94 personas, la consideran de funcionamiento a un nivel "bajo". Al mismo tiempo, el 46,7% de los encuestados lo considera una responsabilidad "regular", mientras que un mínimo del 0,7%, o un

trabajador, atribuye un nivel "alto" de responsabilidad a este aspecto. Por último, dentro de la dimensión empatía, un notable 62,7% de los encuestados, o 94 personas, la perciben como "bajo" de comportamiento empático. De manera similar, el 46,7% de los encuestados considera que esto ocurre de manera regular, y un marginal 0,7%, o un trabajador, atribuye un nivel "alto" a esta dimensión.

Análisis inferencial

Test de Normalidad

Según Bautista et al. (2017), indica que es aquella distribución de probabilidad enfocada a variables continuas que permiten realizar su medición en ambientes naturales, es por ello que es utilizado para seleccionar el tipo de prueba que se utilizará, en este caso podría ser de tipo paramétrica y no paramétrica.

Tabla 5

Distribución normal del proceso administrativo y la calidad de servicio

	Test de distribución Normal					
	Kolgomorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso administrativo	,127	150	,000	,928	150	,000
Calidad de servicio	,130	150	,000	,931	150	,000

La tabla 5 evidencia los datos trabajados por el software SPSS con una fuente de 150 individuos que participaron de la pesquisa, pudiendo constatarse que se utiliza la prueba de Kolgomorov - Smirnov, pues la muestra existente sobrepasa el umbral de 50. Por consiguiente, para comprobar que las variables poseen distribución normal, se observó que los p-valores de significatividad son inferiores a 0,05; en consecuencia, se acepta que las variables presentan distribución normal y se emplean pruebas paramétricas para el contraste de hipótesis.

Ho: No existe una relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre el proceso administrativo y calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

Tabla 6

Análisis correlacional de Proceso administrativo y Calidad de servicio

		Proceso Administrativo	Calidad de servicio
Proceso administrativo	Coeficiente de Spearman	1	.977**
	P - valor		.000
	N	150	150
Calidad de servicio	Coeficiente Spearman	.977**	1
	P- valor	.000	
	N	150	150

Utilizando el software SPSS versión 22 y realizando un análisis de relación Rho de Spearman, logramos un coeficiente de correlación de 0,977 con un nivel de significancia de 0,00. Este resultado nos llevó a rechazar la hipótesis nula y afirmar la existencia de una asociación altamente significativa entre el proceso administrativo y la calidad de los servicios a los usuarios. Se concluye que mejorar el proceso administrativo impactará positivamente la calidad de los servicios brindados por un municipio en el año 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre la planificación y calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

Tabla 7

Análisis correlacional de Planificación y Calidad de servicio

		Planificación	Calidad de servicio
Planificación	Coeficiente de Spearman	1	.854**
	P - valor		.000
	N	150	150
Calidad de servicio	Coeficiente de Spearman	.854**	1
	P- valor	.000	
	N	150	150

Los resultados hallados del estudio muestran que existe una fuerte relación entre la planificación y calidad de servicio en un municipio 2023 ya que se muestra un valor significativo de 0.854 y una significancia de 0.000, que está por debajo del umbral de 0,05, lo que indica que la hipótesis debe ser rechazada. Se concluye que los cambios en el nivel de planificación tienen un impacto directo en la calidad del servicio y viceversa.

Ho: No existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre la organización y calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

Tabla 8

Análisis correlacional de Organización y Calidad de servicio

		Organización	Calidad de servicio
Organización	Coeficiente de Spearman	1	.920**
	P - valor		.000
	N	150	150
Calidad de servicio	Coeficiente de Spearman	.920**	1
	P- valor	.000	
	N	150	150

Los resultados hallados del estudio muestran que existe una fuerte relación entre la organización y la calidad de servicio en un municipio 2023 ya que se muestra un valor significativo de 0.920 y una significancia de 0.000, que está por debajo del umbral de 0,05, lo que indica que la hipótesis debe ser rechazada. Se concluye que los cambios en el nivel de organización tienen un impacto directo en la calidad del servicio y viceversa.

Ho: No existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre la dirección y calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

Tabla 9

Análisis correlacional de Dirección y Calidad de servicio

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Coefficiente de Spearman	1	.800**
	P - valor		.000
	N	150	150
Calidad de servicio	Coefficiente de Spearman	.800**	1
	P- valor	.000	
	N	150	150

Los resultados hallados del estudio muestran que existe una fuerte relación entre la dirección y la calidad de servicio en un municipio en 2023 ya que se muestra un valor significativo de 0.800 y una significancia de 0.000, que está por debajo del umbral de 0,05, lo que indica que la hipótesis debe ser rechazada. Se concluye que los cambios en el nivel de dirección tienen un impacto directo en la calidad del servicio y viceversa.

Ho: No existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre el control y calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.

Tabla 10

Análisis correlacional de Control y Calidad de servicio

		Control	Calidad de servicio
Control	Coeficiente de Spearman	1	.955**
	P - valor		.000
	N	150	150
Calidad de servicio	Coeficiente de Spearman	.955**	1
	P- valor	.000	
	N	150	150

Los resultados hallados del estudio muestran que existe una fuerte relación entre el control y la calidad de servicio en un municipio en 2023 ya que se muestra un valor significativo de 0.955 y una significancia de 0.000, que está por debajo del umbral de 0,05, lo que indica que la hipótesis debe ser rechazada. Se concluye que los cambios en el nivel de control tienen un impacto directo en la calidad del servicio y viceversa.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general planteado fue establecer de qué manera el proceso administrativo se relaciona con la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023. Utilizando la prueba Rho de Spearman para el análisis de correlación, se observa una relación fuerte y positiva entre estas variables, como lo demuestra un alto índice de correlación de 0,98 y sig = 0.000 lo que indica su gran relevancia estadística. En su estudio, Vega (2018) confirma una correlación fuerte entre las dos variables, el proceso administrativo y la calidad del servicio, cuantificándola en 0,858. Asimismo, Bazán (2019) resalta la intensidad de la vinculación entre ambas magnitudes, proceso administrativo y calidad del servicio, con una correlación significativa de 0,742. La mejora del proceso administrativo ha surgido como un aspecto crucial, sirviendo como un vehículo efectivo en la mejora de la calidad del servicio. Del mismo modo, Paredes (2021) reveló que sólo el 2,17% de los procedimientos administrativos tenían una influencia perceptible en la calidad del servicio, y esto se asoció con una correlación de 0,155 y sig. = 0,000 lo que mostró que es deficiente debido a la falta de información clara entre el personal sobre las funciones que se les encomienden en sus ámbitos correspondientes.

De acuerdo a la teoría, los procesos administrativos son aquellos que llevan a cabo acciones dirigidas de manera convincente para lograr metas respetando los fundamentos de la gestión en el proceso gerencial: planificar, estructurar, dirigir y dominar. (Chiavenato, 2019). Mientras que la calidad de servicio se refiere a una organización que cumpla con los estándares, requisitos y expectativas de los usuarios. Del mismo modo, desde un punto de vista centrado en el cliente, esa persona inevitablemente juzgará la calidad de un bien o servicio (Miranda et al., 2012). Estos dos conceptos están estrechamente ya que actúan como base para las operaciones de una organización e implica una serie de procesos para la correcta utilización de los activos y el control operativo. Estos procedimientos administrativos facilitan un flujo de trabajo más eficiente cuando están bien estructurados, coordinados y llevados a cabo, de esa forma los usuarios disfrutaban de servicios de mayor calidad.

En cuanto al primer objetivo específico planteado fue establecer de qué manera la planeación se relaciona con la calidad de servicio al usuario en una municipalidad en 2023, usando prueba Rho de Spearman para el análisis de correlación y descubrimos una asociación positiva sólida y estadísticamente significativa entre estas variables. Esto es evidente por el alto índice de correlación de 0,85 y sig. = 0,000, lo que confirma una fuerte relación estadística entre ellos. Morán (2022) refuerza el impacto de la planificación en la calidad del servicio donde se muestra que las manufactureras a menudo descuidan la planificación de la calidad, lo que resulta en servicios que no cumplen con los estándares de un excelente servicio al cliente. De igual forma en el estudio de Pacheco (2022) se alcanzó un valor de correlación de 0,69. Este valor demuestra una relación significativa entre la planificación de incentivos y las variables de calidad del servicio. Este valor demuestra una relación significativa entre la planificación de incentivos y las variables de calidad del servicio.

Teóricamente, se sostiene que la planificación sirve como elemento fundamental en el proceso administrativo y, esencialmente, forma la base de toda la metodología. Además, permite realizar evaluaciones tempranas sobre los pasos necesarios para lograr objetivos que contribuyan al avance de una organización (Casco et al. 2017). Por otro lado, la calidad de servicio abarca todos los aspectos de las operaciones de la empresa, incluidas las fases de desarrollo, diseño, producción, ventas y mantenimiento del producto (Cruz et al., 2021). Estos factores están estrechamente relacionados al establecer el marco para operaciones bien coordinadas, efectivas y centradas en el usuario porque la planificación garantiza que los servicios se adapten a las expectativas de los clientes teniendo en cuenta sus comentarios y necesidades, lo que en última instancia resulta en una mayor calidad del servicio y satisfacción del cliente. La planificación también sirve como hoja de ruta clave para la prestación de servicios.

Asimismo, el segundo objetivo específico planteado fue establecer de qué manera se relaciona con la organización en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023. Se demostró estadísticamente que la correlación era significativa y positiva (Rho = 0,92) en el que se descubrió una asociación fuerte,

positiva y altamente significativa entre ambas variables. El autor Bautista (2022) menciona que el comportamiento organizacional tiene coincidencia con las medidas de calidad de servicio, con un 60,35%, se desprende que el comportamiento organizacional guardara una significativa vinculación en la calidad de servicio del personal evaluado. Del mismo modo, Ccasani (2017) enfatiza que la cultura organizacional influye favorablemente en la gestión de la calidad del servicio, contribuyendo también a ello los elementos de la cultura social y el clima laboral. Además, el efecto de la cultura organizacional en HDS ayuda a lograr un alto grado de gestión de la calidad del servicio.

La organización, se puede definir como la distribución de tareas y roles entre el personal que trabaja en una empresa u organización, la distribución tiene como objetivo alcanzar los objetivos predeterminados fijados durante la fase de planificación. En consecuencia, estas tareas acordadas se originan en las descripciones de puestos internas dentro de la organización (Casco et al., 2017). En este sentido, la calidad del servicio implica satisfacer las exigencias de los consumidores en cuanto a la forma en que un servicio responde a sus demandas (Tamayo, 2014). La eficacia del servicio al usuario está significativamente influenciada por la composición organizativa de una unidad, ya que la efectividad organizacional afecta esencialmente qué tan bien una empresa puede satisfacer las exigencias de los consumidores y brindar ayuda confiable y de alta calidad, por lo que ambos están fuertemente relacionados.

De igual forma al tercer objetivo específico planteado fue establecer de qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio al usuario en una municipalidad en 2023, en el que se halló una fuerte correlación positiva entre estas variables al realizar un análisis de correlación utilizando la prueba Rho =0,80, lo que significa la solidez de la conexión estadística entre ellos. Pacheco (2022) menciona que la gestión del proceso administrativo y la calidad tienen una correlación de 0.69, concluyendo en la existencia de una relación entre gestión administrativa y cumplimiento de plan de incentivos. En similar línea, Castillo y Silvera (2021) encontraron una conexión entre 0.32 y 0.05, indicando que un mayor enfoque en los procedimientos administrativos está vinculado con una mejor gestión del talento dentro de la subregión Apurímac.

La dirección puede denominarse un esfuerzo dinámico cuando se lo ve desde la perspectiva de la gestión dentro del proceso administrativo (Reinoso, 2011), en este sentido la calidad del servicio es un sistema muy utilizado por todas las organizaciones. Estas organizaciones buscan liderazgo, posición y, lo más importante, la satisfacción del consumidor. Este resulta una pieza fundamental para cualquier empresa que preste un servicio y es importante en este contexto (Duran, 2016). Entonces la dirección es esencial ya que los recursos, procedimientos y personal deben coordinarse eficazmente para complacer las exigencias de los consumidores. Al final, las técnicas de gestión eficaces son cruciales para establecer una experiencia de servicio al usuario excelente y fluida y ganarse la lealtad y confianza de los consumidores.

Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo específico planteado fue establecer de qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio al usuario en una municipalidad en 2023 se realizó un análisis de correlación utilizando la prueba $Rho = 0.95$ y $sig = 0.00$, identificando una correlación fuerte, positiva y altamente significativa entre estas variables. En el caso de Palmadera y Sánchez (2019) en cuanto la influencia del control administrativo en la calidad de servicio, se obtuvo un Chi cuadrado al 95% de confianza, corroborado con las teorías de los factores interrelacionados, se determinó que el proceso administrativo contribuye en algo a la calidad del servicio registral de la Sunarp Zona VII de Huaraz. De igual manera Peña (2021) también encontró una correlación positiva de 0.805 ($sig. = 0.000$), respaldando la relación entre las dos variables. Concluyendo en que el control resulta ser un componente crítico a tener en cuenta en la gestión administrativa.

En cuanto a la teoría, el control es importante porque implica tomar medidas específicas para lograr un objetivo compartido (Remington y Gallardo, 2011). Así como la calidad del servicio es visto como el determinante clave de las percepciones de los clientes, y este servicio se considera un componente imprescindible para el desarrollo de la conciencia ciudadana de una organización (Zeithaml et al., 2017). La relación entre ambas variables se basa en mantener la uniformidad y la conformidad con las normas, implica monitorear y controlar una serie de factores relacionados con la prestación de servicios. Las técnicas de

control efectivas ayudan a identificar y solucionar rápidamente cualquier desviación o problema, evitando una disminución en la calidad del servicio, en esencia, el control es un componente clave para preservar y mejorar el nivel general de servicio brindado al usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Respecto a la variable de proceso administrativo se encontraron los resultados de que un 58% (87 trabajadores) consideran que el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba tiene un nivel bajo, mientras tanto el 42% (63 trabajadores) afirma que el proceso de administración tiene una norma estandarizada curiosamente; por ende sobre el objetivo general el cual se, Estableció de qué manera el proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023, se halló un coeficiente 0.977 y p 0.00. A partir de ello, confirmó la hipótesis y se concluyó que el proceso administrativo influye muy alta y significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023, por lo tanto se acepta la H1 y se rechaza la H0, en suma, se afirma de que el proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.

Segunda. Sobre el objetivo específico 1 dimensión del proceso administrativo, podemos observar las siguientes tendencias; en la dimensión de Planificación, una amplia mayoría, que comprende el 58,7% de los trabajadores encuestados, lo que se traduce en 88 personas, mantiene la perspectiva de un nivel bajo. Por el contrario, el 44% de los encuestados percibe la planificación como una actividad realizada de forma rutinaria o regular, mientras que un grupo más pequeño, que constituye el 18% o equivalentemente 12 participantes, expresa la creencia de que alcanza un alto nivel de competencia, por lo cual se, estableció de qué manera la planeación influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023; se halló un coeficiente 0.854 y un p 0.00. A partir de ello, se confirmó la hipótesis específica y se concluyó que la planificación influye muy alta y significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023, por lo tanto se acepta la H1 y se rechaza la H0, en suma, se afirma de que la planeación influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.

Tercera. Pasando a la dimensión de Organización, emerge un patrón distintivo, el 74% de los encuestados, equivalente a 111 personas, perciben que esta ópera a un nivel bajo. Por el contrario, el 14% de los encuestados considera que la organización se lleva a cabo de forma regular, mientras que una minoría, compuesta por el 12% o 18 trabajadores, la considera de alto nivel, el cual se estableció de qué manera la organización influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023; se halló un coeficiente 0.920 y un $p < 0.00$. A partir de ello, se confirmó la hipótesis específica y se concluyó que la organización influye muy alta y significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023; por lo tanto se acepta la H1 y se rechaza la H0, en suma, se afirma de que la organización influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.

Cuarta. Sobre el objetivo específico 3 pasando a la dimensión Dirección, una mayoría significativa, concretamente el 65,3% o 98 participantes, percibe que está funcionando a un nivel bajo o deficiente, el 34,7% de los encuestados considera que las actividades de gestión se realizan de forma regular, sin que ninguno considere que logra un alto nivel de efectividad, el cual se estableció de qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023; se halló un coeficiente 0.800 y un $p < 0.00$. A partir de ello, se confirmó la hipótesis específica y se concluyó que la dirección influye muy alta y significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023; por lo tanto se acepta la H1 y se rechaza la H0, en suma, se afirma de que la dirección influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.

Quinta. Sobre el objetivo específico 4, finalmente, dentro de la dimensión Control, un sustancial 67,3% de los encuestados, correspondiente a 101 personas, considera que su desempeño no es satisfactorio, específicamente bajo. Por el contrario, el 30,3% de los encuestados cree que el control se administra de forma normal, y un menor 2%, o equivalente a 3 trabajadores, le atribuye un alto nivel de competencia, el cual se estableció de qué manera el control influye en la

calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023; se halló un coeficiente 0.955 y un p 0.00. A partir de ello, se confirmó la hipótesis específica y se concluyó que el control influye muy alta y significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023; por lo tanto se acepta la H1 y se rechaza la H0, en suma, se afirma de que el control influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba – Apurímac, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Una recomendación para mejorar la gestión administrativa de manera general se recomienda a la administración mejorar la interacción con los ciudadanos y brindar un servicio al cliente de calidad puede fortalecer la relación entre la municipalidad y la comunidad. Ya que, el escuchar las preocupaciones y sugerencias de los ciudadanos puede ser útil para identificar áreas de mejora en los servicios y en los procesos administrativos.

Segunda. Evaluar la efectividad de los procesos de planificación en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba, identificando posibles brechas entre la planificación y la ejecución, así como proponer estrategias para mejorar la definición de metas y objetivos, asegurando que estén alineados con las necesidades y expectativas de los usuarios se tienen que sugerir mecanismos para la revisión periódica y ajuste de planes en función de cambios internos y externo, esta planificación puede ayudar a establecer metas realistas y a asignar recursos de manera efectiva.

Tercera. En cuanto a la organización se recomienda analizar la estructura organizativa actual y proponer ajustes que mejoren la eficiencia en la prestación de servicios municipales, también evaluar la asignación de recursos humanos y materiales en función de las demandas de los usuarios y las áreas críticas de la administración municipal, y por último recomendar prácticas de coordinación interdepartamental para optimizar la colaboración y el flujo de información dentro de la Municipalidad.

Cuarta. Respecto a la dirección se debería examinar la eficacia de los procesos de dirección, identificando posibles mejoras en la toma de decisiones y la motivación del personal, proponer estrategias para fortalecer el liderazgo en todos los niveles jerárquicos, asegurando un ambiente de trabajo positivo y enfocado en el servicio al usuario, así como desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal, centrándose en habilidades de comunicación y orientación al cliente, por otro lado se recomienda implementar sistemas informáticos para la gestión de registros, la contabilidad y la comunicación interna puede agilizar considerablemente los procesos. La

automatización de tareas rutinarias liberará tiempo para que los empleados se centren en actividades más críticas.

Quinta. Se aconseja evaluar los sistemas de control existentes, identificando áreas de mejora en términos de seguimiento y evaluación de procesos, proponer indicadores de desempeño claros y medibles que permitan evaluar la eficiencia y eficacia de los servicios municipales, también recomendar la implementación de mecanismos de retroalimentación tanto internos como externos para evaluar continuamente la percepción de los usuarios y realizar ajustes según sea necesario, para así fomentar la transparencia en los procesos administrativos y alentar la participación comunitaria puede fortalecer la confianza de los residentes en el gobierno local. Las reuniones públicas, la difusión de información clara y el acceso a datos relevantes pueden mejorar la percepción pública de la gestión municipal.

REFERENCIAS

- Adelina, S., & Martono, S. (2021). Public Service Quality in Population Administration Services. *Economic Education Analysis Journal*, 10(2), 253-267. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i2.40249>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Basantes, R. y Espinoza, O. (2019). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018*. [Tesis de titulación – Universidad Nacional del Chimborazo]. Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>
- Bazan, C. (2019). *Proceso Administrativo Y La Calidad De Servicio En La Sub Dirección De Licencias De Conducir De Huánuco – 2018*. [Tesis de maestría – Universidad de Huánuco]. Repositorio UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2034>
- Beauchamp, T. & Childress, J. (2013). *Principles of biomedical ethics*. Oxford University Press.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Brever, C. (2011). *Política, Estado y Administración Pública*. Editorial Ateneo.
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Carrera, M., & Valenzuela, K., & Gómez, G., (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Casco, A., Garrido, R., y Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía. *Revista Contribuciones a la Economía*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

- Castillo, M. y Silvera, I. (2021). *Proceso administrativo y la gestión de talento humano en la Sub-Región Chincheros, Apurímac 2021*. [Tesis de título, UCV]. Repositorio UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67582>
- Cepal (2016). *Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina Edición 2016*. Serie gestión pública. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40788/1/S1600740_es.pdf
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 10 ed. McGraw-Hill. <https://dokumen.pub/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822.html>
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Diéguez, A. (2019). ¿Existe el método científico? Filosofía y ciencia en el siglo XXI. *Revista Tiempo y Clima*, 5(70).
- Drucker, P. (1977). *An introductory view of management*. Harper's College Press
- Fonseca, S. (2014). *La responsabilidad social empresarial como estrategia exitosa de marketing*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11744/RSE%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20MARKETING.pdf;jsessionid=DE9F0D58E1B9831C32437B6F0223040E?sequence=1>
- Flores Puestas, D. K. (2020). Gestión administrativa y Calidad de servicio de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61994>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es

- Ibarra, M., & Hernández, F. (2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de México: el caso de Baja California. *Innovar*, 29(71), 79-96. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n71.76397>
- Ingrams, A., Piotrowski, S. & Berliner, B. (2020). Learning from Our Mistakes: Public Management Reform and the Hope of Open Government. *Perspectives on Public Management and Governance*, 3 (4), 257–272. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvaa001>
- Jhamb, D., Mittal, A., & Sharma, P. (2017). The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: A Study of the Indian Telecommunication Industry. *Business: Theory & Practice*, 21(1), 360–372. <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11480>
- Kumar, H. (2017). Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability. *Annals of Spiru Haret University*, 17(3), 58-82. https://mpr.aub.uni-muenchen.de/83458/1/MPRA_paper_83458.pdf
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., y Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(2), 367-385. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927671>
- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS*, 20(10), 107-127.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Monroy, M. (2014). Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido. *Ciencia Desde El Occidente*, 2(1), 81-91.
- Mostajo, R. (2002). El sistema presupuestario en el Perú. Cepal y Naciones Unidas.

https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7267/S023177_es.pdf

- Muñante, O. (2018). *Los Gobiernos Subnacionales en Colombia; Calidad del servicio*. Bogotá, Colombia: Instituto de Gobernabilidad de la Universidad Javeriana.
- Oberiri, D. (2017). Quantitative Research Methods: A Synopsis Approach. *Arabian Journal of Business and Management Review (Kuwait Chapter)*, 6 (10), 40-47. DOI: 10.12816/0040336
- Pachecho, D. (2022). *Gestión administrativa y el cumplimiento del plan de incentivos en el gobierno local de Apurímac, 2021*. [Tesis de maestría, UCV]. Repositorio UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98766>
- Palmadera, V. y Sánchez, L. (2019). *Proceso administrativo en la calidad de servicio de la zona registral N° VII-sede Huaraz, periodo 2018*. [Tesis de licenciatura – Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio UNASAM. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4875>
- Paredes, H. (2021). *Procesos administrativos y calidad de servicios de los colaboradores en la municipalidad provincial de Picota, 2021*. [Tesis de maestría – Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68229>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. [Tesis de maestría – Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Pérez, C. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>
- Pliscoff, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Revista de Ciencias Sociales*, 73, 141-

164. <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2021). *Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de ministros*. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Ramírez, F. (2012). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación*. Editorial Panapo, Caracas.

Reinoso, V. (2011). *El proceso administrativo y su aplicación en las empresas*. Quito: Pedagógica Freire

Remington, C., y Gallardo, L. (2011). *Procesos administrativos y administración por liderazgo*. Silo.tips. <https://silo.tips/download/asignatura-procesos-administrativos-y-administracion-por-liderazgo>

Riquelme, E. y Galeano, J. (2014). Recursos tangibles e intangibles para la competitividad de pymes: estudio de caso de empresas industriales del sector gráfico de la gran asunción. *Reportes científicos*, 5 (2), 5-19.

Rizq, S.; Djamaludin, D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of Service Quality Satisfaction of E-KTP Service at Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2), 55-65. <https://doi.org/10.29244/jcs.3.2.55-65>

Ramírez, F. (2012). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación*. Editorial Panapo, Caracas.

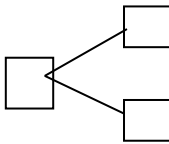
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146.
<https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Romero, C. (2018). *Incidencia De La Gestión De Mejora De Los Procesos Administrativos Para Incrementar La Calidad De Servicio En La Municipalidad Provincial De Cajamarca, 2016 – 2018*. [Tesis de maestría – Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/2339>
- Saavedra Castañeda, M. Y. (2020). Gestión administrativa y Calidad de servicio de la Sub Gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo,2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61994>
- Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Uv.mx.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Schober, P., Boer, B. y Schwarte, L. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Special article*, 125 (5), 1763-1768.
DOI:10.1213/ANE.0000000000002864
- Secretaría de Gestión Pública (2021). *Sistema de Modernización de la Gestión Pública. Avances y agenda futura*. Preciso Agencia de Contenidos.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069623/Sistema%20de%20Modernizacion%20de%20la%20Gestion%20Publica.pdf>
- Tabuyo, J. U., Koh, J. M. I., Hiponia, K. D. V., & Katsumata, E. S. (2019). Touristic Restaurants In Tagaytay City: A Service Quality Approach. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality & Tourism*, 8(2), 193–216.
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20203188352>
- Tapia, M. y Pilla, E. (2019). *Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo*. [Tesis de licenciatura -Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5722>

- Torres, R. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.
- Torres Tejada, A. C. (2022). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Sayan, 2022*. Tesis de Pre Grado. Universidad Cesar Vallejo, Sayan, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108496>
- Tuncer, İ., Unusan, C., & Cobanoglu, C. (2021). Service quality, perceived value, and customer satisfaction on behavioral intention in restaurants: An integrated structural model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(4), 447-475.
- Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., & Leo, E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15).
- Velasco, M., & Martínez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. *Licenciatura en*, 3. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos													
<p>Problema general: ¿De qué manera el proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A. ¿De qué manera la planeación influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023?</p> <p>B. ¿De qué manera la organización influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023?</p> <p>C. ¿De qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023?</p> <p>D. ¿De qué manera el control influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Establecer de qué manera el proceso administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Establecer de qué manera la planeación influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p> <p>B. Establecer de qué manera la organización influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p> <p>C. Establecer de qué manera la dirección influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p> <p>D. Establecer de qué manera el control influye en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p>	<p>Hipótesis general El proceso administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>A. La planeación influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p> <p>B. La organización influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p> <p>C. La dirección influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p> <p>D. El control influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023.</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p>													
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>		<p>Instrumento: Cuestionario</p>												
<p>Tipo de investigación: Básica Nivel: Correlacional Diseño: pre experimental El diseño es el siguiente:</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra de estudio V1=Gestión Administrativa V2 = Calidad de servicio r = Relación de variables</p> </div> </div>	<p>La población: Trabajadores de la municipalidad.</p> <p>Muestra: subgrupo de trabajadores de la municipalidad</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Proceso Administrativo</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Calidad de servicio</td> <td>Consideraciones tangibles</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción laboral</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables		Dimensiones	Proceso Administrativo	Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Consideraciones tangibles	Confianza	Satisfacción laboral	Responsabilidad	Empatía
Variables	Dimensiones															
Proceso Administrativo	Planeación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Calidad de servicio	Consideraciones tangibles															
	Confianza															
	Satisfacción laboral															
	Responsabilidad															
	Empatía															

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio al usuario en una municipalidad, 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PROCESO ADMINISTRATIVO	Según Chiavenato (2019), es aquél que realiza acciones dirigidas coherentemente para lograr objetivos respetando los clásicos de la gestión en el proceso gerencial: proyectar, estructurar, orientar y dominar.	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario, utilizando, al personal de las oficinas y unidades de administración, planificación y presupuesto, economía de la Red de Salud Datem del Maraón, a través de las cuales se podrá realizar un diagnóstico interno	• Planificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Se planifica con anticipación. • Definición de los objetivos • Estrategias • Organigrama 	Ordinal
			• Organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Agrupan las actividades • Asignación de puestos • Asignación de funciones 	
			• Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Capacitación • Ejercicio de liderazgo • Proceso que guía la actividad. 	
			• Control	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar si se alcanzó los objetivos. • Asegurar los resultados • Corrección de posibles errores. • Mejorar las operaciones 	
CALIDAD DE SERVICIO	Miranda et al. (2012) el concepto se refiere a satisfacer las expectativas, necesidades y requerimientos del usuario por parte de la organización. Asimismo, desde una perspectiva centrada en el cliente, los	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario, utilizando, al personal de las oficinas y unidades de Nivel de atención, Confiabilidad y Seguridad de la Red de Salud Datem del	• Consideraciones tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos materiales • Entorno laboral 	Ordinal
			• Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Seguridad • Imagen de confianza 	
			• Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Puesto en el trabajo • Organización laboral • Preocupación de la institución 	

	<p>usuarios son quienes finalmente determinan la calidad de un producto o servicio.</p>	<p>Marañón, a través de las cuales se podrá realizar un diagnóstico interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Empeño 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Solidaridad • Proactividad • Atención 	

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Proceso Administrativo

El presente instrumento tiene como propósito determinar el tipo de Proceso administrativo, dirigida a los trabajadores de la presente entidad.

Sexo: M () F ()

Edad: 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 () 36 – 40 () 41 a más ()

Condición Laboral: Contratado () CAS () Locación ()

INSTRUCCIONES: Cada pregunta contiene cinco (5) alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente. Considerando 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

N°	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Planificación					
1	Las tareas administrativas son por lo general programadas con anticipación.					
2	El personal de la Institución tiene objetivos organizacionales claramente definidos.					
3	Los funcionarios agendan anticipadamente la atención que brindan a los usuarios.					
4	Los servidores públicos logran cumplir con las metas que se han planificado.					
5	Los funcionarios públicos cuentan con métodos de mitigación de riesgos.					
6	Actualmente, es posible encontrar una estrategia de mejora basada en las circunstancias socioeconómicas.					
7	Los instrumentos y procedimientos de la administración municipal funcionan como lineamientos y guías para todo el personal de la municipalidad.					
	DIMENSIÓN 2: Organización					
8	La organización de las actividades en la municipalidad suele ser adecuada.					
9	Las herramientas de gestión municipal están ampliamente disponibles a consultar.					

10	Existe un organigrama para el área de función a la que corresponde.					
11	La jornada laboral es cumplida rutinariamente por los empleados del municipio.					
12	En la selección de personal, existe un adecuado procedimiento de contratación.					
	DIMENSIÓN 3: Dirección					
13	Los altos funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la Institución.					
14	Los funcionarios de alto mando asignan funciones claves en los puestos de la Institución.					
15	Se realiza un constante seguimiento a la atención que se le brinda a los usuarios.					
16	Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local.					
17	Los funcionarios de alto mando preservan una buena comunicación con los demás trabajadores.					
18	Los supervisores conocen las expectativas de los trabajadores públicos.					
19	Los funcionarios encargados se aseguran de que se dé la capacitación pertinente a los trabajadores.					
20	Los altos funcionarios suelen mantener motivados a los trabajadores de la municipalidad.					
21	Los altos funcionarios suelen ejecutar sin contratiempos lo plasmado en el plan de gobierno vigente.					
	DIMENSIÓN 4: Control					
22	La Institución suele demostrar que cuenta con mecanismos de control eficientes.					
23	Los servidores públicos en la municipalidad suelen hacer rendición de cuentas.					
24	La municipalidad suele evidenciar que los recursos que posee son gestionados adecuadamente.					
25	La asistencia y permisos de los funcionarios públicos que laboran en la municipalidad son controladas minuciosamente.					
26	Hay suficientes empleados para mantener el proceso administrativo bajo control.					
27	Suele existir un control adecuado antes de llevar a cabo un proyecto.					
28	Suele estar presente un control adecuado durante la ejecución de un proyecto.					
29	Se suele llevar a cabo un control adecuado después de la ejecución de un proyecto.					

Cuestionario de Calidad de Servicio

El presente instrumento tiene como propósito determinar el tipo de Proceso administrativo, dirigida a los trabajadores de la presente entidad.

Sexo: M () F ()

Edad: 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 () 36 – 40 () 41 a más ()

Condición Laboral: Contratado () CAS () Locación ()

INSTRUCCIONES: Cada pregunta contiene cinco (5) alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente. Considerando 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

N.	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Consideraciones tangibles					
1	Los empleados del municipio suelen manejar los bienes materiales con eficiencia.					
2	Por lo general, se cumplen los aspectos fundamentales de la prestación de un servicio de calidad.					
3	Existe un entorno de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades.					
4	Se emprenden iniciativas para potenciar los recursos materiales disponibles para la mejora del trabajo.					
5	El ambiente de trabajo suele influir en los resultados obtenidos en el municipio.					
	DIMENSIÓN 2. Satisfacción laboral					
6	En cuanto al entorno de trabajo, suele existir bienestar psicológico.					
7	La institución suministra los recursos necesarios para un funcionamiento eficaz.					
8	Se ofrece una remuneración equitativa acorde con los puestos y las funciones de los servidores públicos.					
9	El municipio se preocupa por la salud y el bienestar general de sus empleados.					
10	Existe cierto grado de independencia con respecto a la calidad del servicio prestado al usuario.					

	DIMENSIÓN 3. Confianza					
11	Los funcionarios públicos se esfuerzan por prestar un servicio satisfactorio.					
12	La imagen institucional del municipio es aceptada en la comunidad.					
13	Los trabajadores públicos suelen inspirar confianza entre sus compañeros y los usuarios.					
14	Se han evidenciado mejoras en la municipalidad con el pasar del tiempo.					
15	Se suele cumplir con las exigencias y necesidades del usuario.					
	DIMENSIÓN 4. Responsabilidad					
16	En opinión de los usuarios, el servicio del municipio es satisfactorio.					
17	Existe la garantía de que se satisfarán las necesidades del usuario.					
18	El municipio satisface con prontitud las necesidades del usuario.					
19	El municipio se compromete en actividades sociales.					
20	Se ponen en marcha actividades y tácticas para satisfacer las necesidades del usuario.					
	DIMENSIÓN 5. Empatía					
21	Los encargados de los servicios se suelen comunicar con asertividad.					
22	Los servidores se anticipan en la ejecución de las tareas antes de que se les solicite.					
23	El municipio presta atención a las demandas de los usuarios.					
24	Hay preocupación por ofrecer a las personas un servicio de calidad.					
25	Cada usuario recibe un servicio individualizado.					

Anexo 3: Validación de Instrumento

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Primera dimensión / subcategoría: PLANIFICACIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la planificación que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	Las tareas administrativas son por lo general se programan con anticipación.	4	4	4	4
	Los funcionarios agendan anticipadamente la atención que brindan a los usuarios.	4	4	4	4
Objetivos	El personal de la Institución tiene objetivos organizacionales claramente definidos.	4	4	4	4
	Los servidores públicos logran cumplir con las metas que se han planificado.	4	4	4	4
Estrategias	Los funcionarios públicos cuentan con métodos de mitigación de riesgos.	4	4	4	4
	Actualmente, es posible encontrar una estrategia de mejora basada en las circunstancias socioeconómicas.	4	4	4	4
Organigrama	Los instrumentos y procedimientos de la administración municipal funcionan como lineamientos y guías para todo el personal de la municipalidad.	4	4	4	4

Segunda dimensión / subcategoría: ORGANIZACIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la organización que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agrupan las actividades	La organización de las actividades en la municipalidad suele ser adecuada.	4	4	4	4
	Las herramientas de gestión municipal están ampliamente disponibles a consultar.	4	4	4	4
Asignación de puestos	En la selección de personal, existe un adecuado procedimiento de contratación.	4	4	4	4
Asignación de funciones	La jornada laboral es cumplida rutinariamente por los empleados del municipio.	4	4	4	4
	Existe un organigrama para el área de función a la que corresponde.	4	4	4	4

Tercera dimensión / subcategoría: DIRECCIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la dirección que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	Los funcionarios de alto mando preservan una buena comunicación con los demás trabajadores.	4	4	4	4
	Los supervisores conocen las expectativas de los trabajadores públicos.	4	4	4	4
Capacitación	Los funcionarios encargados se aseguran de que se dé la capacitación pertinente a los trabajadores.	4	4	4	4
Ejercicio de liderazgo	Los altos funcionarios suelen mantener motivados a los trabajadores de la municipalidad.	4	4	4	4
	Se realiza un constante seguimiento a la atención que se le brinda a los usuarios.	4	4	4	4
	Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local.	4	4	4	4
Proceso que guía la actividad.	Los altos funcionarios suelen ejecutar sin contratiempos lo plasmado en el plan de gobierno vigente.	4	4	4	4
	Los altos funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la Institución.	4	4	4	4
	Los funcionarios de alto mando asignan funciones claves en los puestos de la Institución.	4	4	4	4

Cuarta dimensión / subcategoría: CONTROL.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento del control que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprobar si se alcanzó los objetivos	Los servidores públicos en la municipalidad suelen hacer rendición de cuentas.	4	4	4	4
Asegurar los resultados	La municipalidad suele evidenciar que los recursos que posee son gestionados adecuadamente.	4	4	4	4
	Hay suficientes empleados para mantener el proceso administrativo bajo control.	4	4	4	4
Corrección de posibles errores	La Institución suele demostrar que cuenta con mecanismos de control eficientes.	4	4	4	4
	La asistencia y permisos de los funcionarios públicos que laboran en la municipalidad son controladas minuciosamente.	4	4	4	4
Mejorar las operaciones	Suele existir un control adecuado antes de llevar a cabo un proyecto.	4	4	4	4
	Suele estar presente un control adecuado durante la ejecución de un proyecto.	4	4	4	4
	Se suele llevar a cabo un control adecuado después de la ejecución de un proyecto.	4	4	4	4

Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO.

Primera dimensión / subcategoría: CONSIDERACIONES TANGIBLES.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de las consideraciones tangibles sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	Los empleados del municipio suelen manejar los bienes materiales con eficiencia.	4	4	4	4
	Por lo general, se cumplen los aspectos fundamentales de la prestación de un servicio de calidad.	4	4	4	4
	Se emprenden iniciativas para potenciar los recursos materiales disponibles para la mejora del trabajo.	4	4	4	4
Entorno laboral	Existe un entorno de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades.	4	4	4	4
	El ambiente de trabajo suele influir en los resultados obtenidos en el municipio.	4	4	4	4

Segunda dimensión / subcategoría: CONFIANZA.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de confianza sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Honestidad	Los funcionarios públicos se esfuerzan por prestar un servicio satisfactorio.	4	4	4	4
	Se suele cumplir con las exigencias y necesidades del usuario.	4	4	4	4
Seguridad	Los trabajadores públicos suelen inspirar confianza entre sus compañeros y los usuarios.	4	4	4	4
Imagen de confianza	La imagen institucional del municipio es aceptada en la comunidad.	4	4	4	4
	Se han evidenciado mejoras en la municipalidad con el pasar del tiempo.	4	4	4	4

Tercera dimensión / subcategoría: SATISFACCION LABORAL.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de la satisfacción laboral sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puesto en el trabajo	Existe cierto grado de independencia con respecto a la calidad del servicio	4	4	4	4
Organización laboral	La institución suministra los recursos necesarios para un funcionamiento eficaz.	4	4	4	4
	Se ofrece una remuneración equitativa acorde con los puestos y las funciones de los servidores públicos.	4	4	4	4
Preocupación de la institución	En cuanto al entorno de trabajo, suele existir bienestar psicológico.	4	4	4	4
	En cuanto al entorno de trabajo, suele existir bienestar psicológico. prestado al usuario.	4	4	4	4

Cuarta dimensión / subcategoría: RESPONSABILIDAD.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de responsabilidad sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	El municipio se compromete en actividades sociales.	4	4	4	4
	Se ponen en marcha actividades y tácticas para satisfacer las necesidades del usuario.	4	4	4	4
Empeño	En opinión de los usuarios, el servicio del municipio es satisfactorio.	4	4	4	4
	Existe la garantía de que se satisfarán las necesidades del usuario.	4	4	4	4
	El municipio satisface con prontitud las necesidades del usuario.	4	4	4	4

Cuarta dimensión / subcategoría: EMPATÍA.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de empatía sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

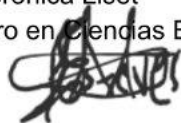
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solidaridad	El municipio presta atención a las demandas de los usuarios.	4	4	4	4
	Hay preocupación por ofrecer a las personas un servicio de calidad.	4	4	4	4
Proactividad	Los servidores se anticipan en la ejecución de las tareas antes de que se les solicite.	4	4	4	4
Atención	Los encargados de los servicios se suelen comunicar con asertividad.	4	4	4	4
	Cada usuario recibe un servicio individualizado.	4	4	4	4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Esteves Cárdenas Veronica Liset

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Maestro en Ciencias Económicas con mención en auditoría.



27 de Septiembre de 2023

Firma del evaluador
DNI 71231923

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Primera dimensión / subcategoría: PLANIFICACIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la planificación que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	Las tareas administrativas son por lo general se programan con anticipación.	3	4	3	-
	Los funcionarios agendan anticipadamente la atención que brindan a los usuarios.	3	3	4	-
Objetivos	El personal de la Institución tiene objetivos organizacionales claramente definidos.	4	3	3	-
	Los servidores públicos logran cumplir con las metas que se han planificado.	3	3	3	-
Estrategias	Los funcionarios públicos cuentan con métodos de mitigación de riesgos.	3	3	3	-
	Actualmente, es posible encontrar una estrategia de mejora basada en las circunstancias socioeconómicas.	3	3	3	-
Organigrama	Los instrumentos y procedimientos de la administración municipal funcionan como lineamientos y guías para todo el personal de la municipalidad.	3	3	3	-

=

Segunda dimensión / subcategoría: ORGANIZACIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la organización que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agrupar las actividades	La organización de las actividades en la municipalidad suele ser adecuada.	3	3	3	-
	Las herramientas de gestión municipal están ampliamente disponibles a consultar.	3	3	4	-
Asignación de puestos	En la selección de personal, existe un adecuado procedimiento de contratación.	4	3	3	-
Asignación de funciones	La jornada laboral es cumplida rutinariamente por los empleados del municipio.	3	3	3	-
	Existe un organigrama para el área de función a la que corresponde.	3	3	3	-

Tercera dimensión / subcategoría: DIRECCIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la dirección que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	Los funcionarios de alto mando preservan una buena comunicación con los demás trabajadores.	3	3	4	-

	Hay suficientes empleados para mantener el proceso administrativo bajo control.	3	3	3	-
Corrección de posibles errores	La Institución suele demostrar que cuenta con mecanismos de control eficientes.	4	3	3	-
	La asistencia y permisos de los funcionarios públicos que laboran en la municipalidad son controladas minuciosamente.	3	3	3	-
Mejorar las operaciones	Suele existir un control adecuado antes de llevar a cabo un proyecto.	3	3	3	-
	Suele estar presente un control adecuado durante la ejecución de un proyecto.	3	4	3	-
	Se suele llevar a cabo un control adecuado después de la ejecución de un proyecto.	3	3	3	-

Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO.

Primera dimensión / subcategoría: CONSIDERACIONES TANGIBLES.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de las consideraciones tangibles sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	Los empleados del municipio suelen manejar los bienes materiales con eficiencia.	3	3	4	-
	Por lo general, se cumplen los aspectos fundamentales de la prestación de un servicio de calidad.	3	4	3	-
	Se emprenden iniciativas para potenciar los recursos materiales disponibles para la mejora del trabajo.	4	3	3	-

Entorno laboral	Existe un entorno de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades.	3	3	3	-
	El ambiente de trabajo suele influir en los resultados obtenidos en el municipio.	3	3	3	-

Segunda dimensión / subcategoría: CONFIANZA.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de confianza sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Honestidad	Los funcionarios públicos se esfuerzan por prestar un servicio satisfactorio.	3	3	3	-
	Se suele cumplir con las exigencias y necesidades del usuario.	3	3	4	-
Seguridad	Los trabajadores públicos suelen inspirar confianza entre sus compañeros y los usuarios.	3	3	3	-
Imagen de confianza	La imagen institucional del municipio es aceptada en la comunidad.	3	4	3	-
	Se han evidenciado mejoras en la municipalidad con el pasar del tiempo.	3	3	3	-

Tercera dimensión / subcategoría: SATISFACCION LABORAL.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de la satisfacción laboral sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puesto en el trabajo	Existe cierto grado de independencia con respecto a la calidad del servicio	4	3	3	-
Organización laboral	La institución suministra los recursos necesarios para un funcionamiento eficaz.	3	4	3	-
	Se ofrece una remuneración equitativa acorde con los puestos y las funciones de los servidores públicos.	3	3	3	-
Preocupación de la institución	En cuanto al entorno de trabajo, suele existir bienestar psicológico.	3	4	3	-
	En cuanto al entorno de trabajo, suele existir bienestar psicológico. prestado al usuario.	3	3	3	-

Cuarta dimensión / subcategoría: RESPONSABILIDAD.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de responsabilidad sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	El municipio se compromete en actividades sociales.	3	3	4	-
	Se ponen en marcha actividades y tácticas para satisfacer las necesidades del usuario.	3	3	3	-
Empeño	En opinión de los usuarios, el servicio del municipio es satisfactorio.	4	3	3	-
	Existe la garantía de que se satisfarán las necesidades del usuario.	3	3	3	-
	El municipio satisface con prontitud las necesidades del usuario.	3	3	3	-

Quinta dimensión / subcategoría: EMPATÍA.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de empatía sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solidaridad	El municipio presta atención a las demandas de los usuarios.	3	3	3	-
	Hay preocupación por ofrecer a las personas un servicio de calidad.	3	3	4	-
Proactividad	Los servidores se anticipan en la ejecución de las tareas antes de que se les solicite.	3	3	3	-
Atención	Los encargados de los servicios se suelen comunicar con asertividad.	3	4	3	-
	Cada usuario recibe un servicio individualizado.	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficiente para ser aplicado.*

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Bullón Solís Omar*

Especialidad del evaluador: *Administrador, Maestro en Dirección Estratégica y Doctor en Educación*



Firma del evaluador

DNI 43674409

18 de setiembre de 2023

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Primera dimensión / subcategoría: PLANIFICACIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la planificación que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	Las tareas administrativas son por lo general se programan con anticipación.	4	4	4	
	Los funcionarios agendan anticipadamente la atención que brindan a los usuarios.	4	4	4	
Objetivos	El personal de la Institución tiene objetivos organizacionales claramente definidos.	4	4	4	
	Los servidores públicos logran cumplir con las metas que se han planificado.	4	4	4	
Estrategias	Los funcionarios públicos cuentan con métodos de mitigación de riesgos.	4	4	4	
	Actualmente, es posible encontrar una estrategia de mejora basada en las circunstancias socioeconómicas.	4	4	4	
Organigrama	Los instrumentos y procedimientos de la administración municipal funcionan como lineamientos y guías para todo el personal de la municipalidad.	4	4	4	

Segunda dimensión / subcategoría: ORGANIZACIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la organización que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agrupan las actividades	La organización de las actividades en la municipalidad suele ser adecuada.	4	4	4	
	Las herramientas de gestión municipal están ampliamente disponibles a consultar.	4	4	4	
Asignación de puestos	En la selección de personal, existe un adecuado procedimiento de contratación.	4	4	4	
Asignación de funciones	La jornada laboral es cumplida rutinariamente por los empleados del municipio.	4	4	4	
	Existe un organigrama para el área de función a la que corresponde.	4	4	4	

Tercera dimensión / subcategoría: DIRECCIÓN.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento de la dirección que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	Los funcionarios de alto mando preservan una buena comunicación con los demás trabajadores.	4	4	4	
	Los supervisores conocen las expectativas de los trabajadores públicos.	4	4	4	
Capacitación	Los funcionarios encargados se aseguran de que se dé la capacitación pertinente a los trabajadores.	4	4	4	
Ejercicio de liderazgo	Los altos funcionarios suelen mantener motivados a los trabajadores de la municipalidad.	4	4	4	
	Se realiza un constante seguimiento a la atención que se le brinda a los usuarios.	4	4	4	
	Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local.	4	4	4	
Proceso que guía la actividad.	Los altos funcionarios suelen ejecutar sin contratiempos lo plasmado en el plan de gobierno vigente.	4	4	4	
	Los altos funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la Institución.	4	4	4	
	Los funcionarios de alto mando asignan funciones claves en los puestos de la Institución.	4	4	4	

Cuarta dimensión / subcategoría: CONTROL.

Objetivos de la dimensión: Identificar el grado de conocimiento del control que tienen los colaboradores en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprobar si se alcanzó los objetivos	Los servidores públicos en la municipalidad suelen hacer rendición de cuentas.	4	4	4	
Asegurar los resultados	La municipalidad suele evidenciar que los recursos que posee son gestionados adecuadamente.	4	4	4	
	Hay suficientes empleados para mantener el proceso administrativo bajo control.	4	4	4	
Corrección de posibles errores	La Institución suele demostrar que cuenta con mecanismos de control eficientes.	4	4	4	
	La asistencia y permisos de los funcionarios públicos que laboran en la municipalidad son controladas minuciosamente.	4	4	4	
Mejorar las operaciones	Suele existir un control adecuado antes de llevar a cabo un proyecto.	4	4	4	
	Suele estar presente un control adecuado durante la ejecución de un proyecto.	4	4	4	
	Se suele llevar a cabo un control adecuado después de la ejecución de un proyecto.	4	4	4	

Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO.

Primera dimensión / subcategoría: CONSIDERACIONES TANGIBLES.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de las consideraciones tangibles sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales	Los empleados del municipio suelen manejar los bienes materiales con eficiencia.	4	4	4	
	Por lo general, se cumplen los aspectos fundamentales de la prestación de un servicio de calidad.	4	4	4	
	Se emprenden iniciativas para potenciar los recursos materiales disponibles para la mejora del trabajo.	4	4	4	
Entorno laboral	Existe un entorno de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades.	4	4	4	
	El ambiente de trabajo suele influir en los resultados obtenidos en el municipio.	4	4	4	

Segunda dimensión / subcategoría: CONFIANZA.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de confianza sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Honestidad	Los funcionarios públicos se esfuerzan por prestar un servicio satisfactorio.	4	4	4	
	Se suele cumplir con las exigencias y necesidades del usuario.	4	4	4	
Seguridad	Los trabajadores públicos suelen inspirar confianza entre sus compañeros y los usuarios.	4	4	4	
Imagen de confianza	La imagen institucional del municipio es aceptada en la comunidad.	4	4	4	
	Se han evidenciado mejoras en la municipalidad con el pasar del tiempo.	4	4	4	

Tercera dimensión / subcategoría: SATISFACCION LABORAL.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de la satisfacción laboral sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puesto en el trabajo	Existe cierto grado de independencia con respecto a la calidad del servicio	4	4	4	
Organización laboral	La institución suministra los recursos necesarios para un funcionamiento eficaz.	4	4	4	
	Se ofrece una remuneración equitativa acorde con los puestos y las funciones de los servidores públicos.	4	4	4	
Preocupación de la institución	En cuanto al entorno de trabajo, suele existir bienestar psicológico.	4	4	4	
	En cuanto al entorno de trabajo, suele existir bienestar psicológico. prestado al usuario.	4	4	4	

Cuarta dimensión / subcategoría: RESPONSABILIDAD.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de responsabilidad sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	El municipio se compromete en actividades sociales.	4	4	4	
	Se ponen en marcha actividades y tácticas para satisfacer las necesidades del usuario.	4	4	4	
Empeño	En opinión de los usuarios, el servicio del municipio es satisfactorio.	4	4	4	
	Existe la garantía de que se satisfarán las necesidades del usuario.	4	4	4	
	El municipio satisface con prontitud las necesidades del usuario.	4	4	4	

Cuarta dimensión / subcategoría: EMPATÍA.

Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de empatía sobre los servicios brindados en la Municipalidad 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solidaridad	El municipio presta atención a las demandas de los usuarios.	4	4	4	
	Hay preocupación por ofrecer a las personas un servicio de calidad.	4	4	4	
Proactividad	Los servidores se anticipan en la ejecución de las tareas antes de que se les solicite.	4	4	4	
Atención	Los encargados de los servicios se suelen comunicar con asertividad.	4	4	4	
	Cada usuario recibe un servicio individualizado.	4	4	4	

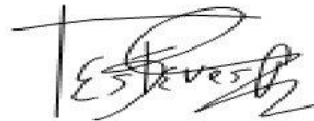
Observaciones (precisar si hay suficiencia): (Dejar Vacío)

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Apellido y Nombre (ESTEVEZ PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO)

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Maestro en Dirección Estratégica (Dejar Vacío)

17 de agosto de 2023



Firma del evaluador
17846910

Anexo 4: Consulta de grados SUNEDU

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>ESTEVEZ CARDENAS, VERONICA LISET DNI 71231923</p>	<p>BACHILLER EN ADMINISTRACION</p> <p>Fecha de diploma: 12/02/2014 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i></p>
<p>ESTEVEZ CARDENAS, VERONICA LISET DNI 71231923</p>	<p>LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN</p> <p>Fecha de diploma: 19/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i></p>
<p>ESTEVEZ CARDENAS, VERONICA LISET DNI 71231923</p>	<p>MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : AUDITORÍA</p> <p>Fecha de diploma: 08/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 06/05/2017 Fecha egreso: 02/02/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i></p>

Graduado	Grado o Título	Institución
BULLON SOLIS, OMAR DNI 43674409	BACHILLER EN CIENCIAS - BIOLOGIA CIENCIAS - BIOLOGIA Fecha de diploma: 11-09-2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA <i>PERU</i>
BULLON SOLIS, OMAR DNI 43674409	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 03/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/09/2015 Fecha egreso: 03/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BULLON SOLIS, OMAR DNI 43674409	MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 02/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 25/05/2017 Fecha egreso: 31/05/2018	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>ESTEVEZ PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910</p>	<p>MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA</p> <p>Fecha de diploma: 10/12/2008 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i></p>
<p>ESTEVEZ PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910</p>	<p>LICENCIADO EN EDUCACION CIENCIAS NATURALES</p> <p>Fecha de diploma: 24/10/2007 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i></p>
<p>ESTEVEZ PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910</p>	<p>BIOLOGO PESQUERO</p> <p>Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i></p>
<p>ESTEVEZ PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS</p> <p>Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i></p>

Anexo 6: Carta



Universidad
César Vallejo

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ATE, 07 de julio del 2023

Señor(a)
FIDEL INCA ALMANZA
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAQUIABAMBA
AV. PROGRESO S/N PLAZA DE ARMAS

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de ADMINISTRACIÓN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial ATE y a mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

La presente tiene como finalidad solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. ELÍ VASQUEZ SANCHEZ, con DNI 44950146, del Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN, del Programa de Titulación; pueda ejecutar su investigación titulada: **"PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD, 2023"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección. Así mismo, de resultar favorable su autorización, le agradeceré brindarle las facilidades correspondientes a fin de cumplir su propósito.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración a su persona.

Atentamente,

Dr. Omar Bullón Solís
COORDINADOR NACIONAL DE LA ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PTUN.

