



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Influencia del Sistema Administrativo en la Atención al Usuario en la
Municipalidad Provincial de Huaraz – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Yauri Timoteo, Lim Mayume (ORCID: 0000-0001-8169-8452)

ASESOR:

Dr. Bustamante Cabello, Julio Cesar (ORCID: 0000-0002-9421-8717-441)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2019

Dedicatoria

Con amor y afecto a mis padres Lucia Timoteo Diaz y Silvestre Yauri Huaney por ser mi fortaleza, cimiento en toda mi trayectoria universitaria; por haberme permitido lograr un sueño y el inicio de muchas, por inculcarme sus valores, consejos y principios sobre todo por confiar en mí. A mi hermano Ronaldo Yauri por su paciencia e impulsarme a seguir adelante hacia un camino diferente.

Lim Mayume Yauri Timoteo

Agradecimiento

A dios por bendecir mí vida, guiarme en el transcurso de mi existencia, enseñarme que la vida es muy hermosa y por ser el soporte en mis momentos difíciles. A mi universidad por permitirme formarme profesionalmente, a los docentes por brindarme su apoyo en mi trayectoria académica y así concluir con excelencia mi tesis.

A mi familia que fueron los promotores de este proceso con su motivación y apoyo incondicional, a ser más perseverante y mis ganas de luchar por ser una mejor persona.

Lim Mayume Yauri Timoteo

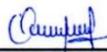
Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Yauri Timoteo Lim Mayume con DNI: 75680010, a efectos de cumplir con los artículos vigentes y modificados establecidos en la Resolución de Consejo Universitario N°00200-2018/UCV, y al reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración, con la tesis titulada “Influencia del Sistema Administrativo en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz – 2019” manifiesto y declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña a la documentación es fehaciente y autentica asimismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el trabajo de investigación

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

Huaraz, diciembre de 2019.



Yauri Timoteo Lim Mayume

DNI 75680010

Índice

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Página del jurado..... | iv |
| Declaratorio de autenticidad..... | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas..... | viii |
| Índice de figuras | ix |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO | 14 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 15 |
| 2.3 Población, Muestra y Muestreo | 17 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 17 |
| 2.5 Procedimiento | 19 |
| 2.6 Métodos de análisis de datos | 19 |
| 2.7 Aspectos éticos..... | 20 |
| III. RESULTADOS | 21 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 31 |
| V. CONCLUSIONES..... | 34 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 36 |
| REFERENCIAS..... | 37 |
| ANEXOS | 42 |
| Anexo 01: Instrumento de recolección de datos | 43 |
| Anexo 02: Ficha técnica del instrumento | 45 |
| Anexo03: Hoja de vida de los Juicio de Expertos | 51 |
| Anexo 04: Validez del instrumento | 54 |

| | |
|--|----|
| Anexo 05: Matriz de Consistencia..... | 66 |
| Anexo 06: Confiabilidad – Alfa de Cronbach | 68 |
| Anexo 07: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio | 69 |
| Anexo 08: Autorización para aplicar encuesta | 70 |
| Anexo 09: Solicitud de planilla del personal | 71 |
| Anexo 10: Entrega de planilla | 72 |
| Anexo 11: Cuestionario aplicado para la prueba piloto | 73 |
| Anexo 12: Cuestionario aplicado para la muestra real..... | 74 |
| Anexo 13: Colaboradores encuestados en la Municipalidad Distrital de Independencia -muestra piloto | 75 |
| Anexo 14: Colaboradores encuestados en la Municipalidad Provincial de Huaraz | 76 |
| Anexo 15: Pantallazo de Turnitin..... | 78 |
| Anexo 16: Acta de aprobación de originalidad de tesis | 79 |
| Anexo 17: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV | 80 |
| Anexo 18: Autorización de la versión final del trabajo de investigación..... | 81 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Tabla cruzada sobre la influencia del Sistema Administrativo en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019. | 21 |
| Tabla 2. Prueba de Eta sobre la influencia entre el Sistema administrativo y Atención al Usuario..... | 23 |
| Tabla 3. Sistema de trámite documentario y Estrategia de servicio | 24 |
| Tabla 4. Prueba de Eta sobre la influencia entre el sistema administrativo y la estrategia de servicio..... | 25 |
| Tabla 5. Gestión Administrativa de Recursos Humanos y Habilidades Gerenciales con el Usuario..... | 26 |
| Tabla 6. Prueba de Eta sobre Gestión Administrativa de Recursos Humanos y Habilidades Gerenciales con el Usuario | 27 |
| Tabla 7. Control de los Procesos Administrativos e Interacción con el Usuario | 28 |
| Tabla 8. Prueba de Eta sobre el Control de los Procesos Administrativos y la Interacción con el Usuario..... | 30 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Gráfico de barra de Sistema Administrativo y Atención al Usuario..... | 22 |
| Figura 2. Gráfico de barra de Sistema de Tramite Documentario y Estrategia de servicio. | 24 |
| Figura 3. Gráfico de barra de Gestión Administrativa de Recursos Humanos y Habilidades Gerenciales con el Usuario. | 26 |
| Figura 4: Grafico de barra de Control de los Procesos Administrativos y Interacción con el Usuario..... | 29 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “Influencia del Sistema Administrativo en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz – 2019”, estuvo conformada por una población de 97 colaboradores y la muestra fue probabilística simple constituida por 77 participantes, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional - causal, el diseño fue no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. El análisis estadístico fue mediante la prueba ETA, obteniendo un valor de 0.212 y 0.213 (ambas dependientes); así mismo se obtuvo un 54.4% en el nivel medio en la variable sistema administrativo y un 84.4% en el nivel alto en la variable atención al usuario, donde se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula, evidenciándose que el sistema administrativo tiene una influencia sobre la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Palabras clave: Atención, servidor público, sistema administrativo

ABSTRACT

This research entitled "Influence of the Administrative System on User Care in the Provincial Municipality of Huaraz - 2019", was made up of a population of 97 employees and the sample was simple probabilistic consisting of 77 participants, the research was quantitative approach, Applied type, correlational - causal level, the design was not experimental cross-section. The technique used was the survey and as an instrument the questionnaire was used. The statistical analysis was by means of the ETA test, obtaining a value of 0.212 and 0.213 (both dependent); Likewise, 54.4% were obtained at the average level in the administrative system variable and 84.4% at the high level in the user care variable, where the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected, evidencing that the administrative system It has an influence on customer service in the Provincial Municipality of Huaraz.

Keywords: Attention, public server, administrative system

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas épocas existe una necesidad urgente de introducir reformas en las administraciones públicas, el estado mexicano se orientó bajo un enfoque sistémico considerado como uno de los métodos analíticos constituidos; entonces para atender los procesos sistemáticos, este estudio les permite que a cada proceso de los sistemas administrativos a proponer soluciones a los problemas que dificultan la capacidad en la administración pública, en un mundo cambiante y de constante transformación cómo es posible que la gestión pública como sistema institucional de atención al público en general se resiste a los cambios, en muchos de los casos el ambiente de trabajo es pequeño, las infraestructuras y el equipamiento impiden el desempeño del trabajador como tal origina tensiones en el ambiente laboral.(Carrillo, 1978, p,30)

De acuerdo a las estadísticas presentadas en relación al Día de la Administración Pública por parte del Instituto Nacional de Geografía e Información (INEGI) en junio del 2017, en México, 75% de la población adulta de las áreas urbanas estuvo satisfecha con el trato que recibieron al realizar un trámite ante un empleado del gobierno. Pero, cuando se trató de medir la satisfacción en la prestación de servicios solo 38 de cada 100 mexicanos resultaron satisfechos, es decir, el 62% de los ciudadanos reprueba la prestación de los servicios públicos, como educación, salud, seguridad pública, entre otros. (Diario Rotativo, 2018, párr. 4).

Por tanto, un servicio deficiente, lento y de mala calidad, afecta negativamente a las instituciones públicas, a los servidores públicos, en gran mayoría de los casos el contribuyente realiza quejas sin ver la realidad de la situación de un servidor público esto indica que la prestación de servicios es buena pero la falta de equipamiento en la institución genera una mala imagen a cada colaborador y a la organizacional como tal. Los países latinoamericanos tienen rasgos comunes, los cuales se caracterizan históricamente en la administración pública. A inicios de su creación de dichas administraciones, se intentó aplicar el modelo jerárquico, pero con errores donde destacan la centralización de la autoridad esta descontrolada, existe un exceso de supuestos controles y legalismos por tanto las supervisiones son deficientes. Una característica marcada con el paso del tiempo fue el abismo entre las reglas formales eran real y aparente. Parecen acatarse las reglas sin embargo se destruyen continuamente, la informalidad burocrática se acrecienta en los principales niveles jerárquicos y las distintas

funciones del gobierno, para la toma de decisión, en cuanto las normas procesales, sistema de colaboradores y administración financiera generan costos de transacción burocráticos de muy alto costo (Ramírez, 2009, p. 13-14).

En Áncash, el Gobierno Regional lideró el ranking de las 10 entidades con más quejas por los administrados, según un reporte elaborado por la Defensoría del Pueblo, se registró 135 quejas especialmente en las gerencias de Transportes, Agricultura, Trabajo, Producción Cultural, Energía y Minas, Comercio y Vivienda; ante ello Rina Rodríguez Luján, representante regional de la Defensoría del Pueblo en Áncash, sostuvo que la inestabilidad presentada en las gestiones pasadas ha impedido que se pueda tener una clara hoja de ruta que permita a la región sobresalir la grave crisis que atraviesa. (El comercio, 2016, párr. 1-2).

“A ello se suma la improvisación desde el inicio de la última gestión regional, en donde se ha designado funcionarios que no han contado con la experiencia y preparación adecuada para trabajar en una región que arrastra antecedentes de ineficiencia en la gestión pública” (Rodríguez, citado por El comercio, 2016, párr. 3).

Chanamé (2017), En su artículo Menciona que en el Perú la mayoría de instituciones no cuentan con los recursos necesarios, las habilidades obtenidas no son aplicadas para potenciar sus procesos, uno de los problemas más resaltante es la desarticulación de los sistemas administrativos. Ante lo mencionado anteriormente, los colaboradores de una institución pública, cumplen sus funciones respectivas cuya finalidad es brindarle al ciudadano una atención oportuna de acuerdo a sus necesidades.

En las entidades públicas la necesidad de mantener en equilibrio la eficiencia y eficacia de todos los colaboradores dentro de una institución pública es un trabajo de día a día, sin embargo, se habló de forma extendida en estos últimos años sobre la importancia de la modernización del estado ciertamente se emitió normas que han contribuido, pero no el total, por tanto, concordamos en esta actualización se debe enfocar desde la perspectiva de la simplificación administrativa. En las municipalidades provinciales y distritales, los procedimientos administrativos relacionados a la obtención de licencias, constancias, solicitudes y certificados; se observa procedimientos en las que se exige requisitos innecesarios, ingresando al despacho de los funcionarios que alguno de los casos desconoces desconocen la normatividad y los alcances de la racionalidad

administrativa debido a que dicho documento no les corresponde generando una distorsión interna, por lo que se debe conocer los aspectos muy importantes sobre el texto único de procedimientos administrativos, para evitar abusos por parte de las entidades al momento de realizar una tramitación. Para ello el TUPA debe estar publicado en el portal de la institución, también se debe proporcionar en mesa de partes avisos; ya que muchos de los contribuyentes desconocen las paginas o el portal institucional donde se encuentran publicadas de manera virtual, por tanto al no brindar un a mayor información presencial al ciudadano origina inconvenientes, en cuanto a la integridad de los requisitos, costos y tiempo relacionados a solicitudes donde el desarrollo del procedimiento tarda por el bajo conocimiento del personal. Por tanto las quejas de los ciudadanos cada vez más son frecuentes, al momento de realizar un trámite documentario les toma tiempo de lo mencionado anteriormente corresponde desde el punto de vista del público, por tanto como colaborador se sabe los documentos tienen un proceso primero la recepción de los documentos fecha y hora, la verificación si corresponde o no a el área y por último es el visto bueno de los gerentes para poder derivarlos a las áreas correspondientes para su atención, a veces tarda el proceso debido a que existen reuniones, con el alcalde, en la gerencia municipal y la sesión de consejo; entre otras actividades en la municipalidad de los gerentes también implica mucho el cambio de funcionarios, si bien es cierto hay funcionarios encargados pero tienen diferentes operaciones por tanto se les dificulta apoyar a las diferentes áreas estas funciones que al público en muchos casos no entiende y determinan que las municipalidades un brindan servicios deficientes, la falta de comprensión de parte de ellos hace que las instituciones públicas en gran mayoría se van afectados por brindar servicios malos.

En la municipalidad provincial de Huaraz se observa que el sistema administrativo es regular, la falta de control y la verificación respectiva en cada punto de trabajo con respecto al desenvolvimiento y desempeño de trabajador, asimismo, la atención adecuada a los usuarios por parte de un trabajador, los instrumentos de gestión no están actualizadas esto no ayuda a fortalecer el sistema administrativo. Si bien es cierto como se mencionó anteriormente también en Huaraz el público realiza sus quejas de las distintas áreas de la entidad por la demora en la atención y el desconocimiento de la información documentaria por parte de los trabajadores de la entidad, a esto los trabajadores de alguna u otra manera como profesionales buscan mejoras en las atenciones brindadas a los ciudadanos que muchos de ellos no responde de una manera

correcta por tanto indicando que la gestión pública es pésima , esto esta vincula a la anterior gestión del alcalde por tanto la nueva gestión se está adecuando a cada cambio que se realiza tanto que hay funcionarios nuevos. Las autoridades públicas en su mayoría se despreocupan de su sistema administrativo que es fundamental para lograr una buena gestión acorde los requerimientos y necesidades por parte del público.

En cuanto al sistema de tramite documentario existe una falencia interna por parte de las secretarias que dicho sistema se implanto sin antes haber realizado una capacitación del funcionamiento sistema, como consecuente los colaboradores no pueden hacer ingresar los expedientes, en parte se encontró una falla sistemática ante ello la incomodidad de los usuarios, a esto el servidor público proporciona salidas porque la falla está en el sistema debido a las lluvias, por tanto se requiere constante mantenimiento para brindar una respuesta breve al público. Finalmente, para cada problema técnico se recurra a la oficina de la subgerencia de Informática.

Para esta investigación se consideró los siguientes trabajos previos; internacionales, nacionales y locales, estructurados de la siguiente forma:

Peña (2017), en su tesis “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari.” Universidad César Vallejo, cuya finalidad fue obtener el grado de maestría en gestión pública, cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario de la municipalidad, el diseño de investigación correlacional, la población fue de 2232 usuarios y una muestra de 328 personas, a quienes se les aplico una encuesta, concluye que existe relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016, con un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = ,805.

Chang (2014), en su investigación “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán, San Marcos” presentada a la Universidad Rafael Landívar, para obtener el grado de Licenciado en Administrador de Empresas cuya finalidad identificar como es la atención al cliente en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos; el diseño de la investigación fue descriptiva, tuvo como población 56114 personas, por tanto se obtuvo una muestra de 170 personas de edades 15 a 64 años a los cuales se les aplico una encuesta, finalmente se llegó a la conclusión que

la atención al cliente escasea de lineamientos estratégicos que están dirigidos a las conductas, aptitudes y actitudes de los colaboradores, como no cuentan con infraestructuras, para fortalecer la calidad del servicio brindado, al mejorar la calidad del servicio la satisfacción se reflejara en la gran mayoría los ciudadanos, consideran la atención en la actualidad es buena y regular, por tanto se determina deficiente.

Berrios (2018), en su tesis: “Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma” Para la obtener grado de licenciada, el diseño de investigación fue no experimental descriptivo-correlacional, tuvo una población de 200 usuarios, la muestra de determino de manera aleatoria, el objetivo fue determinar la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas con la calidad del sistema de tramite documentario. El autor concluye; que ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$) muestra la satisfacción de los usuarios por la optimización y las facilidades de la gestión del trámite documentario en la universidad, brindando a los usuarios un servicio adecuado en toda la comunidad universitaria y ($\chi^2=15.917$ y $P=,003$) para los colaboradores el manejo del sistema es fácil, competente y se usa de manera frecuente en el trámite documentario.

Chávez (2018) en su tesis “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017 ” Investigación realizada por la Universidad Cesar Vallejo, para la obtención de grado de magister, el objetivo fue determinar la relación entre el mantenimiento de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017, el diseño de investigación fue descriptivo – correlacional transversal no experimental, la población fue de 154 y cuya muestra de 110 profesionales en enfermería, se aplicó una encuesta finalmente concluyó, El análisis escrutinio como resultado hallo la existencia de una relación $r = 0.719$ entre la variable Gestión de recursos humanos y desempeño laboral, el grado es de nivel alto y una relación afirmativa. La significancia de $p=0.002$, se señala es inferior a 0.05, indicando una relación significativa, de modo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Reyes (2016), en su tesis “Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional”, investigación realizada por la Universidad Rafael Landívar para obtener el grado de

Licenciada, el diseño de investigación fue descriptiva, tuvo como población y muestra 20 directivos entre hombres y mujeres, su objetivo fue, determinar la relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles Quetzaltenango, finalmente concluye existe relación entre las variables permitiéndoles a los administradores de las distintas instituciones, emplee los conocimientos obtenidos, tanto como las habilidades de organizar los objetivos planeado, dirigir y tomar las mejores decisiones finalmente motivar la personal permanentemente, de tal modo optimizar los objetivos establecidas conjuntamente con la productividad.

Melgarejo (2016), “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota”, investigación presentada a la universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestría en gestión pública; cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2016; el diseño de investigación fue descriptivo – correlacional, la población fue de 158 trabajadores, la muestra de 112 a quienes se les aplico una encuesta, por ultimo su resultado fue, con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,735 y un valor $p= 0,000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ indicando que existe una relación significativa entre las variables estudiadas donde se menciona que el control interno determina las capacidades en la gestión administrativa.

Las teorías relacionadas a la investigación que se tomaron en cuenta del sistema administrativo, que en los últimos decenios ha contribuido como apoyo mediante un amplio campo fueron, Kast y Rosenzweig (1988) en su teoría “Enfoque de sistemas y de contingencias” afirma. “Un sistema como un todo unitario organizado, compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineado por limites identificables de su suprasistema ambiente” (p.108).

Asimismo, Robbins y Coulter (2014), Según la teoría general de administración, se centra más en lo que realizan los gerentes y en la constitución de una buena práctica de administración, detrás de esta teoría los individuos más fueron Henry Fayol y Max Weber.

Fayol (como se citó en Robbins y Coulter,2014) Afirma “La administración radica en proyectar, organizar coordinar y controlar cada una de las actividades que se efectúa

en una organización, con la intención de implantar órdenes de cumplimiento de los objetivos en cada maniobra a efectuar” (p.413).

Weber (como se citó en Robbins y Coulter,2014) define “La administración burocrática como una actividad de control sobre los principios de conocimiento, centrada en la personalidad excepcional del individuo, respeto a las costumbres y tradiciones” (p. 415).

En la actualidad el sistema administrativo en una organización es un sistema activo, se mantiene en cambios consecutivos por tanto de rige a adaptarse a apreturas externas e internas; lo que en muchas instituciones de administración pública están estructuradas o empleadas en lo mínimo de acuerdo a ello. La cual plantea la relación que existe dentro de la organización; la estructura que se está manejando haciendo referencia a las instituciones públicas y privadas esto conlleva a obtener resultados óptimos de acuerdo a los objetivos

“Los sistemas administrativos están constituidos por individuos que interactúan como conjuntos mediante un sistema formal de coordinación; la estructura realizado viene a ser un resultado de influencia mutuo de aspecto formal e informal en la organización” (Kast y Rosenzweig ,1988, p.116).

Enfoque de Kast y Rosenzweig (1993), menciona que el sistema está compuesto por cinco subsistemas, el primero, consiste en el subsistema de metas y valores, mediante este subsistema se incorpora al cuidado del medio ambiente y los objetivos establecidos; segundo, el sistema psicosocial, engloba al comportamiento humano sus actitudes y habilidades de cada colaborador al momento de desarrollar sus habilidades; tercero, el subsistema estructural, está ligada directamente con la organización un complemento de proceso administrativo; cuarto, el subsistema técnico o tecnológico que adquiere los conocimientos sobre el desempeño de cada tarea dentro de la institución, usa la tecnología para evaluar los resultados y por último, el subsistema administrativo o gerencial. Coordina con los otros subsistemas, desarrolla estrategias, diseña las estructuras, mide el desempeño y el control.

La teoría “Sistema de Tramite Documentario”; Schamber (1996), define como “Un documento electrónico las características que están dentro de ello hace que sea diferente a

lo del común, de uso fácil, conexión interna y externa, rápidamente transformable, localizable e instantáneamente transportable”.

Para ello se definirá cada indicador primero tenemos a la eficiencia operativa, que facilita el trabajo al colaborador, segundo es la optimización de trámite documentario, donde el manejo del sistema permitirá las búsquedas de los expedientes de forma instantánea; por último, la respuesta breve que facilita al ciudadano la ubicación de su documento si fue atendido a lo solicitado.

En la teoría de “Gestión Administrativa de Recursos Humanos”; Hawthorne (como se citó en Chiavenato, 2014) afirma “Es el estudio del comportamiento humano mediante la interacción social y las relaciones humanas en las organizaciones”. Estas relaciones se originan a través de cada acción y actitud iniciado a partir de la relación de grupo de personas, mediante ello se obtendrá el compañerismo entre los trabajadores de una organización.

La convivencia en el ámbito laboral es relacionarse con otros Lacalle (2016) “Conjunto de normas jurídicas que regula la relación social que se genera después de la convivencia” (p.8). Se puede decir que es un mundo perfecto, no existen conflictos, no se necesitan reglas para regular la convivencia, pero en realidad no es cierto porque en realidad se necesitan normas para vivir en sociedad y el centro de labores.

En gran mayoría las relaciones y las organizaciones abarcan el mercado de trabajo de las organizaciones. Bernal (2007) afirma “La administración de talento humano es compleja y la vez emocionante son actividades realmente se realizan de corazón que, en la actualidad, ante la posibilidad de que el talento humano acceda a la incorporación de nuevas tecnologías así determinar una nueva ventaja competitiva en las organizaciones” (p. 152). Los avances tecnológicos y las relaciones en el trabajo determinaran la regulación del sistema laboral sujeta al desempeño de cada una de ellas,

La planificación de políticas, establece metas y los medios como llegar a lograrlos; por tanto, la organización del trabajo, usa tecnología, los materiales y los procesos de trabajo con la que cuenta una organización; de tal modo el rendimiento, es el resultado obtenido de cada colaborador mediante la eficiencia y eficacia.

De la misma forma para la teoría “Control de procesos Administrativos” el control parte del proceso administrativo, ya que es suplemento de la planeación, organización y

dirección. Chiavenato (2014) afirma que el control es un proceso fundamental que conduce cada actividad a realizar cuya finalidad fue determinado anteriormente, así comprobar si las actividades alcanzarán los objetivos deseados. Es decir, la para lograr los objetivos que se plantean se debe seguir una serie de procesos la cual el control es de suma importancia ya que ante este procedimiento se verifican cada estándar si se cumpliendo de la mejor forma posible de acuerdo a una actividad determinada. (p.131)

En el proceso administrativo, “El control es el proceso sistemático donde se regulan las actividades desarrolladas por las entidades; así encajar con las perspectivas determinadas en sus planes, donde la planificación y el control están interrelacionados.” Si no existe planificación prácticamente el control sería en vano por eso todo está apalancado al proceso administrativo. (Koontz y Weihrich, 1998, p. 637).

Al establecer estándares; los patrones por la cual se efectúa el control de acuerdo a los objetivos definidos en la entidad; así las supervisiones, verifican si se está cumpliendo con los objetivos establecidos de acuerdo a las normas; de tal manera la maximización de beneficios, es los resultados eficientes en su debido tiempo.

Como esta investigación corresponde al sector público, por tanto, denominaremos como usuario al administrado, las teorías relacionadas a la atención al usuario se describen de la siguiente manera.

Por consiguiente, en la teoría “Comunicación y atención al cliente” se manifiesta que, comprende en prestar un servicio adecuado donde las acciones del servidor de una entidad impacten en un determinado tiempo en una gestión interiorizando al ciudadano por el servicio prestado, (Sánchez, 2006, p.61)

La explicación del usuario se precisa como, “Persona natural o Jurídica que acude a una entidad a ejercer uno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la ley 2744 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realícela administración pública” (Presidencia de Consejos de Ministros, 2017)

Carlzon (1991) en su teoría “momentos de verdad” explica; el momento o instante en que un cliente y trabajador de una organización inician un contacto directo a base de ello el administrado tiene una perspectiva e idea del servicio brindado, si la atención fue extraordinaria pues lo dirá y si fue mala también, esto conlleva que hoy en día el trato es muy importante para acudir nuevamente a una institución ya del estado o privado. (p,10)

La atención al usuario está referido a persona más no a asuntos. Brown (1989) “Consiste en la conexión dos grupos de personas entre el colaborador y el ciudadano. Una vez logrado esto, la empresa obtendrá una respuesta óptima en cuanto al servicio brindado” (p. 5). De la definición se puede decir que desde que existe un inicio de interacción con el usuario por parte de los colaboradores de una entidad pública es la impresión inicial de como uno puede dar solución a sus dudas, reclamos al final el contribuyente evaluara si la atención fue excelente o pésima.

Según Rojas (2000), conceder la máxima prioridad a los usuarios es una clave muy importante para mejorar la asistencia, cumpliendo cada uno de los estándares donde los contribuyentes merezcan ser tratados creando se un enfoque de una excelente actitud.

De tal manera se considerará las siguientes características importantes de la atención al cliente (Desatruck, 1990) afirma: El trabajo organizacional debe ser como un espíritu de atención competente, sin astenia y más cortesía; así los colaboradores amables, jamás debe quedarse ajeno al ciudadano que lo requiere; tanto que la incomodidad del usuario cuando el colaborador no hace un uso de un vocabulario técnico, al momento de explicar el cada suceso ocurrido; por tanto procurar adecuar el tiempo de brindar el servicio al contribuyente de forma rápida y eficiente, de tal manera comprende al cliente en cuanto a su solicitud, si tiene algún imperfecto al momento de una rectificación debe ser atento con el usuario; la institución debe manifestar nuevas estrategias que consienta lograr los objetivos mediante la recaudación; finalmente la entidad debe verificar las expectativas del público, para disminuir los servicios imperfectos y mostrar una nueva expectativa de atención. (p. 99)

En la teoría “Estrategia de servicio” (Estrada, 2007) mejorar para los ciudadanos, eliminar las quejas y conflictos instituciones. Una estrategia de servicio habilidosa, mantener al personal motivado, con incentivos y bonos adicionales para que un contribuyente al acercarse a la oficina le atienda de forma eficiente y amablemente. (p.27).

La capacitación constante, mantiene la identidad institucional, buen trato carisma que se vea reflejado al momento de brindar un servicio, el cumplimiento de órdenes los documentos solicitados por el contribuyente sean entregados en su debido tiempo son postergaciones; así la comunicación interna, mantiene una comunicación fluida donde

exista compañerismo y al momento de brindar una información sea la más adecuada posible.

Para la teoría “Habilidades gerenciales con el usuario” UEx (2012), la orientación general y la información precisa es muy fundamentada es el sustento exacto para facilitar toda indagación a los contribuyentes, por tanto una información breve y comprensible hace que el usuario se muestre contento y hayan dado solución a su respectiva duda.

Para ello con primer indicador el servicio de información la actividad donde se responde a la necesidad de un usuario, la orientación general, está especificada en una información generalizada con pautas a seguir y los procedimientos con las que cuenta cada paso, por último, la solución de conflictos cuya finalidad es dar fin a las quejas y reclamos de los contribuyentes, mediante alternativas con soluciones posibles de acuerdo al tiempo y la magnitud a los problemas.

En la teoría “Interacción con el usuario” según UEx (2012), involucra una comunicación instantánea entre un colaborador y el usuario donde cambian mensajes entre uno y otro, lo fundamental es mediante se desarrolle el proceso comunicativo se proporcione una atención eficiente, rápida y comprensible.

Blanco (2004), menciona que el inicio de la interacción se desarrolla cuando hay un cruce de palabras entre el administrado y colaborador es el punto inicial de la atención que se realiza desde el instante que ingresa y culmina cuando que se retira de acuerdo a las perspectivas que el usuario tiene del servicio brindado, por ello lo más importante es satisfacer sus expectativas del visitante.

Para ello la acogida del usuario es el punto inicial donde inicia la interacción entre el colaborador y el usuario; de tal modo la actitud interpersonal ante la presencia de los contribuyentes, expresión oral dependiendo el tipo de usuario para que sea comprensible la información a brindar; por último, el cierre de contacto es la última de la etapa con respecto a la interacción al usuario muestra la conformidad o disconformidad de la atención brindada por parte de los colaboradores.

La descripción de la formulación del problema general que enmarcaron la investigación fue ¿Cómo el Sistema Administrativo influye en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz -2019?; para ello, como primer problema específico en la investigación fue; ¿Cómo el Sistema de Tramite Documentario influye en

las Estrategias de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz -2019?; por consecuente el segundo objetivo específico planteado fue; ¿De qué forma la gestión administrativa de recursos humanos incide en las habilidades gerenciales con el usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz -2019?; por último, ¿De qué forma el Control de los Procesos Administrativos intervienen en la Interacción con el Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019?

En el presente estudio la justificación a nivel de relevancia social, resaltando su importancia como institución en la prestación de servicios por medio de sus servidores públicos con la finalidad de subsanar y renovar el servicio brindado al público, ya que es un tema sumamente esencial.

En cuanto a la implicancia práctica, permitió lograr un mayor conocimiento debido a que, a partir de la presente investigación, se describió la influencia entre el Sistema Administrativo y Atención al Usuario en la MPZ, por tanto, la prestación de servicios al usuario es del día a día en la actualidad.

Para la utilidad metodológica la investigación cuya finalidad fue determinar los objetivos establecidos en la investigación, por ende, se procedió en la elaboración de instrumentos de evaluación, mediante la cual se obtuvo una información clara y afirmativa con resultados auténticos.

Asimismo, se dispuso teorías básicas sobre el sistema administrativo de Kast y Rosenzweig, (1988) y atención al usuario de Sánchez (2006), que facilitaron la descripción de la existencia de influencia entre las variables, comprobando la hipótesis de estudio como válida, adjudicando el adecuado procedimiento estadístico del intelecto científico.

Para esta investigación se consideró la siguiente hipótesis de la siguiente manera; H_1 . El sistema administrativo influye en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019 y; H_0 : El sistema administrativo no influye en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019.

En la investigación el objetivo general fue; determinar de qué manera el Sistema Administrativo influye en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019; por consecuente los objetivos específicos, se desarrollaron de la siguiente manera el primer objetivo específico fue, analizar como el Sistema de Tramite

Documentario influye en las Estrategias de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz- 2019. El segundo fue, determinar como la Gestión Administrativa de Recursos Humanos incide en las Habilidades Gerenciales con el Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019. Por último, el tercer objetivo específico; demostrar como el Control de los Procesos Administrativos Intervienen en la Interacción con el Usuario en la municipalidad provincial de huaraz-2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Según Cerda (como se citó en Niño, 2011, párr. 1), “la expresión diseño de investigación sirve para designar el esbozo, esquema, prototipo, modelo o estructura que indica el conjunto de decisiones, pasos, fases y actividades para realizar en el curso de una investigación”.

De acuerdo a los lineamientos de la investigación corresponde a un estudio de tipo aplicada de enfoque cuantitativo; el nivel de la investigación fue correlacional – causal; el diseño de la investigación no experimental de corte transversal. Debido a que buscó determinar la influencia entre el sistema administrativo y la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

El esquema de la investigación se indica de la siguiente manera:



Dónde:

X1 = Sistema Administrativo

Y2 = Atención al Usuario

\longrightarrow = Influencia

2.2 Operacionalización de variables

| Variables | | Definiciones Conceptuales | Definición Operacional | Dimensiones de las Variables | Indicadores | Escala de Medición |
|-----------|-------------------------------|--|---|--|--------------------------------------|--------------------|
| X | SISTEMA ADMINISTRATIVO | “Los sistemas administrativos están constituido por individuos que interactúan como conjuntos mediante un sistema formal de coordinación; la estructura realizado viene a ser un resultado de influencia mutuo de aspecto formal e informal en la organización” (Kast y Rosenzweing ,1988, p.116). | Busca regular cada sistema interno en la entidad mediante la coordinación, se cumplan las normas establecidos y políticas determinadas dentro de la institución para el encaminamiento correcto, se medió mediante. | Sistema de Tramite Documentario | Eficiencia Operativa | Ordinal |
| | | | | | Optimización de Tramite Documentario | |
| | | | | | Respuesta Breve | |
| | | | | | Planificación de Políticas | |
| | | | | Gestión Administrativa de Recursos Humanos | Organización Del Trabajo | |
| | | | | | Rendimiento | |
| | | | | | Control de Procesos Administrativos | |
| | | | | Supervisiones | | |
| | | | | Maximización de Beneficios | | |

Figura 1.

| | | | | | | |
|---|----------------------------|--|--|--|-------------------------|---------|
| Y | ATENCIÓN AL USUARIO | “Atención al cliente comprende en prestar un servicio adecuado donde las acciones del servidor de una entidad impacten en un determinado tiempo en una gestión interiorizando al ciudadano por el servicio prestado, (Sánchez, 2006, p.61) | Contacto directo entre los colaboradores y el ciudadano donde muestra el inicio de interacción por tanto dependiendo a ello el resultado será la conformidad o disconformidad de servicio prestado, se midió mediante. | Estrategia de Servicio | Capacitación | Ordinal |
| | | | | | Empatía | |
| | | | | | Comunicación Interna | |
| | | | | Habilidades Gerenciales con el Usuario | Servicio de Información | |
| | | | | | Orientación General | |
| | | | | | Solución de Conflictos | |
| | | | | Interacción con el Usuario | Acogida del Usuario | |
| | | | | | Actitud Interpersonal | |
| | | | | | Expresión Oral | |

Figura 1

2.3 Población, Muestra y Muestreo

2.3.1 Población

En la presente investigación se tomó como población a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, que totalizan 97 colaboradores pertenecientes a las diferentes áreas Administrativas.

2.3.2. Muestra

“División del grupo de la población del cual se recolectan los datos con características representativas al estudio.” (Hernández et al., 2014, p. 173).

Asimismo, la muestra para la presente investigación fueron 77 colaboradores pertenecientes a las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

$$\frac{N * Z^2 * (p * q)}{(N - 1)E^2 + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{97 * 1.96^2 * (0.50 * 0.50)}{(97 - 1)0.05^2 + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = 77$$

2.3.3 Muestreo

El muestreo que se utilizó fue el probabilístico aleatorio simple, basado en probabilidades, cuyo objetivo fue lograr una muestra característica en función a los resultados.

Este procedimiento brindó a cada colaborador la probabilidad de ser seleccionado.

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

2.4.1 Técnica

Para la recopilación de los datos en la investigación la técnica que se usó fue la encuesta, mediante la cual se recolectó la información requerida por medio de la elaboración de preguntas concernientes de acuerdo a las características de las variables sistema administrativo y atención al usuario.

Según Francisco (2011) “La encuesta recopila información necesaria mediante un cuestionario estructurado que proporciona de forma verbal o escrito por un informante” (p, 6).

La encuesta fue dirigida para los colaboradores que conformaron la muestra cuya finalidad fue obtener información de las variables de estudio en los servidores públicos involucrados de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

2.4.2 Instrumento

Hernández et al, (2014) “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que se tiene en mente” (p,199).

El instrumento respectivo fue el cuestionario, por lo que se elaboró teniendo en cuenta el cuadro de operacionalización de variables, cuyo propósito fue realizar las preguntas correspondientes teniendo en cuenta cada dimensión y sus indicadores.

El cuestionario es el conjunto de preguntas en relación de una o más variables que se medirán posteriormente, ésta conformado por los indicadores de las variables sistema administrativo y atención al usuario. (Hernández et al., 2014, p.217).

2.4.3 Validez

La validez de expertos se refiere a la medida en que un instrumento de recolección de datos mide realmente la variable a estudiar, (Hernández et al., 2014, p. 204).

El instrumento que se utilizó fue validado a través de juicio de expertos y profesionales calificados en gestión pública; por tanto, conocedores para el desarrollo de la investigación; evaluando el contenido del instrumento, validado con una calificación de excelente.

2.4.4 Confiabilidad

La medición del instrumento fue realizada mediante una prueba piloto aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia.

Asimismo, se usó el coeficiente del alfa de Cronbach donde se determinó la fiabilidad de las preguntas, el resultado obtenido fue de 0.90 indicando que el instrumento es confiable.

2.4.5 Escala de medición

| Variables | Instrumentos | Puntaje | Puntaje | Nivel | Intervalo |
|-------------------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------|
| | | Mínimo | Máximo | | |
| Sistema Administrativo | Cuestionario | 11 | 44 | Bajo | 11 – 22 |
| | | | | Medio | 23 – 33 |
| | | | | Alto | 34 – 44 |
| Atención al Usuario | Cuestionario | 11 | 44 | Bajo | 11 – 22 |
| | | | | Medio | 23 – 33 |
| | | | | Alto | 34 – 44 |

2.5 Procedimiento

Los datos extraídos en la investigación fue mediante una encuesta a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se analizó cada una de las variables y dimensiones de estudio; también se tomó los niveles alto, medio y bajo de acuerdo a cada objetivo planteado, asimismo se analizó la prueba de normalidad obtenido donde, la base de datos fue transferido al programa IBM SPSS v. 25 en español; mediante el procedimiento de Kolmogórov-Smirnov, la prueba de normalidad fue, de 0.002 denominando como una distribución no paramétrica y seleccionando la prueba ETA para la prueba de hipótesis.

2.6 Métodos de análisis de datos

La investigación ha respondido a un diseño de recolección de datos que se fue aplicado a la muestra por tanto se analizó de la siguiente manera, para la estadística descriptiva los resultados obtenidos fueron procesados mediante porcentajes, frecuencias y personalizados en tablas y gráficos.

En la estadística inferencial se usó la prueba Eta para determinar la influencia y de esa forma comprobar la hipótesis.

2.7 Aspectos éticos

En esta investigación se aplicó el principio de originalidad, este aspecto ético se respetó de acuerdo a los derechos de autor durante los procesos, se citó las fuentes tomadas para la investigación mediante las normas APA; verificado por un programa de originalidad, la cual brinda seguridad a que la información sea auténtica y veras sin alterar las informaciones y resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados respecto al objetivo general

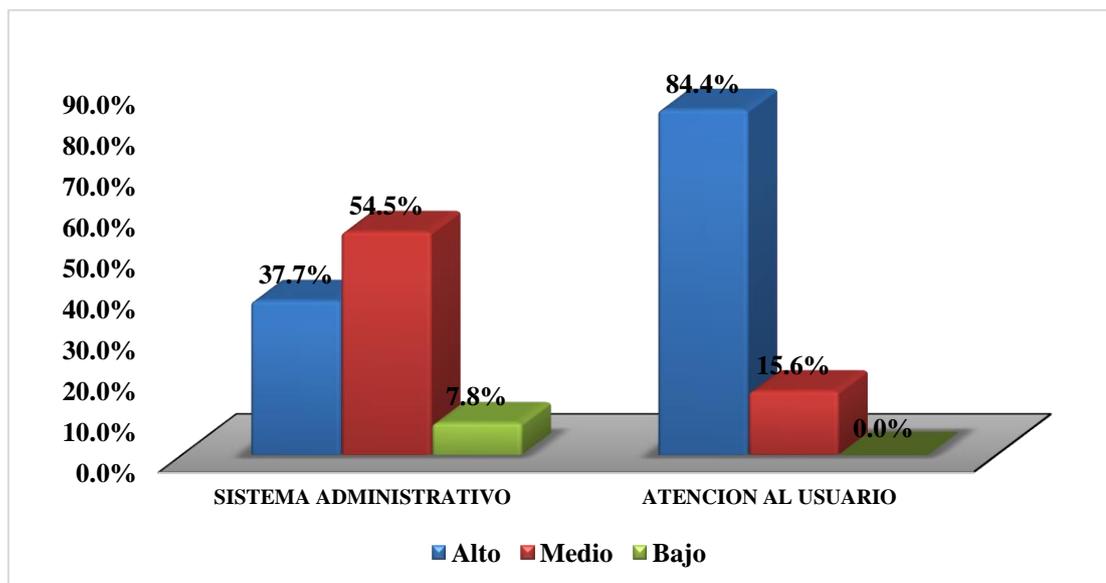
Determinar de qué manera el Sistema Administrativo influye en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019.

Tabla 1. Tabla cruzada sobre la influencia del Sistema Administrativo en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019.

| | | Atención al Usuario | | | Total |
|------------------------|-------|---------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Sistema Administrativo | Bajo | 0 0.00% | 2 2.6% | 4 5.2% | 6 7.8% |
| | Medio | 0 0.00% | 8 10.4% | 34 44.2% | 42 54.5% |
| | Alto | 0 0.00% | 2 2.6% | 27 35.1% | 29 37.7% |
| Total | | 0 0.00% | 12 15.6% | 65 84.4% | 77 100.0% |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta, 2019.

Figura 1. Gráfico de barra de Sistema Administrativo y Atención al Usuario



Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Se observa en la tabla 1 del cruce de variables del Sistema Administrativo y Atención al Usuario obteniendo como resultado lo siguiente, el valor más considerable de la variable independiente es el nivel medio con un 54.5%, del mismo modo la variable dependiente ubicado en un nivel alto con un 84.4%. Como resultado una intersección Medio-Alto de 44.2%.

Los datos demostraron que en la Municipalidad provincial de Huaraz el sistema administrativo está ubicada en un nivel medio, debido a que en la institución se cuenta con el sistema de tramite documentario que optimiza los recursos, de la misma forma la regularización de las políticas y la verificación del rendimiento de los servidores públicos. Asimismo, se observó que la atención al usuario es alta debido a que el servidor público comprende los intereses del público brindando un servicio óptimo.

Tabla 2. Prueba de Eta sobre la influencia entre el Sistema administrativo y Atención al Usuario.

| Medidas direccionales | | | Valor |
|-----------------------|-----|------------------------|-------|
| Nominal por intervalo | Eta | Sistema Administrativo | .212 |
| | | Dependiente | |
| | | Atención Al Usuario | .213 |
| | | Dependiente | |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta, 2019.

Interpretación:

Del resultado obtenido en la tabla 2 entre las variables sistema administrativo y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz correspondiente al año 2019, el valor ETA que se obtuvo es de 0.212 y 0.213 respectivamente, cabe indicar que existe una influencia ascendente pero débil.

3.2 Resultados respecto a los objetivos específicos

Objetivo 1.

Analizar como el Sistema de Tramite Documentario influye en las Estrategias de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz- 2019.

Tabla 3. Sistema de trámite documentario y Estrategia de servicio

| | | Estrategia de Servicio | | | Total |
|---------------------------------------|-------|------------------------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Sistema de Tramite Documentario | Bajo | 3 | 1 | 1 | 5 |
| | | 3.9% | 1.3% | 1.3% | 6.5% |
| | Medio | 1 | 22 | 26 | 49 |
| | | 1.3% | 28.6% | 33.8% | 63.6% |
| | Alto | 1 | 2 | 20 | 23 |
| | | 1.3% | 2.6% | 26.0% | 29.9% |
| Total | | 5 | 25 | 47 | 77 |
| | | 6.5% | 32.5% | 61.0% | 100.0% |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta – 2019.

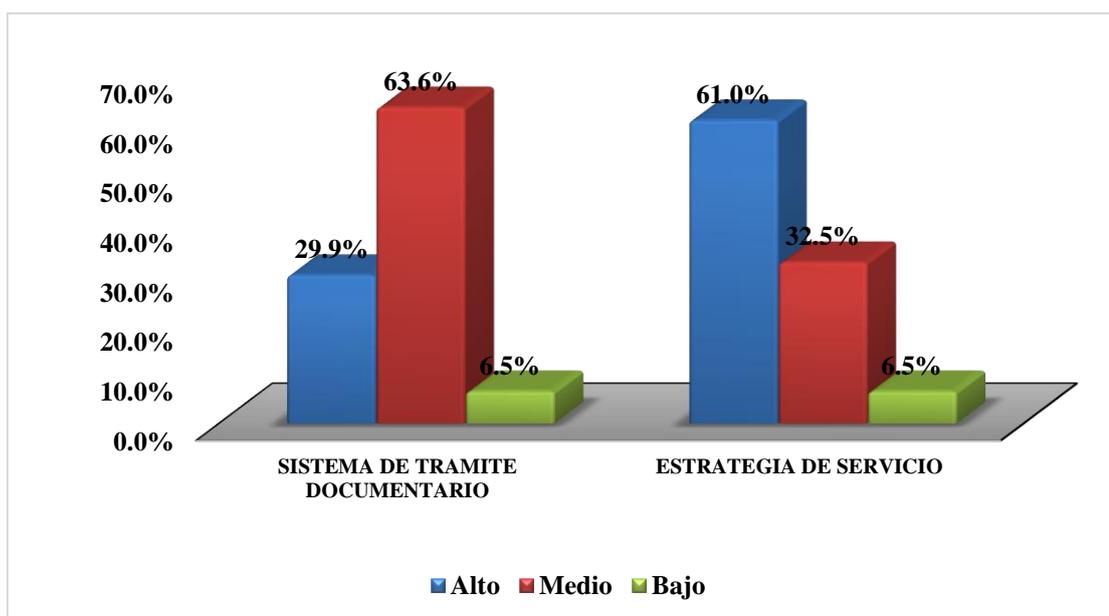


Figura 2. Gráfico de barra de Sistema de Tramite Documentario y Estrategia de servicio.

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Se observa en la tabla 3 del cruce de variables del Sistema de Trámite Documentario y Estrategia de Servicio obteniendo como resultado lo siguiente, el valor más considerable en la dimensión de la variable independiente se encontró en un nivel alto con un 63.6%, del mismo modo la dimensión de la variable dependiente estuvo ubicado en el nivel medio con un 61.0%. Como resultado se obtuvo una intersección medio - alto de 33.8%.

El resultado se analizó que el sistema de trámite documentario se encuentra en un nivel medio; debido a que el sistema facilita el diligenciamiento documentario los colaboradores así brindar una respuesta instantánea al público en la búsqueda de sus expedientes; asimismo la estrategia de servicio está en un nivel alto, por tanto, existe comprensión a los intereses del público por parte de los colaboradores, también existe una comunicación fluida entre compañeros de trabajo.

Tabla 4. Prueba de Eta sobre la influencia entre el sistema administrativo y la estrategia de servicio.

| Medidas direccionales | | |
|--------------------------------------|--|-------|
| | | Valor |
| Nominal por intervalo | Sistema de Trámite Documentario Dependiente | .426 |
| | Estrategia de Servicio Dependiente | .467 |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta, 2019.

Interpretación:

Del resultado obtenido en la tabla 4 se muestra cómo está la prueba Eta entre las variables Sistema de Trámite Documentario Y Estrategia de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz correspondiente al año 2019, el valor que se obtuvo es de 0.426 y 0.467 respectivamente; el valor obtenido a la dimensión de la variable independiente es menor a la variable dependiente, reflejando la existencia de una influencia ascendente.

Objetivo 2.

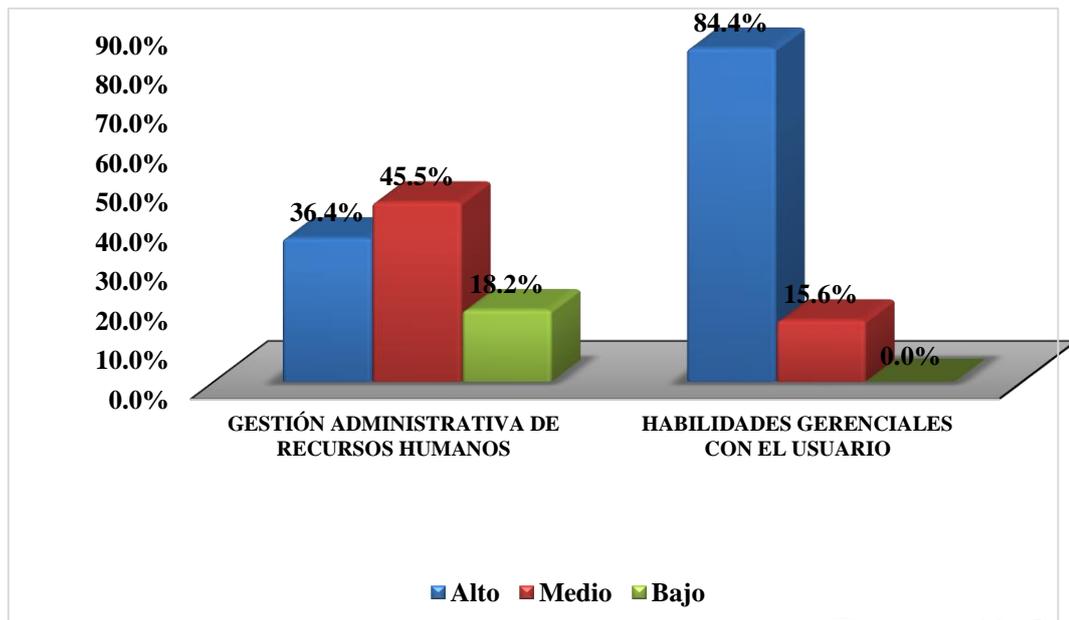
Determinar como la Gestión Administrativa de Recursos Humanos incide en las Habilidades Gerenciales con el Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019.

Tabla 5. Gestión Administrativa de Recursos Humanos y Habilidades Gerenciales con el Usuario.

| | | Habilidades Gerenciales con el Usuario | | | Total |
|---|--------------|---|--------------|-------------|--------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Gestión Administrativa de Recursos Humanos | Bajo | 0 | 1 | 13 | 14 |
| | | 0% | 1.3% | 16.9% | 18.2% |
| | Medio | 0 | 8 | 27 | 35 |
| | | 0% | 10.4% | 35.1% | 45.5% |
| | Alto | 0 | 3 | 25 | 28 |
| | | 0% | 3.9% | 32.5% | 36.4% |
| Total | | 0 | 12 | 65 | 77 |
| | | 0% | 15.6% | 84.4% | 100.0% |

Fuente: Base de datos del SPSS de 1 encuesta – 2019.

Figura 3. Gráfico de barra de Gestión Administrativa de Recursos Humanos y Habilidades Gerenciales con el Usuario.



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

De los resultados percibidos en la tabla 5 del cruce de variables, Gestión Administrativa de Recursos Humanos y las Habilidades Gerenciales con el Usuario, por tanto, le dimensión de la variable independiente se encuentra en un nivel medio con 45.5% de tal modo la dimensión de la variable dependiente con un nivel alto de 84.4%, teniendo una intersección en un nivel medio – alto de 35.1%.

Según los datos obtenidos la gestión administrativa de recursos humanos en la municipalidad Provincial de Huaraz está en un nivel medio, existe un compromiso por los colaboradores, y mejoras en la regularización de las políticas de la institución, Asimismo, las habilidades gerenciales con el usuario están en un nivel alto, debido a que la información que se brinda a los contribuyentes y la solución a sus problemas es óptimo.

Tabla 6. Prueba de Eta sobre Gestión Administrativa de Recursos Humanos y Habilidades Gerenciales con el Usuario

| Medidas direccionales | | | |
|--------------------------------------|------------|--|------|
| | | Valor | |
| Nominal por intervalo | Eta | Gestión de Recursos Humanos Dependiente | .009 |
| | | Habilidades Gerenciales con el Usuario Dependiente | .186 |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta, 2019.

Interpretación:

Del resultado obtenido en la tabla 6 se muestra cómo está la prueba Eta entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Habilidades Gerenciales con el Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz correspondiente al año 2019, el valor que se obtuvo es

de 0.009 y 0.189 respectivamente, el valor obtenido en la dimensión de la variable independiente es menor a la dimensión de la variable independiente por lo que se concluye que existe una influencia ascendente débil.

Objetivo 3.

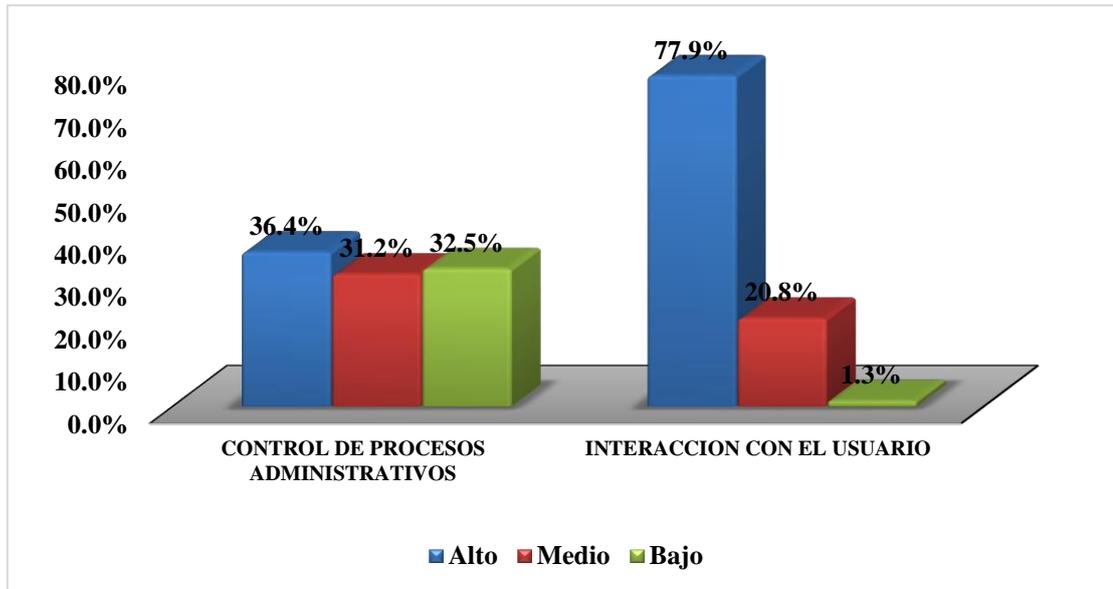
Demostrar como el Control de los Procesos Administrativos Intervienen en la Interacción con el Usuario en la municipalidad provincial de huaraz-2019.

Tabla 7. Control de los Procesos Administrativos e Interacción con el Usuario

| | | Interacción con el Usuario | | | Total |
|---|-------|----------------------------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Control de Procesos Administrativos | Bajo | 1 | 5 | 19 | 25 |
| | | 1.3% | 6.5% | 24.7% | 32.5% |
| | Medio | 0 | 7 | 17 | 24 |
| | | 0.0% | 9.1% | 22.1% | 31.2% |
| | Alto | 0 | 4 | 24 | 28 |
| | | 0.0% | 5.2% | 31.2% | 36.4% |
| Total | | 1 | 16 | 60 | 77 |
| | | 1.3% | 20.8% | 77.9% | 100.0% |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta – 2019.

Figura 4: Grafico de barra de Control de los Procesos Administrativos y Interacción con el Usuario



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

De la tabla 7 se observa en el cruce de variables control de procesos administrativos y la interacción con el usuario, se obtuvo como resultado lo siguiente, el valor más alto de la dimensión de la variable independiente es de 36.4%, así mismo en la dimensión de la variable dependiente se ubica en un nivel alto con 77.9%. Por tanto, la intersección de ambas dimensiones está en un nivel alto- alto con 31.2%.

De acuerdo a los resultados obtenidos el control de procesos administrativos está en nivel alto debido a que se verifican el cumplimiento de los estándares establecidos porque en cada área se verifican los estándares de acuerdo a las normas establecidas mediante las supervisiones de los gerentes, asimismo la interacción con el usuario se encuentra en un nivel alto, lo cual señala que los colaboradores están sujetos a mantener una expresión moderada ante el público mediante una comunicación adecuada y una actitud interpersonal buena.

Tabla 8. Prueba de Eta sobre el Control de los Procesos Administrativos y la Interacción con el Usuario

| Medidas direccionales | | | Valor |
|--------------------------------------|------------|---|-------|
| Nominal por intervalo | ETA | Control De Procesos Administrativos Dependiente | .161 |
| | | Interacción Con El Usuario Dependiente | .152 |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta, 2019.

Interpretación:

Del resultado obtenido en la tabla 6 se muestra cómo está la prueba Eta entre las variables Control de Procesos Administrativos e Interacción con el Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz correspondiente al año 2019, el valor que se obtuvo fue de 0.161 y 0.152. El valor obtenido en la dimensión de la variable independiente es mayor a la dimensión de la variable independiente por lo que se concluye que existe una influencia descendente débil.

IV. DISCUSIÓN

Para la siguiente investigación la discusión hace referencia a la influencia del sistema administrativo en la atención al usuario en la municipalidad de Huaraz, se realizó de acuerdo a las diferentes informaciones recopiladas, teorías y antecedentes para presentar un sustento lógico que se expone a continuación.

En relación al objetivo general; determinar de qué manera el Sistema Administrativo influye en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019, el resultado de la prueba Eta; cuyos valores fueron de 0.212 y 0.213 respectivamente; por consiguiente, existe una influencia débil ascendente, entre el sistema administrativo y la atención al usuario en la municipalidad provincial de Huaraz. Asimismo en la variable independiente se obtuvo como resultado un nivel medio de 54.5% y en la variable dependiente un nivel alto de 84.4% , estos resultados se asemejan con lo encontrado por Peña (2017), en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari” donde concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016, con un p-valor menor al 0,05 y Rho de Spearman igual 0,805.

Estos resultados confirman la teoría de Sánchez, (2006), “Comunicación y atención al cliente” de modo que el autor describe la prestación de un servicio oportuno interioriza al ciudadano en una institución, finalmente impacta el servicio brindado.

En cuanto al primer objetivo específico; analizar como el Sistema de Tramite Documentario influye en las Estrategias de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz- 2019, como resultado se obtuvo un valor de 0.436 y 0.467 respectivamente, mostrando la existencia de influencia mínima ascendente. En cuanto a la dimensión de la variable independiente se encuentra en un nivel medio con 63.3% y en la dimensión de la variable dependiente un nivel alto de 61%, estos resultados concuerdan con el estudio de Berrios (2018) titulado “ Asociación de la calidad del sistema de tramite documentario con la satisfacción de los usuarios en la oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma” donde el autor encontró que ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$) concluyendo que la satisfacción de los usuarios por la optimización y las facilidades de la gestión del trámite documentario en la universidad, brindando a los usuarios un servicio adecuado en toda la comunidad

universitaria y ($\chi^2=15.917$ y $P=,003$) para los colaboradores el manejo del sistema es fácil, competente y se usa de manera frecuente en el trámite documentario.

Estos resultados confirman la teoría denominada “Sistema de Trámite Documentario”; presentada por Schamber (1996), donde expone que el sistema es manejable creando lazos internos y externos con la finalidad de localizar instantáneamente un documento procesado.

Respecto al segundo objetivo específico; determinar como la Gestión Administrativa de Recursos Humanos incide en las Habilidades Gerenciales con el Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019. El resultado obtenido muestra un valor Eta de 0.009 y 0.186 respectivamente; indica, que existe una influencia muy baja de forma ascendente. En cuanto la dimensión de la variable independiente se encuentra en un nivel medio con 45.5% y en la dimensión de la variable dependiente con un nivel alto de 84.4%, estos resultados concuerdan con la investigación de Chávez (2018) denominado “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-Lima, 2017”, como resultado, la existencia de una relación $r = 0.719$ entre la variable Gestión de recursos humanos y desempeño laboral, el grado de correlación indica que la relación es positiva y de nivel alto. La significancia de $p=0.002$, se señala es inferior a 0.05.

Asimismo, estos resultados confirman la teoría “Gestión Administrativas de Recursos Humanos”; de Hawthorne (citado por Chiavenato, 2014) afirma esa interacción social y el comportamiento humano dentro de las organizaciones; este modelo indica a relación que hay entre un grupo de personas de un ambiente interno laboral; es decir mostrar la mejor actitud ante el público.

Finalmente, con referencia al tercer objetivo; demostrar como el Control de los Procesos Administrativos Intervienen en la Interacción con el Usuario en la municipalidad provincial de huaraz-2019. En la obtención de los resultados los valores de Eta fueron de 0.161 y 0.152 respectivamente; por tanto, existe una influencia débil de forma descendente, entre el control de los procesos administrativos y la intersección con la interacción con el usuario. Asimismo el resultado obtenido en la dimensión de la variable independiente fue de un nivel alto con 36.4% y en la dimensión de la variable dependiente en un nivel alto con 77.6%; estos resultados se asemejan a lo obtenido, por

Melgarejo (2016) en el estudio titulado “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota” el resultado que obtuvo fue; con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,735 y un valor $p= 0,000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ indicando que existe una relación significativa entre las variables estudiadas donde se menciona que el control interno determina las capacidades en la gestión administrativa.

Estos resultados comprueban la teoría denominado “Procesos Administrativos” de Chiavenato (2014) donde interpreta que el control ayuda a lograr los objetivos que se plantean se debe seguir una serie de procesos la cual el control es de suma importancia ya que ante este procedimiento se verifican cada estándar si se cumpliendo de la mejor forma posible de acuerdo a una actividad determinada.

V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe influencia del sistema administrativo y la atención al usuario en la municipalidad provincial de Huaraz-2019, con un resultado de la prueba Eta de 0.212 y 0.213 respectivamente; donde el sistema administrativo se ubicó en un nivel medio con 54.5% y la atención del usuario en un nivel alto con 84.4%, evidenciando la existencia de una eficiencia operativa en la atención al usuario, debido a que se cuenta con un sistema fluido de trámite documentario, regularización de casos puesto que se vienen incorporando nuevas políticas institucionales, se ofrece un servicio público conforme a los intereses del ciudadano y brindando un servicio óptimo.
2. Se analizó la influencia del sistema de trámite documentario y estrategias de servicio en la municipalidad provincial de Huaraz- 2019, con un resultado de la prueba Eta de 0.426 y 0.467 respectivamente; donde el sistema de trámite documentario se ubicó en un nivel medio con 63.6% y la estrategia de servicio en un nivel alto con 61%, comprobando que el sistema de trámite facilita el diligenciamiento documentario a los colaboradores brindando una respuesta instantánea al público sobre un expediente , asimismo manifiestan los intereses del público mediante una comunicación entre compañeros de trabajo.
3. Se determinó como incide la gestión administrativa de recursos humanos en las habilidades gerenciales con el usuario en la municipalidad provincial de Huaraz-2019; con un resultado de la prueba Eta de 0.009 y 0.186 relativamente; la gestión administrativa de recursos humanos se colocó en un nivel medio con 45.5%, y las habilidades gerenciales con el usuario en un nivel alto de 84.4% porque existe un rendimiento apropiado de los colaboradores en las áreas administrativas asimismo una eficiente evaluación del desempeño; y se brinda informaciones claras de acuerdo a las consultas de los contribuyentes.

4. Se demostró que el Control de los Procesos Administrativos interviene en la Interacción con el Usuario en la municipalidad provincial de huaraz-2019; con un resultado de prueba Eta de 0.161 y 0.152 correspondientemente; el control de procesos administrativos obtuvo un nivel alto de 36.4% y la interacción con el usuario de 77.9% demostrando la existencia de la supervisión de los gerentes a sus áreas correspondientes, con la finalidad de dar cumplimiento a los estándares establecidos por la municipalidad; además los colaboradores están sometidos a mantener una expresión moderada con respeto y buen trato ante al público.

VI. RECOMENDACIONES

Concluido el trabajo de investigación se las siguientes recomendaciones:

1. A la gerente municipal se recomienda coordinar con las gerencias brindar talleres en cada oficina de las diferentes áreas, con la finalidad de mantener una atención al público adecuado.
2. A la subgerencia de informática recomienda realizar mantenimientos al software del sistema del trámite documentario; esto mejorará el soporte técnico en las máquinas de las áreas administrativas.
3. A la subgerencia de recursos humanos se recomienda realizar evaluaciones el desempeño de los colaboradores con respecto al cumplimiento de las funciones, otorgándoles beneficios y bonos extras.
4. Al jefe de la oficina de control interno de la municipalidad se sugiere verificar las actividades de cada área, en cuento al cumplimiento de las políticas establecidas dentro de la institución así mejorar los procesos administrativos en las áreas administrativas.

REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2014). *“Implementación de un sistema administrativo y técnico a la pequeña empresa artesanal Confecciones Melary”*. Cuenca: dspace.ups.edu.ec.
- Ancash: gobierno regional es la entidad con más quejas. (12 de 12 de 2016). *El comercio*, pág. 1.
- Atención al cliente en el sector público. (Junio de 24 de 2018). *Diario Rotativo*, pág. 1.
- Bernal, C. (2007). *Introducción a la Administración de las Organizaciones*. México Educación de México S.A.: Pearson.
- Berrios, M. (2018). *“Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma”*. Lima: repositorio.urp.edu.pe.
- Brown , A. (1989). *Gestion de la Atencion al Cliente*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Carrasco, S. (2018). *Guia practica de atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Chang, J. (2014). *“Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán, San Marcos”*. Quetzaltenango: biblio3.url.edu.
- Chavez, L. (2018). *“Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017 ”*. Lima - Perú: repositorio.ucv.edu.pe.
- Chiavenato, I. (2007). *Human resources management* . Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introduction to administration*. Mexico: McGraw-Hill.
- Criado, I. (2016). Nuevas tendencias en la gestión pública. España: Instituto Nacional de Administración Pública. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=CwMoDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=GESTION+PUBLICA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjE7fPvj5v1AhULn-AKHTCHCw8Q6AEIVTAH#v=onepage&q&f=false>

- De Sande, M. (2006). *Employment and Service Provision in Public Administration*. España: Lex Nova.
- Escudero, J. (2017). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Francisco, M. (Junio de 2011). *La Encuesta: Una perspectiva general metodológica*. Madrid: Centro de Investigaciones sociológicas. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=GbZ5JO-IoDEC&printsec=frontcover&dq=ENCUESTA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjJ1JuM-pDIAhWPuVkKHxuxCAwQ6AEIKTAA#v=onepage&q=ENCUESTA&f=false>
- Galán, C. (2003). *The Company Before the Public Administrations*. Madrid: Fundacion Confemental .
- García, E. (24 de 09 de 2018). Entidades del Gobierno deben interconectar sus sistemas de trámites antes de fin de año. *Gestión*, pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/entidades-gobierno-deben-interconectar-sistemas-tramites-ano-245177-noticia/>
- Gutierrez, M. (1989). *Manage for quality: administrative concepts of control*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=eVQShi8w2AUC&pg=PA61&dq=sistema+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLr6TFt6_jAhVNI7kGHavtBvQQ6AEINTAC#v=onepage&q=sistema%20administrativo&f=false
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Horngren, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2007). *Administrative accounting*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=sistema+administrativo&source=lnms&tbm=bks&sa=X&ved=0ahUKEwj8JHEt6_jAhU7LLkGHWFsBn4Q_AUIEigD&biw=1366&bih=657
- kast, F. , & Rosenzweig, J. E. (1988). *Administration in Organizations*. Mexico: McGraw-Hill.

- koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administration a Global Perspective*. México: McGraw - Hill.
- Lacalle, G. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Editex. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=a5pcDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiuzt2Xp5jlAhWVF7kGHbllCpgQ6AEINTAC#v=onepage&q&f=false>
- Melgarejo, N. (2017). “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de chota”. Perú: <http://repositorio.ucv.edu.pe>.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagpmez, A. (2014). *Métodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OECD. (2019). *Implementación*. Paris: Estudios de caso 2014-16. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=KiOmDwAAQBAJ&pg=PA53&dq=sistema+de+tramite+documentario+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjA1NuE55rlAhXzH7kGHScVB0cQ6AEIKDAA#v=onepage&q=sistema%20de%20tramite%20documentario%20definici%C3%B3n&f=false>
- Orús, M. (2014). *Estadística Descriptiva e Inferencial - Esquemas de Teoría y Problemas Resueltos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fZWpBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estadistica+descriptiva+Y+INFERENCIAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsu4mBwq7jAhX7K7kGHejeDIIQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>
- Peña , B., & Batalla, P. (2016). *Direction of communication and managerial skills*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=8IwSDQAAQBAJ&pg=PA54&dq=habilidades+gerenciales+con+el+usuario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwintPzDtq_jAhUpHrkGHSQQDtUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=habilidades%20gerenciales%20con%20el%20usuario&f=false
- Peña, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (Setiembre de 2015). Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

- Quispe, T. (12 de 10 de 2019). Gobierno Regional de Puno restringe atención al público. *Correo*, pág. 1. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/puno/gobierno-regional-de-puno-restringe-atencion-al-publico-916134/>
- Reniec*. (2012). Obtenido de www.reniec.gob.pe
- Reyes, K. (2016). *“Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional”*. Quetzaltenango: recursosbiblio.url.edu.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administration*. Mexico: Prentice-Hall.
- Rojas Moya, J. (2000). *books.google.com.pe*. Recuperado Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg=PA43&dq=ATENCION+AL+USUARIO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjVz9qypOLhAhXiRd8KHexvAOUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=ATENCION%20AL%20USUARIO&f=false>
- Romo , N. (04 de 10 de 2019). Preparar talento humano, el desafío de la industria offshore. *El Herald*, pág. 1. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/economia/preparar-talento-humano-el-desafio-de-la-industria-offshore-670507>
- Sanchez , M. (2006). *Atención al Público*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qrTV9rGgo6gC&pg=PA65&dq=atencion+al+publico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjC3ZbGuJbjAhU6IbkGHSIkAj0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=atencion%20al%20publico&f=false>
- Schamber, L. (Septiembre de 1996). *Winley Online Library*. Recuperado o de [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199609\)47:9<669::AID-ASI3>3.0.CO;2-Q](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199609)47:9<669::AID-ASI3>3.0.CO;2-Q)
- Servir. (18 de Julio de 2016). Guía sobre el Sistema Administrativo Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público. Miraflores, Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-09065. Obtenido de Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-09065
- UDMVirtual Educación Superior de Calidad*. (s.f.). Obtenido de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf
- Universidad de Extremadura. (Junio de 2012). *Servicios de Biblioteca Universidad de Extremadura*. Obtenido de <http://biblioteca.unex.es>

Vasquez, L. (2015). *“Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”*. Tarapoto: repositorio.ucv.edu.pe.

Villa , J. (2014). *Manual of Attention to Clients and users*. Barcelona: Profit editorial.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

**Cuestionario dirigido a los colaboradores de las Áreas Administrativas de la
Municipalidad Provincial de Huaraz sobre la influencia del sistema administrativo
en la atención al usuario**

DATOS INFORMATIVOS

SEXO: F() M()

EDAD:

PROFESIÓN:

CARGO:

INDICACIONES: Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque con una “X” una sola respuesta en cada pregunta. Conteste con toda sinceridad.

| Nº | ÍTEMS o PREGUNTAS | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA | NUNCA |
|----|--|---------|--------------|------------|-------|
| 1 | Existen políticas donde se regulen la gestión administrativa de recursos humanos dentro de la institución. | | | | |
| 2 | Se cuenta con una política para evaluar el desempeño de cada colaborador. | | | | |
| 3 | Existe una coordinación de trabajo entre los colaboradores. | | | | |
| 4 | Se verifica el rendimiento de cada colaborador en cada área. | | | | |
| 5 | Se verifica cada estándar establecido si fueron cumplidos dentro de cada área. | | | | |
| 6 | Existen supervisiones por parte de los gerentes para evaluar la productividad de los trabajadores. | | | | |
| 7 | Existe un control de la maximización de beneficios de cada colaborador. | | | | |
| 8 | El sistema de trámite documentario que maneja ayuda a mejorar la eficiencia operativa para los colaboradores. | | | | |
| 9 | El sistema de trámite documentario que maneja tuvo una falla técnica que impidió el registro y salida de expedientes de suma urgencia. | | | | |
| 10 | El sistema de trámite documentario que maneja optimiza los registros de la documentación de los trámites realizados. | | | | |
| 11 | El sistema de trámite documentario que maneja le facilita brindar una respuesta breve del estado de los documentos a los contribuyentes. | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 12 | Las capacitaciones brindadas por la institución son aplicadas al momento de brindar el servicio. | | | | |
| 13 | Existe una comunicación fluida entre compañeros para brindar el servicio adecuado al contribuyente. | | | | |
| 14 | Propicia una comunicación interna con sus compañeros de trabajo. | | | | |
| 15 | Comprende los intereses de cada una de los ciudadanos. | | | | |
| 16 | Proporciona al contribuyente una orientación general de acuerdo a sus necesidades. | | | | |
| 17 | Con que frecuencia usted brinda un servicio de información exacta al público. | | | | |
| 18 | La técnica que usted usa en la acogida del usuario es de ayuda para obtener la información necesaria. | | | | |
| 19 | Muestra una actitud interpersonal con el público. | | | | |
| 20 | Muestra profesionalismo en su expresión para evitar inconvenientes con el usuario. | | | | |
| 21 | Muestra interés por solucionar los conflictos o problemas de cada contribuyente. | | | | |
| 22 | El usuario se muestra conforme en cuanto a la solución a sus problemas. | | | | |

¡Muchas Gracias!



FECHA:

HORA:

Anexo 02: Ficha técnica del instrumento

| FICH TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 1 | |
|--|--|
| Tipo de instrumento | Encuesta / cuestionario |
| Denominación del instrumento | Cuestionario dirigido a los colaboradores de las áreas administrativas de la municipalidad provincial de Huaraz sobre la influencia del sistema administrativo en la atención al usuario |
| Autora | Yauri Timoteo Lim Mayume |
| Duración de la aplicación | 20 minutos |
| Muestra | 77 colaboradores de la MPH |
| Número de ítems | 22 |
| Escala de medición | Ordinal |
| Dimensiones a evaluar | Sistema de tramite documentario, gestión administrativa de recursos humanos, control de procesos administrativos; Estrategia de servicios, habilidades gerenciales con el usuario, interacción con el usuario. |
| Método de muestreo | Probabilístico |
| Ubicación | Municipalidad provincial de Huaraz |
| Fecha | 06 de Setiembre de 2019 |
| Programa estadístico | IBM SPSS Statistics 25 |

TABLA DE ESPECIFICACIONES

Cuestionario de Sistema Administrativo y Atención al Usuario

I. Datos Informativos:

- Autor : Yauri Timoteo Lim Mayume
- Tipo de instrumento : Tipo Clásicas
- Niveles de aplicación : Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz.
- Administración : Individual
- Duración : 20 minutos
- Materiales : Hoja impresa, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 22 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es determinar la influencia del Sistema Administrativo en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz – 2019.

III. Tabla de Especificaciones:

| Dimensión | Indicador de evaluación | Peso% | Ítems | Puntaje |
|---|-------------------------------|-------|-------|---------|
| D1. Gestión Administrativa de Recursos Humanos | 1. Planificación de Políticas | 18% | 1 | 1 - 4 |
| | 2. Organización del Trabajo | | 2 | |
| | 3. Rendimiento | | 3 | 1 - 4 |
| | | | 4 | |
| D2. Control de Procesos Administrativos | 4. Establecer Estándares | 14% | 5 | 1 - 4 |
| | 5. Supervisiones | | 6 | |
| | 6. Maximización de Beneficios | | 7 | 1 - 4 |
| D3. Sistema De | 7. Eficiencia Operativa | | 8 | 1 - 4 |

| Dimensión | Indicador de evaluación | Peso% | Ítems | Puntaje |
|---|---|--------------|-----------------|----------------|
| Tramite Documentario | | 18% | | 1 - 4 |
| | 8. Optimización de Tramite Documentario | | 9 | |
| | 9. Respuesta Breve | | 10 11 | |
| D4. Estrategia de Servicio | 10. Capacitación | 18% | 12 | 1 - 4 |
| | 11. Comunicación Interna | | 13 14 | |
| | 12. Empatía | | 15 | |
| D5. Interacción con el Usuario | 13. Acogida del Usuario | 14% | 16 | 1 - 4 |
| | 14. Actitud Interpersonal | | 17 | |
| | 15. Expresión Oral | | 18 19 | |
| D6. Habilidades Gerenciales con el Usuario | 16. Servicio de Información | 18% | 20 | 1 - 4 |
| | 17. Orientación General | | 21 | |
| | 18. Solución de Conflictos | | 22 | |
| | TOTAL | 100% | 22 ítems | |

IV. Opciones de respuesta:

| N.º de Ítems | Opción de respuesta | Puntaje |
|--|----------------------------|----------------|
| 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,17, 18, 19, 20, 21, 22. | - Siempre | 4 |
| | - Casi siempre | 3 |
| | - Casi nunca | 2 |
| | - Nunca | 1 |

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las variables: Sistema Administrativo y Atención al Usuario

| VARIABLE | NIVEL | PUNTACIÓN |
|------------------------|-------|-----------|
| Sistema Administrativo | Bajo | 11 – 22 |
| | Medio | 23 – 33 |
| | Alto | 34 – 44 |

| VARIABLE | NIVEL | PUNTACIÓN |
|---------------------|-------|-----------|
| Atención al Usuario | Bajo | 11 – 22 |
| | Medio | 23 – 33 |
| | Alto | 34 – 44 |

5.2. Valoración de la Variable 1: Sistema Administrativo

| NIVEL | CRITERIOS | Valores |
|----------------|--|---------|
| - Alto | <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de respuesta en la búsqueda de los expedientes. - Eficiencia Operativa - Optimización del trámite documentario - Constante coordinación de labores entre compañeros de trabajo. - Cumplimiento de los estándares establecidos. | 34 – 44 |
| - Medio | <ul style="list-style-type: none"> - Uso regular del sistema documentario - Inadecuado uso en del trámite documentario. - Regularización de políticas de la institución. - Verificación del rendimiento de los colaboradores. - Supervisión de los gerentes. | 23 – 33 |
| - Bajo | <ul style="list-style-type: none"> - Falla del internet - Falta de maximización de beneficios para los colaboradores. - Inexistencia de la evaluación del desempeño. - Falla técnica del sistema de trámite documentario. | 11 – 22 |

5.2. Valoración de la Variable 2: Atención al Usuario

| NIVEL | CRITERIOS | Valores |
|----------------|--|----------------|
| - Alto | <ul style="list-style-type: none">- Comprensión a los intereses del público.- Comunicación entre compañeros de trabajo.- Servicio de información exacta la publico.- Acogida al usuario en cuanto a la amabilidad.- Expresión moderada con el público.- Comunicación fluida con el usuario. | 34 – 44 |
| - Medio | <ul style="list-style-type: none">- Capacitaciones a los colaboradores otorgadas por la institución.- Orientación detallada al ciudadano.- Actitud interpersonal ante el público.- Intereses de los usuarios. | 23 – 33 |
| - Bajo | <ul style="list-style-type: none">- Inconformidad del usuario atendido.- Inconvenientes en el servicio prestado.- Deficiencias en la atención a los contribuyentes.- Falta de solución a los problemas de los usuarios. | 11 – 22 |

Anexo03: Hoja de vida de los Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MARLON DIAZ DAVILA

Fecha de Nacimiento: 07/03/1966
Dirección: Nicolás Rebaza Nº 633 – Las Quintanas - Trujillo
Teléfono y Celular: 991475876
E-mail: marlonbws@gmail.com

RESUMEN

Profesional con más de 20 años de experiencia en Mercados Financieros y Gestión Pública, dispuesto a trabajar a presión constante y adecuación a la evolución del mercado laboral y los cambios que se generen.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

Egresado de la Carrera Profesional de Economía

- UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

Maestría en Finanzas.

EXPERIENCIA PROFESIONAL / LABORAL

- Presidente del Directorio del Núcleo Ejecutor Departamental de Ancash – Proyecto Romas DIT – (Nov 2017 – Dic 2018).
- Gerente de Desarrollo Económico y Social – Gobierno Regional de Ancash – (Nov 2017 – Dic 2018).
- Representante Zonal KALLPA Sociedad Agente de Bolsa – (ago. 2015 – Dic 2016)
- Docente Universitario Universidad César Vallejo – Tiempo Parcial – (abril 2009 – a la fecha)

CURSOS

- **DIPLOMADO:** “Factoring: Alternativas de Financiamiento” – Bolsa de Valores de Lima – 2017.
- **DIPLOMADO:** “El Docente Andragogo y su participación en los programas del estudiante adulto” – Universidad Privada del Norte – 2016.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

Fecha de Nacimiento: 12/03/1983
Dirección: Nicolás Garatea Mz 3 Lt 35 – Nuevo Chimbote
Teléfono y Celular: 944454040
E-mail: Luis-calderon@hotmail.com

RESUMEN

Profesional con más de 15 años de experiencia en el campo de la investigación científica, dispuesto a trabajar a presión constante y adecuación a la evolución del mercado laboral, educativo y los cambios que se generen.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

Egresado de la Carrera Profesional de Estadística

- UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Maestría en Administración de Negocios Internacionales

EXPERIENCIA PROFESIONAL / LABORAL

- Asistente Administrativo del área de procesos y refinería de la Minera Barrick misquichilca – Huaraz – (Nov 2010 – 2012).
- Gerente de Sistemas de la Municipalidad Provincial del Santa – (2012 – 2015).
- Catedrático Universitario (ago. 2006 – 2019)

CURSOS

- DIPLOMADO: “Análisis de Big data” – Universidad Ricardo Palma de Lima – 2017.
- DIPLOMADO: “metodología de la investigación Universidad nacional de Trujillo – 2018.

ROLANDO SÁENZ RODRÍGUEZ

Fecha de Nacimiento: 1/10/1964
Dirección: JR fray Martin s/n – santa rosa Palmira baja - Independencia - Huaraz
Teléfono y Celular: 995602200
E-mail: rsaenz@ucv.edu.pe

RESUMEN

Con Basta Experiencia en Liderazgo Transformacional, Trabajo en equipo, Gestión Empresarial, Gestión Pública. Educativa y Municipal.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

Licenciado en Administración

Magister en Ciencias Económicas

- UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Doctor en Administración de la Educación

EXPERIENCIA PROFESIONAL / LABORAL

- Regidor de la Municipalidad Distrital de Independencia – (2014 – 2018).
- Catedrático Universitario (ago. 2006 – 2019)

CURSOS

- DIPLOMADO: “Programa seguridad industrial” – Universidad Nacional de Trujillo y el Instituto de Desarrollo Gerencial. – 2013.
- DIPLOMADO: “Educación Virtual” Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo – 2015.



Anexo 04: Validez del instrumento

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLICITA: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN.

MAG. Marlon Díaz Dávila

Docente de la carrera profesional de Administración

YAURI TIMOTEO, Lim Mayume; identificada con DNI N° 75680010, estudiante del IX ciclo de la Escuela profesional de Administración de la "Universidad César Vallejo", ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: **INFLUENCIA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ – 2019**

En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Recibido 14/06/19
H. P. P.
Marlon Díaz

Huaraz, 06 de Junio de 2019.

YAURI TIMOTEO, Lim Mayume

DNI N° 75680010

CUADRO DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | | DECISIÓN | | | | |
|---------------------------------|--|--------------------------------------|--|---------------------|-----------------------|--|--|--|--|----------|---|--|----------|----------|
| | | | | S I E P R E | C A S I I S I N U C A | 1 LOS ITEMS SON ADECUAD OS PARA COMPRO BAR LAS HIPÓTESI S | 2 COHERE NCIA ENTRE LAS VARIABLES Y LAS DIMENSI ONES | 3 EXISTE COHEREN CIA ENTRE LAS DIMENSI ONES Y LOS INDICAD ORES | 4 EXISTE COHERE NCIA ENTRE LOS INDICAD ORES Y LOS ITEMS | | 5 EXISTE COHERE NCIA ENTRE EL ITEM Y LAS OPCIONES DE RESPUES TA | 6 LA REDACCI ÓN ES PRECISA COMPRE NSIBLE Y SIN ERRORES | | |
| SISTEMA ADMINISTRATIVO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS | PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS | Existen políticas donde se regulen la gestión administrativa de recursos humanos dentro de la institución. | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto | | |
| | | ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | Se cuenta con una política para evaluar el desempeño de cada colaborador. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto | |
| | | RENDIMIENTO | Existe una coordinación de trabajo entre los colaboradores. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| SISTEMA ADMINISTRATIVO | CONTROL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS | ESTABLECER ESTÁNDARES | Se verifican el rendimiento de cada colaborador en cada área. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto | |
| | | SUPERVISIONES | Se verifica cada estándar establecido si fueron cumplidos dentro de cada área. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| | | SUPERVISIONES | Existen supervisiones por parte de los gerentes para evaluar la productividad de los trabajadores. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO | SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO | MAXIMIZACIÓN DE BENEFICIOS | Existe un control de la maximización de beneficios de cada colaborador. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto | |
| | | EFICIENCIA OPERATIVA | El sistema de trámite documentario que maneja ayuda a mejorar la eficiencia operativa para los colaboradores. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| | | OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO | El sistema de trámite documentario que maneja tuvo una falla técnica que impidió el registro y salida de expedientes de suma urgencia. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Sistema Administrativo y Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo
OBJETIVO: Determinar de que manera el sistema Administrativo influye en la Atención al usuario en la municipalidad Provincial de Huancayo
DIRIGIDO A: Los colaboradores de las Areas Administrativas de la municipalidad Provincial de Huancayo

| Deficiente | Regular | Buena | May buena | Excelente |
|------------|---------|-------|-------------------------------------|-----------|
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : DÍAZ PÁVILA MARLON
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg ECONOMISTA

Firma

Post firma,
DNI 7820519

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLICITA: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN.

MAG. LUIS ALBERTO CALDERÓN YARLEQUE
Docente de la carrera profesional de Administración

YAURI TIMOTEO, Lim Mayume; identificada con DNI
N° 75680010, estudiante del IX ciclo de la Escuela
profesional de Administración de la "Universidad César
Vallejo", ante usted con el debido respeto me presento y
expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación
elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez
del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: **INFLUENCIA DEL
SISTEMA ADMINISTRATIVO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUARAZ – 2019**

En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de
Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista
de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la
mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 06 de Junio de 2019.


L.C. Luis Alberto Calderón Yarleque
COESPE - 325
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ
REGION LA LIBERTAD


YAURI TIMOTEO, Lim Mayume
DNI N° 75680010

CUADRO DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | | 6 | | | | | |
|---------------------------------|--|--------------------------------------|--|---|---|--|--|--|---|---|---|----|----------|----------|----------|
| | | | | 1 | | 2 | | 3 | | | 4 | | 5 | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | SI | NO | SI | NO | |
| | | | | LOS ÍTEM SON ADECUADOS PARA COMPROBAR LAS HIPÓTESIS | COHIERENCIA ENTRE LAS VARIABLES Y LAS DIMENSIONES | EXISTE COHERENCIA ENTRE LAS DIMENSIONES Y LOS ÍTEM INDICADORES | EXISTE COHERENCIA ENTRE LOS ÍTEM INDICADORES | EXISTE COHERENCIA ENTRE LOS ÍTEM INDICADORES | EXISTE COHERENCIA ENTRE EL ÍTEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA | EXISTE COHERENCIA ENTRE EL ÍTEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA | LA REDACCIÓN ES PRECISA, COMPRENSIBLE Y SIN ERRORES | | DECISIÓN | | |
| SISTEMA ADMINISTRATIVO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS | PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS | Existen políticas donde se regulen la gestión administrativa de recursos humanos dentro de la institución. | X | | | | | X | | | | | CORRECTO | |
| | | ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | Se cuenta con una política para evaluar el desempeño de cada colaborador. | X | | | | | X | | | | | | CORRECTO |
| | | RENDIMIENTO | Existe una coordinación de trabajo entre los colaboradores. | X | | | | | X | | | | | | CORRECTO |
| SISTEMA ADMINISTRATIVO | CONTROL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS | ESTABLECER ESTANDARES | Se verifican el rendimiento de cada colaborador en cada área. | X | | | | | X | | | | | CORRECTO | |
| | | SUPERVISIONES | Se verifica cada estándar establecido si fueron cumplidos dentro de cada área. | X | | | | | X | | | | | | CORRECTO |
| | | MAXIMIZACIÓN DE BENEFICIOS | Existen supervisiones por parte de los gerentes para evaluar la productividad de los trabajadores. | X | | | | | X | | | | | | CORRECTO |
| SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO | SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO | EFICIENCIA OPERATIVA | Existe un control de la maximización de beneficios de cada colaborador. | X | | | | | X | | | | | CORRECTO | |
| | | OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO | El sistema de trámite documentario que maneja ayuda a mejorar la eficiencia operativa para los colaboradores. | X | | | | | X | | | | | | CORRECTO |
| | | | El sistema de trámite documentario que maneja tuvo una falla técnica que impidió el registro y salida de expedientes de suma urgencia. | X | | | | | X | | | | | CORRECTO | |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

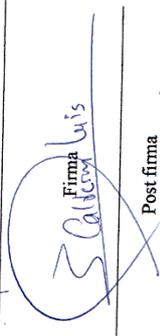
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Sistema Administrativa y Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huacay
OBJETIVO: Determinar de que manera el Sistema Administrativo influye en la Atención del Usuario en la Municipalidad Provincial de Huacay.
DIRIGIDO A: los colaboradores de los Areas Administrativa de la Municipalidad Provincial de Huacay.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Buena | Muy buena | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | | X |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Calderón Yanleye Luis Alberto
Huacay en Administración de Negocios


Firma
Post firma
DNI 40097137

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLICITA: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN.

Dr. Rolando Sáenz Rodríguez
Docente de la carrera profesional de Administración

YAURI TIMOTEO, Lim Mayume; identificada con DNI
N° 75680010, estudiante del IX ciclo de la Escuela
profesional de Administración de la "Universidad César
Vallejo", ante usted con el debido respeto me presento y
expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación
elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez
del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: **INFLUENCIA DEL
SISTEMA ADMINISTRATIVO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUARAZ – 2019**

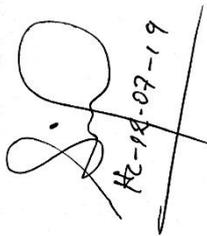
En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de
Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista
de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la
mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 26 de Junio de 2019.



Handwritten signature of Rolando Sáenz Rodríguez, with the text "R2-19-07-19" written vertically next to it.


YAURI TIMOTEO, Lim Mayume

DNI N° 75680010

CUADRO DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | | DECISIÓN | | | | | | |
|------------------------|--|--------------------------------------|---|---|---------|-------------------|---|---|---|----------|---|---|---|---|----------|----------|
| | | | | S I E M P R E | C A S I | A S I N C U I D A | N O A D E C U A D O S P A R A C O M P R O B A R L A S H I P Ó T E S I S | 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| SISTEMA ADMINISTRATIVO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS | PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS | Existen políticas donde se regulen la gestión administrativa de recursos humanos dentro de la institución. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | correcto | |
| | | ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | Se cuenta con una política para evaluar el desempeño de cada colaborador. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| | | RENDIMIENTO | Existe una coordinación de trabajo entre los colaboradores. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| | CONTROL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS | ESTABLECER ESTÁNDARES | Se verifican el rendimiento de cada colaborador en cada área. | Se verifica cada estándar establecido si fueron cumplidos dentro de cada área. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| | | SUPERVISIONES | Existen supervisiones por parte de los gerentes para evaluar la productividad de los trabajadores. | Existen supervisiones por parte de los gerentes para evaluar la productividad de los trabajadores. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| | | MAXIMIZACIÓN DE BENEFICIOS | Existe un control de la maximización de beneficios de cada colaborador. | Existe un control de la maximización de beneficios de cada colaborador. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| | | EFICIENCIA OPERATIVA | El sistema de trámite documentario que maneja ayuda a mejorar la eficiencia operativa para los colaboradores. | El sistema de trámite documentario que maneja ayuda a mejorar la eficiencia operativa para los colaboradores. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |
| | SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO | OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO | El sistema de trámite documentario que impidió el registro y salida de expedientes de suma urgencia. | El sistema de trámite documentario que impidió el registro y salida de expedientes de suma urgencia. | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | Correcto |

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Sistema Administrativo y Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo.

OBJETIVO: Determinar de que manera el sistema administrativo influye en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de los Areas Administrativas de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

| | | | | |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
| | | | | X |

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

SAENZ RODRIGUEZ Roberto Remigio
Dr. Administración


EPS CONSTRUCTORA Y SERVICIOS S.A.
 S.A. DE ECONOMÍA MIXTA
 RUC 20509031200
 Presidente: Saenz Rodríguez
 PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
 Post firma
 DNI

Anexo 05: Matriz de Consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | |
|---|--|---|--|--|
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
| <p><u>Problema Principal</u></p> <p>¿Cómo el Sistema Administrativo influye en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz -2019?</p> <p><u>Problemas Secundarios</u></p> <p>1. ¿Cómo el Sistema de Tramite Documentario influye en las Estrategias de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz -2019?</p> <p>2. ¿De qué forma la gestión administrativa de recursos</p> | <p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar de qué manera el Sistema Administrativo influye en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>1. Analizar como el Sistema de Tramite Documentario influye en las Estrategias de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz- 2019</p> | <p><u>Hipótesis Alternativa</u></p> <p>Hi. El sistema administrativo influye en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019</p> <p><u>Hipótesis Nula</u></p> <p>H0: El sistema administrativo no influye en la atención al usuario en la Municipalidad</p> | <p><u>Variable Independiente</u></p> <p>X1.Sistema Administrativo</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>x.1. Sistema de Tramite Documentario</p> <p>x.2. Gestión Administrativa de Recursos Humanos</p> <p>x.3. Control de Procesos Administrativos</p> | <p><u>Enfoque de la Investigación</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>Tipo de la Investigación</u></p> <p>Aplicativa.</p> <p><u>Nivel de Investigación</u></p> <p>Correlacional. - Causal</p> <p><u>Método de Investigación</u></p> <p>No experimental</p> <p><u>Diseño de Investigación</u></p> <p>Donde: X1 \longrightarrow Y1</p> <p>X1 v1: Sistema Administrativo</p> <p>Y2 v2: Atención al Usuario</p> |

| | | | | |
|--|---|-----------------------------------|--|--|
| <p>humanos incide en las habilidades gerenciales con el usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz -2019?</p> | <p>2. Determinar como la Gestión Administrativa de Recursos Humanos incide en las Habilidades Gerenciales con el Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019.</p> | <p>Provincial de Huaraz-2019.</p> | <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Y. Atención al Usuario</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>y.1. Estrategia de Servicio</p> <p>y.2.Habilidades Gerenciales con El Usuario</p> <p>y.3. Interacción con el Usuario</p> | <p><u>Población</u></p> <p>Todas las Áreas Administrativas</p> <p><u>Muestra</u></p> $n = \frac{N * Z^2 * (p * q)}{(N - 1)E^2 + (Z^2 * p * q)}$ $n = \frac{97 * 1.96^2 * (0.50 * 0.50)}{(97 - 1)0.05^2 + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$ <p>n = 77</p> <p><u>Técnicas</u></p> <p>Encuesta.</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Cuestionario de Encuesta.</p> <p><u>Análisis y Procesamiento de Datos</u></p> <p>Tabulación de datos y análisis estadístico.</p> |
| <p>3. ¿De qué forma el Control de los Procesos Administrativos intervienen en la Interacción con el Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz-2019?</p> | <p>3. Demostrar como el Control de los Procesos Administrativos Intervienen en la Interacción con el Usuario en la municipalidad provincial de huaraz-2019.</p> | | | |

Anexo 06: Confiabilidad – Alfa de Cronbach

| SISTEMA ADMINISTRATIVO Y ATENCION AL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| N° | sexo | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | TOTAL | |
| E1 | F | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 42 |
| E2 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 79 |
| E3 | M | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 74 |
| E4 | M | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 68 | |
| E5 | M | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 80 | |
| E6 | F | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 | |
| E7 | M | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 67 | |
| E8 | F | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 72 | |
| E9 | F | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 59 | |
| E10 | F | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 | |
| E11 | M | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 | |
| E12 | | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 64 | |
| E13 | M | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 74 | |
| E14 | M | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 | |
| E15 | F | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 78 | |
| E16 | F | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 43 | |
| E17 | M | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 74 | |
| E18 | M | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | |
| E19 | M | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 62 | |
| E20 | F | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 | |
| E21 | F | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 82 | |
| E22 | F | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 63 | |
| E23 | M | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 59 | |
| E24 | M | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 60 | |
| E25 | M | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 | |
| E26 | M | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | |
| E27 | F | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 | |
| E28 | M | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 | |
| E29 | F | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 | |
| E30 | F | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 | |
| | | 0.93 | 1.068 | 0.93 | 0.806 | 0.786 | 1.154 | 0.838 | 0.823 | 0.878 | 0.823 | 0.631 | 0.921 | 0.695 | 0.7 | 0.455 | 0.602 | 0.355 | 0.386 | 0.861 | 0.516 | 0.809 | 0.478 | 118.7 | Var. Total |

Suma de var. Items 16.45

K= 22

$$\sum \sigma_i^2 = 16.45$$

$$\sigma_t^2 = 118.7$$

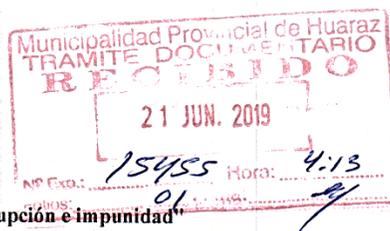
ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Valor alfa de Cronbach

α = 0.902 ACEPTABLE

Anexo 07: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

Sr. Rori Mautino Ángeles
Alcalde de la Municipalidad
Provincial de Huaraz.

Yo, YAURI TIMOTEO, Lim Mayume, identificado con DNI N° 75680010, estudiante del IX ciclo de la Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que, se presenta el proyecto de investigación titulado: "INFLUENCIA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ – 2019"

En tal sentido, solicito aprobación y autorización para ejecución del proyecto de investigación. Lo cual se realizara mediante una aplicación de una encuesta a los colaboradores de esta institución para poder sustentar mi proyecto de investigación de la mejor manera posible. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas en la investigación.

Por lo expuesto pido que acceda a mi solicitud.

Atentamente,


Yauri Timoteo Lim Mayume
DNI: 75680010

Huaraz 21 de Junio 2019

Anexo 08: Autorización para aplicar encuesta



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Huaraz, 28 de junio de 2019

CARTA N° 152 -2019-MPH-GAF/SGRRHH

Señorita
LIM MAYUME YAURI TIMOTE
Presente.-

Referencia: Expediente N° 15455

De mi consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y asimismo en virtud al documento de la referencia donde solicita aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación titulado **“INFLUENCIA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN LA ATENCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ – 2019”**, se le comunica que se atiende su solicitud de aprobación y ejecución del proyecto de tesis en mención.

Sin otro en particular, reiterándole los saludos cordiales.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Eco. Eifer Soluza Pinto
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
C.E.L. N° 9062

c.c.
- Arch.

Anexo 09: Solicitud de planilla del personal



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Huaraz, 2 de Julio de 2019

Eco. Elfer Salluca Pinto
Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huaraz

Presente. -

Referencia: Carta N° 152-2019-MPH-GAF/SGRRHH



De mi consideración:

Tengo el agrado a dirigirme a usted con la finalidad de solicitarle a tener acceso a la **relación del personal de todas las áreas administrativas** pertenecientes a la distinguida institución y a la vez la aplicación de una encuesta en relación al tema **"Influencia del sistema administrativo en la atención al usuario en la municipalidad provincial de Huaraz – 2019"**, a fin de realizar adecuadamente mi investigación con fines netamente académicos para el curso de proyecto de investigación.

Agradeciéndole anticipadamente, su pronta atención a mi requerimiento, me despido de usted expresándole las muestras de mi especial deferencia y estima personal.

Atentamente:

Yauri Timoteo Lim Mayume
DNI: 75680010

Anexo 10: Entrega de planilla



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

HUARAZ 20 DE AGOSTO DEL 2019

CARTA N°162-2019-MPH-GAF-SGRRHH

SEÑORITA.
LIM MAYUME YAURI TIMOTEO

Huaraz.-

ASUNTO: ENTREGA DE COPIAS DE PLANILLA DE TRABAJADORES DE LA MPH

1. REF. Exp N° 16393 TRAMITE ADMINISTRATIVO

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente y, a la vez en atención al documento de la referencia, donde solicita las copias de las PLANILLAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, para realización de sus proyectos de tesis, por ello se atiende su solicitud.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ
Gerencia de Personal y Finanzas
[Firma]
Lic. Flor de María Padilla Romero
Sub Gerente de Recursos Humanos
CIAD N° 05072

Anexo 11: Cuestionario aplicado para la prueba piloto



“INFLUENCIA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO”

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA

SEXO: F (X) M ()

EDAD: 25

PROFESION: CONTABILIDAD

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

INDICACIÓN: Marque con una “X” una sola respuesta en cada pregunta. Conteste con toda sinceridad y no deje de responder ninguna pregunta.

| Nº | ITEMS | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA | NUNCA |
|----|--|---------|--------------|------------|-------|
| 1 | Existen políticas donde se regulen la gestión administrativa de recursos humanos dentro de la institución. | | X | | |
| 2 | Se cuenta con una política para evaluar el desempeño de cada colaborador. | | X | | |
| 3 | Existe una coordinación de trabajo entre los colaboradores. | X | | | |
| 4 | Se verifican el rendimiento de cada colaborador en cada área. | | X | | |
| 5 | Se verifica cada estándar establecido si fueron cumplidos dentro de cada área. | | | X | |
| 6 | Existen supervisiones por parte de los gerentes para evaluar la productividad de los trabajadores. | X | | | |
| 7 | Existe un control de la maximización de beneficios de cada colaborador. | | | X | |
| 8 | El sistema de trámite documentario que maneja ayuda a mejorar la eficiencia operativa para los colaboradores. | X | | | |
| 9 | El sistema de trámite documentario que maneja tuvo una falla técnica que impidió el registro y salida de expedientes de suma urgencia. | | | X | |
| 10 | El sistema de trámite documentario que maneja optimiza los registros de la documentación de los trámites realizados. | | X | | |
| 11 | El sistema de trámite documentario que maneja le facilita brindar una respuesta breve del estado de los documentos a los contribuyentes. | X | | | |
| 12 | Las capacitaciones brindadas por la institución son aplicadas al momento de brindar el servicio. | | X | | |
| 13 | Existe una comunicación fluida entre compañeros para brindar el servicio adecuado al contribuyente. | | X | | |
| 14 | Propicia una comunicación interna con sus compañeros de trabajo. | | X | | |
| 15 | Comprende los intereses de cada una de los ciudadanos. | X | | | |
| 16 | Proporciona al contribuyente una orientación general de acuerdo a sus necesidades. | X | | | |
| 17 | Con que frecuencia usted brinda un servicio de información exacta al público. | X | | | |
| 18 | La técnica que usted usa en la acogida del usuario es de ayuda para obtener la información necesaria. | | X | | |
| 19 | Muestra una actitud interpersonal con el público. | | X | | |
| 20 | Muestra profesionalismo en su expresión para evitar inconvenientes con el usuario. | X | | | |
| 21 | Muestra interés por solucionar los conflictos o problemas de cada contribuyente. | X | | | |
| 22 | El usuario se muestra conforme en cuanto a la solución a sus problemas. | | X | | |

FECHA: 22/08/2019

Anexo 12: Cuestionario aplicado para la muestra real



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES – ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ SOBRE LA INFLUENCIA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

DATOS INFORMATIVOS

SEXO: F() M()

EDAD: 24

PROFESIÓN: ECONOMISTA

CARGO: ASISTENTE

INDICACIONES: Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque con una "X" una sola respuesta en cada pregunta. Conteste con toda sinceridad.

| Nº | ITEMS o PREGUNTAS | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA | NUNCA |
|----|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|
| 1 | Existen políticas donde se regulen la gestión administrativa de recursos humanos dentro de la institución. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2 | Se cuenta con una política para evaluar el desempeño de cada colaborador. | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 3 | Existe una coordinación de trabajo entre los colaboradores. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 4 | Se verifica el rendimiento de cada colaborador en cada área. | | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5 | Se verifica cada estándar establecido si fueron cumplidos dentro de cada área. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 6 | Existen supervisiones por parte de los gerentes para evaluar la productividad de los trabajadores. | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 7 | Existe un control de la maximización de beneficios de cada colaborador. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 8 | El sistema de trámite documentario que maneja ayuda a mejorar la eficiencia operativa para los colaboradores. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 9 | El sistema de trámite documentario que maneja tuvo una falla técnica que impidió el registro y salida de expedientes de suma urgencia. | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 10 | El sistema de trámite documentario que maneja optimiza los registros de la documentación de los trámites realizados. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 11 | El sistema de trámite documentario que maneja le facilita brindar una respuesta breve del estado de los documentos a los contribuyentes. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 12 | Las capacitaciones brindadas por la institución son aplicadas al momento de brindar el servicio. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 13 | Existe una comunicación fluida entre compañeros para brindar el servicio adecuado al contribuyente. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 14 | Propicia una comunicación interna con sus compañeros de trabajo. | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 15 | Comprende los intereses de cada una de los ciudadanos. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 16 | Proporciona al contribuyente una orientación general de acuerdo a sus necesidades. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 17 | Con que frecuencia usted brinda un servicio de información exacta al público. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 18 | La técnica que usted usa en la acogida del usuario es de ayuda para obtener la información necesaria. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 19 | Muestra una actitud interpersonal con el público. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 20 | Muestra profesionalismo en su expresión para evitar inconvenientes con el usuario. | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 21 | Muestra interés por solucionar los conflictos o problemas de cada contribuyente. | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 22 | El usuario se muestra conforme en cuanto a la solución a sus problemas. | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

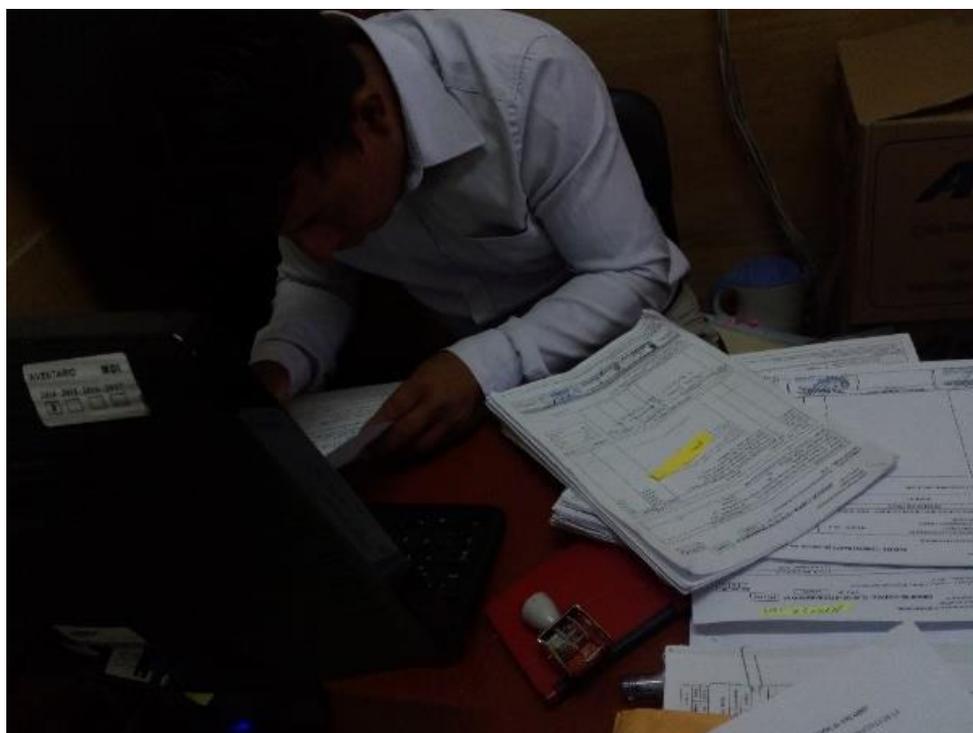
¡Muchas Gracias!



FECHA: 05-09-19

HORA: 3:35

Anexo 13: Colaboradores encuestados en la Municipalidad Distrital de Independencia - muestra piloto



Anexo 14: Colaboradores encuestados en la Municipalidad Provincial de Huaraz



