



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Procedimiento administrativo y su influencia en la administración de la gestión  
pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Cruz Solis, Esbetiana (ORCID: 0000-0001-6468-979X)

**ASESOR:**

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Pública

**CHICLAYO - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios porque siempre me ha bendecido y con su misericordia nunca me ha dejado desfallecer.

A mi madre, Esmilda por su amor infinito y por su lucha constante, por demostrarme su valentía y sus ganas de vivir, porque cada día se esfuerza por no dejar de ser esa luz que ilumina mi camino. A mi padre, Wilfredo por su amor infinito, por su alegría transmitida en mi corazón, por confiar siempre en mí, y por brindarme su apoyo incondicional para seguir adelante a pesar de las adversidades que debemos afrontar.

A mi hijita Aitana Tanit porque con su sola existencia me impulsó a seguir adelante y cumplir mis sueños a pesar de las adversidades.

## **Agradecimiento**

Infinitas gracias doy a mi Asesor de Tesis, Nilthon Ivan Pisfil Benites por su apoyo y dedicación, así como a mis padres, por su calidad humana y por el apoyo brindado al logro de mis objetivos académicos.

## Índice de contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	8
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>10</b>
<b>3.3 Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>10</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>10</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>11</b>
<b>3.6. Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>12</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>12</b>
IV. RESULTADOS .....	13
<b>4.1. Análisis descriptivo .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2. Análisis inferencial: .....</b>	<b>13</b>
V. DISCUSIÓN .....	19
VI. CONCLUSIONES .....	22
VII. RECOMENDACIONES .....	23
REFERENCIAS .....	24
ANEXOS .....	29

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de Procedimientos administrativos.....	13
Tabla 2. Prueba de normalidad de Administración de la gestión pública .....	13
Tabla 3. Correlaciones de procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública .....	15
Tabla 4. Correlaciones de actos administrativos y la administración de la gestión pública.....	16
Tabla 5. Correlaciones de Elementos y la administración de la gestión pública ..	17
Tabla 6. Correlaciones del término del procedimiento y la administración de la gestión pública .....	18

## Resumen

En el presente estudio se busca como objetivo general Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén. Para lo cual, se basó en una investigación básica, con enfoque cuantitativa con alcance correlacional, bajo diseño no experimental y de corte transversal, siendo los cuestionarios establecidos para cada una de las variables, aplicándose ellos a 500 participantes. Donde se demostró en los resultados que, la hipótesis alternativa fue aprobada, manifestándose que, la relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, existe con un coeficiente de correlación de ,544 con *p value* ( $,000 < ,050$ ), demostrándose que, dicha relación es directa y significativa; por lo cual, se concluyó que, los actos administrativos, los elementos y el termino del procedimiento, se encontró relacionado de forma directa con la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.

**Palabras clave:** Procedimientos administrativos, la administración de la gestión pública, actos administrativos, elementos y termino del procedimiento.

## **Abstract**

The general objective of this study is to determine the relationship between administrative procedures and the administration of public management in the Provincial Municipality of Jaén. For which, it was based on a basic research, with a quantitative approach with correlational scope, under a non-experimental and cross-sectional design, being the questionnaires established for each of the variables, applying them to 500 participants. Where it was shown in the results that the alternative hypothesis was approved, stating that the relationship between administrative procedures and the administration of public management in the Provincial Municipality of Jaén, exists with a correlation coefficient of .544 with p value (  $.000 < .050$ ), showing that this relationship is direct and significant; Therefore, it was concluded that the administrative acts, the elements and the termination of the procedure were found to be directly related to the administration of public management in the Provincial Municipality of Jaén.

**Keywords:** Administrative procedures, the administration of public management, administrative acts, elements and termination of the procedure.

## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades del Estado cumplen el objetivo de mantener el orden público, promover el bienestar en todo ámbito, incentivar la prosperidad en todo departamento y garantizar la seguridad de los ciudadanos (Flores, 2019) (FAO, 2019) (Hergüner, 2021). Para ello, hace uso de diferentes recursos como los económicos, humanos, tecnológicos y otros, que a través de procedimientos administrativos se da inicio a actos que se concreta en la ejecución de un fin público (Lebrument, Zumbo, Rochette, & Roulet, 2021) (Braams, Wesseling, Meijer, & Hekkert, 2021) (Guenduez, Mettler, & Schedler, 2020).

En América Latina se han incluido la inserción de TICs, no solo en operaciones específicas, sino también en áreas transversales que involucran a toda la estructura del Estado (Szczepaiuk, et al., 2020) (Figueira, et al., 2020) (Tokakis, Polychroniou, & Boustras, 2019). Estas transformaciones han eliminado trabas en la gestión pública simplificando procesos y reduciendo un gran número de documentos.

En los países centro americanos cuentan con procedimientos administrativos que han expuesto diferentes deficiencias estructurales, principalmente, en los canales de comunicación por la necesidad de entregar bienes y servicios de manera eficiente (Stofferegen & Pawlowski, 2018) (Kerlinova & Tomásková, 2014) (Buleca & Mura, 2016). Las reformas en gestión pública implementadas en estos países han traído mejoras, sin embargo, los procesos gerenciales han demostrado resistencia a eliminar las trabas burocráticas, agilizar los procedimientos administrativos y de reducir los documentos requeridos en cada procedimiento (Awaah, y otros, 2021) (Vergerio, y otros, 2018) (Suebvises, 2018).

El comportamiento cambiante de los países de América Latina, presentan condiciones difíciles para la mejora de los procedimientos, como en el caso de la planificación, con lo cual se le, resta eficacia a las acciones de mejora, debido a las fuertes circunstancias cambiantes (Palma, 2017) (Taniguchi & Rosenfeld, 2018) (Cantador, Cortéz, & Fernández, 2020). Ante esta situación se ha promovido la adopción de nuevos procedimientos que han permitido nuevas orientaciones para alcanzar los objetivos.



Los esfuerzos realizados para corregir la orientación de ciertas oficinas estructuralmente importantes, en cuanto a los procedimientos administrativos, tales como los mecanismos de participación y normas de integración con la ciudadanía (Scarborough, Lambouts, & Holbrooks, 2019) (Fiorati, Arcencio, Segura, Ramasco, & Serrano, 2018) (Mediaty, Said, & Indrijawati, 2017). En estas condiciones, el servicio público ha tenido que cambiar, por ello, diversas áreas jurídicas han adoptado por nuevos marcos legales y normativos para incrementar la posibilidad de generar el valor público para la ciudadanía (Struecker & Hoffman, 2017) (Migel, 2017) (García E. , 2017). En el caso de Perú y Paraguay, los procedimientos han evidenciado una falta de acceso para el financiamiento debido a serios desequilibrios fiscales. En el caso del uso de tecnologías, el Perú ha implementado matrices multisectoriales, además, de indicadores para el seguimiento de la gestión pública vigente.

Perú cuenta con políticas de Estado enfrentan diferentes desafíos a nivel regional y nacional ya que es necesario que estos procedimientos sean proactivos, fuertes y participativos. Los cambios requeridos en los procedimientos deben considerar modelos de calidad orientado a la entrega de bienes y servicios. Para este fin, es necesario que los diferentes estamentos y áreas puedan tomar medidas correctivas de cara a los objetivos institucionales y la plena satisfacción del ciudadano.

En cuanto a la Municipalidad distrital de Jaén se debe tener en cuenta que tiene una alta demanda de procedimientos administrativos debido a la alta densidad poblacional y una alta actividad económica. A pesar de ello, los procedimientos con los que cuenta la municipalidad no ha logrado satisfacer las expectativas del ciudadano, sino todo lo contrario, se tiene un ciudadano deseoso de procedimientos más ágiles con el menor desgaste de recursos, pero en condiciones de calidad, eficacia y eficiencia.

Por lo expuesto, el autor de la presente la pregunta: ¿Existe relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén? Los problemas específicos son: ¿Existe relación

entre los actos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén?, ¿Existe relación entre los elementos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén? y ¿Existe relación entre el término del procedimiento y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén?

La justificación social es atribuida a la presente tesis debido a que se pretende encontrar relaciones entre la gestión de la gestión pública en una municipalidad distrital y los procedimientos administrativos, con lo cual se podrá entender la influencia de la planificación, organización, dirección y control y su relevancia en la entrega de bienes y servicios solicitados por el ciudadano.

Además, se cuenta con una justificación teórica, debido a que se espera poder profundizar en la teoría de las variables de interés, debido a que será importante para llegar a analizar la relación entre estas. Previamente se debe comprender a la variable y su comportamiento de manera aislada para luego, y con la interacción de las teorías, se pueda comprender a las dinámicas de grupo.

Finalmente, se cuenta con una justificación metodológica debido a que se aplicará el método científico entre las variables de interés, por ello, se deberá elaborar instrumentos que describan el comportamiento de las variables de estudio. Llegando a conclusiones que cuenten con la validez y consistencia necesarias para responder de manera adecuada a los objetivos planeados.

Con lo anteriormente descrito, se detalla el objetivo general: Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén. Los objetivos específicos son: i) Estimar la relación entre los actos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, ii) Estimar la relación entre los elementos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, y, iii) Estimar la relación entre el término del procedimiento y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.

Las hipótesis de investigación son: Hi: Existe relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, y, Ho: No existe relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

## **II. MARCO TEÓRICO**

Se presenta una revisión de antecedentes de investigación y fundamentados teóricos que fundamenten las variables. Para este fin a continuación, se describen antecedentes internacionales y nacionales.

Escudero (2020), en su estudio buscó analizar la eficiencia del uso de los recursos en base a la gestión de resultados. para lo cual, el estudio se basó en uno descriptivo y comparativo, empleándose el método inductivo al utilizarse la técnica documentales. Como resultados se obtuvo que, la contratación pública mejora en función de las normas formales aplicables a la transparencia y eficiencia del gasto público en atención de las necesidades existentes en la sociedad.

Mendoza-Zamora, et al. (2018), en su estudio planteó determinar como el control interno influye en la gestión administrativa del sector público. Para ello se sustentó en una metodología deductiva e inductiva, para lo cual el método empleado fue el analítico y sintético. Como resultados se obtuvo que, las instituciones del estados son aquellas que requieren cumplir sus normativas, funciones asignadas y sus sistemas de administración, siendo el control interno eficaz en la gestión de las entidades.

Balla & López (2018), en su estudio propuso tener como evidenciar la importancia del control interno para atender las necesaidades de control de las instituciones, logrando así tener énfasis en mostrar las necesidades que tienen las organizaciones. Como parte de la metodología, se basó en un estudio descriptivo. Llegándose a obtener como resultados que, la gestión administrativa en la institución utiliza al personal que mejore las funciones y la productividad, por lo cual se busca que se mejore los recursos de manera eficiente.

García (2020), en su estudio buscó analizar los procedimientos administrativos de una municipalidad provincial, Tarapoto, 2019. Cuya metodología fue básica, no experimental, aplicándose un cuestionario a 383 pobladores de la zona. Con ellos, se obtuvo como resultados que, la mayoría de los usuarios desconoce los procedimientos de la institución establecidos en el TUPA, verificándose la relación entre los procedimientos de la institución y las acciones realizadas para la seguridad ciudadana.

De la Cruz (2019), en su investigación planteó analizar los procedimientos administrativos y su relación con la gestión municipal en una municipalidad distrital. Basándose en un estudio básico, con nivel correlacional y descriptivo, aplicándose un cuestionario a 32 colaboradores. Como parte de los resultados, se obtuvo que, el nivel de procedimientos administrativos, para más de la mitad, es decir el 59%, fue malo.

Sotomayor (2018), en su investigación presentó como objetivo determinar cómo influye el TUPA de una municipalidad distrital en su gestión administrativa. Para ello, se realizó un estudio descriptivo, realizándose un cuestionario dirigido a 45 colaboradores de la institución respectiva. Con base a ellos se obtuvo de resultados que, el funcionamiento de los procesos administrativos viene siendo deficiente en su mayoría, demostrándose ello también en la gestión administrativa en dicha institución.

Se desarrolla el marco teórico con el fin de complementar los antecedentes presentados y aportando a las teorías revisadas.

El **procedimiento administrativo** es la actividad de la administración pública encargada de la decisión de aplicación de una medida, acción o conclusión. Además, es un fenómeno importante del derecho administrativo. El procedimiento administrativo ayuda a implementar el derecho administrativo. La implementación de muchas actividades de los individuos está condicionada por su evaluación en el procedimiento administrativo. El procedimiento administrativo se puede encontrar con bastante frecuencia, por lo general, sobre la base de un procedimiento administrativo (y una decisión administrativa) es posible, por ejemplo, estudiar en las escuelas públicas, realizar un determinado negocio, construir u obtener un

permiso (para conducir un vehículo de motor, talar ciertas categorías de árboles). El procedimiento administrativo establece una obligación, por ejemplo, pagar una multa por una infracción administrativa o expropiar tierras. El procedimiento administrativo es importante no solo para sus participantes y sus relaciones legales. A través del procedimiento administrativo, los órganos administrativos protegen y promueven el interés público y participan en la regulación de las relaciones sociales (Potešil, et al. 2021).

Como dimensiones se destacan a los **actos administrativos**, considerado como actos jurídicos que son dictados por la administración y que se sustentan en el derecho administrativo. Dichos actos se producirán por escrito, con excepción de que si su naturaleza es distinta entonces se debe de adaptar a la manera más adecuada de presentarse (Ferrando, 2013).

Los **elementos**, son aquellos que componen a los actos administrativos, pueden ser denominados elementos subjetivos, los objetivos y los formales. Dentro de los subjetivo, se encuentra a la propia administración que ejerce la institución, el órgano que constituye parte de la jerarquía, la competencia de cada órgano, así como la investidura del representante de tal órgano. Entre los elementos objetivos, en cambio, se denota al presupuesto de hecho, a la finalidad, la causa, el motivo, la declaración, el contenido, así como el objeto de la propia declaración, el cual se denota en el comportamiento que demuestra el administrado. Finalmente, los elementos formales, se consignan como el procedimiento y la forma en que se manifiesta, actos decisores externos y los no decisorios, así como los actos resolutorios y de trámite (Ferrando, 2013).

El **término del procedimiento**, es considerado la causal de la disolución del procedimiento, el cual puede ser por resolución, por desistimiento, abandono o caducidad, tales motivos son considerados como las diversas formas de terminar tal procedimiento (Ferrando, 2013).

En cuanto a la **administración de la gestión pública**, está relacionada con la coordinación de las acciones a nivel de autoridades, con el propósito gestionar lo público mediante acciones de organización, planeación, control y dirección del funcionamiento de los servicios públicos. Además, se describe como interdisciplina,

la cual implica la convergencia de la teoría organizacional, la teoría social, la teoría política y estudios relacionados. Al respecto, Pollitt (2010) sostiene que la Administración Pública padece un trastorno de personalidad múltiple. Se centra en general en el significado, las estructuras y las funciones del dominio del sector público en todas sus formas. Así, la Administración Pública se caracteriza por la diversidad y encuentra su origen en varias escuelas teóricas de pensamiento, a las que Golembiewski en 1977 se refiere como una familia de mini paradigmas. Desde una perspectiva teórica, la Administración Pública establece los fundamentos teóricos y epistemológicos del estudio del estado. La investigación en este campo generalmente se complica por el hecho de que los fenómenos relacionados con la gobernanza son complejos y requieren múltiples dimensiones, enfoques, modelos y teorías para analizarlos. Como interdisciplina, la gobernanza pública probablemente se puede describir mejor como un campo de estudio multidimensional que involucra varias tradiciones y enfoques de investigación que se centran en los sistemas gubernamentales, políticos, económicos, tecnológicos, legales, sociales y culturales (der Waldt, 2017).

Las organizaciones públicas se ven sometidas a una doble presión: por un lado, la competitividad y la necesidad de mejorar su posición económica, prestación de servicios y eficiencia, y por otro, presión para mantener prácticas de gestión históricas y tradicionales (Zhong, Bao, & Huang, 2019). Por tanto, se discute el conjunto de valores que deben orientar la administración pública (Nabatchi, 2011), siendo el consenso que existen múltiples sistemas de valores que muchas veces están en conflicto, como las dualidades, por ejemplo, entre eficiencia y eficacia, o imparcialidad. y legalidad. Las organizaciones públicas presentan la necesidad de una “renovación” tanto en los aspectos políticos como administrativos a fin de obtener las mejores estrategias para que sus instituciones logren sus objetivos, brindando servicios eficientes a la sociedad (Pires & Macêdo, 2006). Para ello, la cultura organizacional es uno de los puntos clave para comprender las acciones humanas (Bilhim & Correia, 2016).

Como dimensiones se encuentran a los siguientes: **Planificación**, son los procedimientos para la toma de decisiones sobre los objetivos y actividades que perseguirá la organización (Bateman & Snell, 2013). La función de planificación de

la gestión a menudo se considera el primer paso en la gestión. La planificación requiere previsión y, de alguna manera, predecir el futuro. Pero la realidad es que el futuro es desconocido e incognoscible, lo que significa que planificar es aventurarse hacia lo desconocido.

La **organización**, es el proceso de reunir y asignar los recursos necesarios para alcanzar las metas. El propósito de la función organizadora es precisamente eso, hacer que los frutos del proceso de planificación cobren vida (Bateman & Snell, 2013).

La **dirección**, está estimulando el alto desempeño de los miembros de la organización. Esta función organiza a los trabajadores de la organización en función a su plan. Generalmente, esto significa conectarse con subordinados directos o compañeros de equipo a nivel personal. Comprender qué impulsa a las personas dentro del equipo le permite a un gerente diseñar estrategias para motivar, incentivar, movilizar y despertar el deseo de contribuir (Bateman y Snell, 2013).

El **control**, consiste en instalar procesos para guiar al equipo hacia las metas y monitorear el desempeño hacia las metas. El propósito de la función de control es asegurar que la organización avance hacia las metas establecidas. El control se realiza durante el proceso de implementación mientras el gerente monitorea el progreso y realiza los cambios necesarios. Como tal, la función de control de la gestión está muy entrelazada con la fase de planificación. Las guías que los gerentes usan para asegurar el progreso y los mecanismos usados para monitorear el progreso son áreas que necesitan consideración directa antes de que comience la implementación del plan (Batemen & Snell, 2013).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

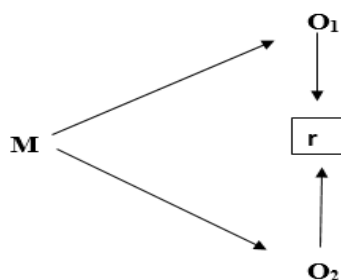
El método científico es la base para la generación de nuevo conocimiento aportando a la ciencia y ampliando las fronteras del conocimiento. El método científico establece acciones para obtener conclusiones que respondan al problema central de la investigación de una manera estructurada (Popper, 1934).

La tesis fue del tipo básico ya que permitirá ampliar el conocimiento relacionado con las variables de interés, mediante la aplicación de métodos diseñados según la ruta elegida en la investigación. Esta información describirá nuevos enfoques aportando conceptualmente al conocimiento de las variables (Ceroni, 2010).

La ruta seleccionada fue la cuantitativa ya que se procesará información haciendo uso de estadística descriptiva como tablas y gráficos, además, de estadística inferencial para identificar y analizar las relaciones entre variables (correlaciones). Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la ruta cuantitativa hace uso de información para probar las hipótesis establecidas previamente y de la estadística para obtener patrones de comportamiento, con lo cual se podrá responder a sus objetivos investigación.

El alcance de esta investigación fue correlacional debido a que se plantea determinar la influencia de una variable sobre las otra, analizando el nivel de influencia entre estas. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el alcance correlacional permiten determinar la influencia entre las variables de interés.

El diseño fue no experimental ya que no manipuló las variables con el fin de no afectar su comportamiento natural (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).



Dónde:

M: Muestra.

O1: Procedimiento administrativo.

O2: Administración de la gestión pública.

r: Rho spearman



### **3.2. Variables y operacionalización**

La operacionalización de las variables se puede ver en el anexo 1 de esta tesis.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Siguiendo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la población fue de 500 trabajadores administrativos de la institución. Por lo que se identificó solo a los colaboradores de la institución relacionados al tema de investigación (Durand, 2014).

#### **Muestra:**

La muestra la misma que la población, es decir 500 trabajadores administrativos de la institución.

- **Criterio de inclusión:**

Los criterios aplicados para la inclusión en la muestra son:

- 1) Usuarios que asisten a una Municipalidad Distrital de la Provincia de Jaén.
- 2) Usuarios mayores de 18 años de edad.

- **Criterios de exclusión:**

Los criterios aplicados para la exclusión en la muestra son:

- 1) Usuarios que no asisten a una Municipalidad Distrital de la Provincia de Jaén.
- 2) Usuarios menores de 18 años de edad.

#### **Muestreo**

No se aplicó un muestreo debido a que se aplicó el cuestionario a todos los trabajadores administrativos de la institución, es decir, de manera censal.

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

Se usó la encuesta ya que permitió recolectar datos para su análisis permitiendo describir las características de la muestra.

Según Ramírez y Swerg (2012) la encuesta contiene un conjunto de preguntas diseñadas (abiertas o cerradas) para obtener información sobre las variables de estudio. Se aplicará una encuesta bajo una estructura de Escala Likert.

El instrumento fue el cuestionario, permitió recoger información acerca del tema de interés. Según Ramírez y Swerg (2012) el cuestionario contiene conjunto de interrogantes aplicables a la unidad de estudio para obtener información relevante.

## **Validez**

### **Validez de contenido**

Se aplicó el criterio de validez por expertos, con la cual se obtendrá la opinión de profesionales expertos en el tema de estudio.

Se solicitó la validación por juicio de expertos a los siguientes expertos:

- Mag. Walter Hebert Prieto Maitre,
- Mag. Joel Carrasco Adrianzen
- Mag. Jaime Chávez Pérez

## **Confiabilidad**

Esta tesis aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach. Para ello, fue necesario una prueba piloto en la que se encuestó a 500 trabajadores administrativos de la municipalidad de estudio.

El Alfa de Cronbach es una prueba estadística con un valor igual o mayor a 0.75 es considerado como un instrumento de buena fiabilidad. En esta tesis el valor obtenido para la variable procedimiento administrativo fue de 0.860 y para la variable gestión pública fue de 0.829, es decir, los instrumentos son confiables. En conclusión, ambos instrumentos son confiables.

### **3.5. Procedimientos**

- 1) Se revisarán las teorías más relacionadas a las variables;
- 2) Se aplicará el cuestionario en la muestra piloto;

- 3) Se ejecutará el instrumento en la muestra seleccionada;
- 4) Se procesará la información en Excel para luego aplicarla en el software SPSS 24.
- 5) Se obtendrá tablas y gráficos descriptivos.
- 6) Se probarán las hipótesis planteadas.
- 7) Se interpretará los resultados obtenidos.
- 8) Se elaborará las conclusiones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los métodos de análisis de datos fueron los siguientes:

- Se formularán las hipótesis estadísticas para probar la normalidad en los residuos de los datos recogidos.
- Se aplican las pruebas estadísticas de normalidad: Kolmogórov-Smirnov (K-S) o Shapiro-wilk (S-K).

Pruebas finales: Se aplicó la correlación Rho de Spearman a las variables y sus dimensiones (Hernández, 2012).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicó el consentimiento informado, en la cual se informó los derechos y obligaciones que tienen los participantes, previo a la aplicación de los instrumentos, garantizando que cada participante sea libre de participar en la encuesta.

Privacidad de la información. La información fue tratada con total privacidad asegurando que la información no será manipulada de manera intencional.

Credibilidad. Las conclusiones mostraron fielmente la realidad estudiada, es decir, las conclusiones no serán modificadas por intereses individuales ni por conveniencias particulares.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Con fines de profundizar en descripción de las variables de estudio, se presentan las dimensiones por variables en sus niveles (alto, medio y bajo), tal como se muestra en anexos.

### 4.2. Análisis inferencial:

Con el fin de presentar los resultados de la presente tesis, se abordará en función de los objetivos propuestos:

Para responder a este objetivo se presenta el análisis de normalidad de las variables, para lo cual se presentan las hipótesis correspondientes:

#### Pruebas de Normalidad

Ho: La variable Procedimientos administrativos distribuye normal.

Ha: La variable Procedimientos administrativos no distribuye normal.

#### Tabla 1.

*Prueba de normalidad de Procedimientos administrativos*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Procedimientos administrativos	,232	500	,000

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable Procedimientos administrativos se encontró con valores estadísticos de 0.232 ( $0,000 < 0,000$ ); verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que no se distribuye de forma normal.

Ho: La variable Administración de la gestión pública distribuye normal.

Ha: La variable Administración de la gestión pública no distribuye normal.

#### Tabla 2.

*Prueba de normalidad de Administración de la gestión pública*

	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	gl Sig.
Administración de la gestión pública	,226	500 ,000

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable de Administración de la gestión pública contó con valores estadísticos de 0.226 ( $0,000 < 0,000$ ) verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que la variable, resulta ser de distribución no normal.

Por lo tanto, se tiene que las variables procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública no se distribuyen normal, por lo cual, se deberá aplicar estadísticos no paramétricos, en este caso, la correlación Rho Spearman.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

H1: Existe relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

H0: No existe relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.

**Tabla 3.**

Correlaciones de procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública

			Procedimientos administrativos	Administración de la gestión pública
Rho de Spearman	Procedimientos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,544*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	500	500
	Administración de la gestión pública	Coeficiente de correlación	,544*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	500	500

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

#### Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

**Primer objetivo específico.** Estimar la relación entre los actos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

H1: Existe relación entre los actos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

H0: No existe relación entre los actos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.

**Tabla 4.**

Correlaciones de actos administrativos y la administración de la gestión pública

			Actos administrativos	Administración de la gestión pública
Rho de Spearman	Actos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,299*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	500	500
	Administración de la gestión pública	Coeficiente de correlación	,299*	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		500	500	

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

**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

**Segundo objetivo específico.** Estimar la relación entre los elementos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

H1: Existe relación entre los elementos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

H0: No existe relación entre los elementos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.

**Tabla 5.**

Correlaciones de Elementos y la administración de la gestión pública

		Elementos	Administración de la gestión pública	
Rho de Spearman	Elementos	Coeficiente de correlación	1,000	,498*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	500	500
	Administración de la gestión pública	Coeficiente de correlación	,498*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	500	500

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

**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

**Tercer objetivo específico.** Estimar la relación entre el término del procedimiento y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

H1: Existe relación entre el término del procedimiento y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén

H0: No existe relación entre el término del procedimiento y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.



**Tabla 6.**

Correlaciones del término del procedimiento y la administración de la gestión pública

			Término del procedimiento	Administración de la gestión pública
Rho de Spearman	Término del procedimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,493*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	500	500
	Administración de la gestión pública	Coeficiente de correlación	,493*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	500	500

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

**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

## V. DISCUSIÓN

Resultados mostraron que hay evidencia de la relación entre los procedimientos de la institución y la administración en la gestión de la institución en la Municipalidad Provincial de Jaén, con un valor de ,544 con un nivel de significancia menor al 5% establecido estadísticamente.

Ello va acorde con lo obtenido por De la Cruz (2019), quien encontró que, el nivel de procedimientos administrativos, para más de la mitad, es decir el 59%, fue malo, el cual se encontró relacionado con la administración de la gestión administrativa de forma directa. Además, Sotomayor (2018), demostró que, el funcionamiento de los procesos administrativos viene siendo deficiente en su mayoría, demostrándose ello también en la gestión administrativa en dicha institución. Además, en la teoría, se denota que, el procedimiento administrativo, es un fenómeno importante del derecho administrativo. El procedimiento administrativo ayuda a implementar el derecho administrativo (Potešil, et al. 2021). De igual forma, se demuestra que, la administración de la gestión pública, se considera como interdisciplina con otras teorías como las sociales, organizacionales y políticas. Al respecto, Pollitt (2010) sostiene que la Administración Pública padece un trastorno de personalidad múltiple. Se centra en general en el significado, las estructuras y las funciones del dominio del sector público en todas sus formas.

Los actos administrativos y la administración de las instituciones del estado se relacionan de manera directa y a la vez significativa con valor de ,299 siendo su significancia menor al 5% de referencia estadística establecida. Conforme con ello, García (2020), demostró que, la mayoría de los usuarios desconoce los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA, es decir que, no se demuestra un debido proceso establecido en la normativa, lo cual influye en la gestión de la institución. En la parte teórica, se denota que, el procedimiento administrativo se puede encontrar con bastante frecuencia. Por lo general, sobre la base de un procedimiento administrativo (y una decisión administrativa) es posible, por ejemplo, estudiar en las escuelas públicas, realizar un determinado negocio, construir u obtener un permiso (para conducir un vehículo de motor, talar ciertas categorías de árboles) (Potešil, et al. 2021),

donde los actos administrativos, vienen a ser la primera dimensión, la cual, se considera como actos jurídicos que son dictados por la administración y que se sustentan en el derecho administrativo. Dichos actos se producirán por escrito, con excepción de que si su naturaleza es distinta entonces se debe de adaptar a la manera más adecuada de presentarse (Ferrando, 2013). De igual forma, se demuestra que, la administración de la gestión pública, se considera como interdisciplin. Al respecto, Pollitt (2010) sostiene que la Administración Pública padece un trastorno de personalidad múltiple. Se centra en general en el significado, las estructuras y las funciones del dominio del sector público en todas sus formas.

Los elementos y la administración de instituciones del estado, se relacionan de manera directa y a la vez significativa con valor de ,498 siendo su significancia menor al 5% de referencia estadística establecida. Ello debe hacer mención a lo obtenido por Balla & López (2018), quienes encontraron que, la gestión administrativa en la institución utiliza al personal que mejore las funciones y la productividad, por lo cual se busca que se mejore los recursos de manera eficiente, la similitud recae en la importancia del recurso humano, por lo cual, se entiende la importancia en la administración. En la parte teórica, se denota que, el procedimiento administrativo establece una obligación, por ejemplo, pagar una multa por una infracción administrativa o expropiar tierras. (Potešil, et al. 2021), donde los elementos, vienen a ser la segunda dimensión, la cual, se considera como son aquellos que componen a los actos administrativos, pueden ser denominados elementos subjetivos, los objetivos y los formales. Dentro de los subjetivo, se encuentra a la propia administración que ejerce la institución, el órgano que constituye parte de la jerarquía, la competencia de cada órgano, así como la investidura del representante de tal órgano. Entre los elementos objetivos, en cambio, se denota al presupuesto de hecho, a la finalidad, la causa, el motivo, la declaración, el contenido, así como el objeto de la propia declaración, el cual se denota en el comportamiento que demuestra el administrado. Finalmente, los elementos formales, se consignan como el procedimiento y la forma en que se manifiesta, actos decisores externos y los no decisorios, así como los actos resolutorios y de trámite

(Ferrando, 2013). De igual forma, se demuestra que, la administración de la gestión pública, se considera como interdisciplina. Al respecto, Pollitt (2010) sostiene que la Administración Pública padece un trastorno de personalidad múltiple. Se centra en general en el significado, las estructuras y las funciones del dominio del sector público en todas sus formas.

El término del procedimiento y la administración de las instituciones del estado, se relacionan de manera directa y a la vez significativa con valor de ,493 siendo su significancia menor al 5% de referencia estadística establecida.

Demostrándose por Mendoza-Zamora, et al. (2018), que, para concluir adecuadamente un procedimiento administrativo, las instituciones del estado son aquellas que requieren cumplir sus normativas, funciones asignadas y sus sistemas de administración, siendo el control interno una herramienta eficaz en la gestión de las entidades. En la parte teórica, se denota que, el procedimiento administrativo es importante no solo para sus participantes y sus relaciones legales. A través del procedimiento administrativo, los órganos administrativos protegen y promueven el interés público y participan en la regulación de las relaciones sociales (Potešil, et al. 2021), donde el término del procedimiento, vienen a ser la tercera dimensión, la cual, se considera como la causal de la disolución del procedimiento, el cual puede ser por resolución, por desistimiento, abandono o caducidad, tales motivos son considerados como las diversas formas de terminar tal procedimiento (Ferrando, 2013). De igual forma, se demuestra que, la administración de la gestión pública, se considera como interdisciplina. Al respecto, Pollitt (2010) sostiene que la Administración Pública padece un trastorno de personalidad múltiple. Se centra en general en el significado, las estructuras y las funciones del dominio del sector público en todas sus formas.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA.**

Se demuestra que, la hipótesis alternativa fue aprobada, manifestándose que, la relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, existe con un coeficiente de correlación de ,544 con *p value* ( $,000 < ,050$ ), demostrándose que, dicha relación es directa y significativa.

### **SEGUNDA.**

La relación entre los actos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, existe con un coeficiente de correlación de ,299 con *p value* ( $,000 < ,050$ ), demostrándose que, dicha relación es directa y significativa.

### **TERCERA.**

La relación entre los elementos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, existe con un coeficiente de correlación de ,498 con *p value* ( $,000 < ,050$ ), demostrándose que, dicha relación es directa y significativa.

### **CUARTA.**

La relación entre el término del procedimiento y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, existe con un coeficiente de correlación de ,493 con *p value* ( $,000 < ,050$ ), demostrándose que, dicha relación es directa y significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA.**

Las autoridades dentro de la institución deben de promover las capacitaciones del personal que se encarga de realizar los procedimientos administrativos de tal forma se llevará a cabo una adecuada administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.

### **SEGUNDA.**

Difundir a través de los medios adecuados los procedimientos administrativos que se desarrollan en las instituciones para que se puedan cumplir y agilizar de forma que la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén, se desarrolle correctamente.

### **TERCERA.**

Dar seguimiento a los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Municipalidad Provincial de Jaén, para que la administración de la gestión pública, se logre desarrollar con eficiencia.

### **CUARTA.**

Evaluar la satisfacción del ciudadano con respecto al término del procedimiento administrativo, para poder evaluar si se cumple con los requerimientos necesarios en su ejecución y como parte del proceso acorde con la normativa vigente.

## REFERENCIAS

- Awaah, F., Okebukola, P., Alpha, A., Yeboah, S., Anagba, K., & Arkorful, H. (2021). Developing public administration education by focusing on difficult key concepts: The case of Nigeria and Ghana. *Social sciences and humanities open*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2021.100136>
- Balla, I., & López, K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. Milagro: Universidad Estatal De Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTR%20OL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Bateman, T., & Snell, S. (2013). *M: Management*. New York: McGraw Hill / Irwin.
- Bilhim, J., & Correia, P. (2016). Differences in the perceptions of the organizational values of candidates for senior management positions in the Central Administration of the State. *Sociol. J. Fac. Arts*, 51, 81–105.
- Braams, R., Wesseling, J., Meijer, a., & Hekkert, M. (2021). Legitimizing transformative government: Aligning essential government tasks from transition literature with normative arguments about legitimacy from Public Administration traditions. *Environmental Innovation and Societal Transitions*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.eist.2021.04.004>
- Buleca, J., & Mura, L. (2016). Quantification of the Efficiency of Public Administration by Data Envelopment Analysis. *Procedia Economics and Finance*. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00469-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00469-9)
- Cantador, I., Cortéz, M., & Fernández, M. (2020). Exploiting Open Data to analyze discussion and controversy in online citizen participation. *Information Processing & Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102301>
- De la Cruz, B. (2019). *Gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41640/De%20la%20Cruz\\_GBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41640/De%20la%20Cruz_GBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

der Waldt, G. (2017). Theories for research in Public Administration. *African Journal of Public Affairs*, 9(9), 183-2020. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/322675673\\_Theories\\_for\\_research\\_in\\_Public\\_Administration](https://www.researchgate.net/publication/322675673_Theories_for_research_in_Public_Administration)

Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: Utmach. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Escudero, I. (2020). *Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7324/1/T3199-MDA-Escudero-Administracion.pdf>

FAO. (2019). *Los efectos del clima en la seguridad Alimentaria y la nutrición*. Obtenido de <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210041386c008>

Ferrando , R. (2013). *El documento administrativo, su contexto electrónico, tecnológico y normativo: una propuesta de cambio de paradigma*. Murcia : Universidad De Murcia. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119656/TRFM.pdf?sequence=1>

Figueira, i., Domingues, A., Caeiro, S., Painho, M., Antunes, P., Santos , R., . . . Ramos, T. (2020). Sustainability policies and practices in public sector organisations: The case of the Portuguese Central Public Administration. *Journal of Cleaner Production*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.07.244>

Fiorati, R., Arcencio, R., Segura, J., Ramasco, M., & Serrano, p. (2018). Intersectorality and social participation as coping policies for health inequities-worldwide. *Gaceta Sanitaria*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.009>



- Flores, B. R. (2019). Orden público y seguridad: la protección privada de los ciudadanos en el Estado Soberano de Bolívar, 1857-1886. *HiSTOReLo. Revista de Historia Regional y Local*. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/historelo.v2n4.12263>
- García, E. (2017). La Reforma Política De La Ciudad De México\*The Political Reform in Mexico City. *Cuestiones Constitucionales*. doi:<https://doi.org/10.22201/ij.24484881e.2017.36.10865>
- García, O. (2020). *Procedimientos administrativos y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57765/Garc% c3%ada\\_ROR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57765/Garc%c3%ada_ROR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guenduez, a., Mettler, T., & Schedler, K. (2020). Technological frames in public administration: What do public managers think of big data? *Governmet information Quartely*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101406>
- Hergüner, B. (2021). Rethinking public administration education in the period of pandemic: Reflections of public administration students on online education through a SWOT analysis. *Thinking Skills and Creativity*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tsc.2021.100863>
- Kerlinova, A., & Tomásková, E. (2014). Approach to Strategy at Public Administration Organizations in the Czech Republic. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.125>
- Lebrument, N., Zumbo, C., Rochette, C., & Roulet, T. (2021). Triggering participation in smart cities: Political efficacy, public administration satisfaction and sense of belonging as drivers of citizens' intention. *Technological Forecasting and Social Change*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120938>
- Mediaty, Said, D., & Indrijawati, A. (20117). Analysis Social Security System Model in South Sulawesi Province: On Accounting Perspective. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.153>

- Mendoza-Zamora, W., Delgado-Chávez, M., García-Ponce, T., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 2016-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Migel, M. (2017). Political Effects of Welfare Pluralism: Comparative Evidence from Argentina and Chile. *World development*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.02.020>
- Nabatchi, T. (2011). Exploring the Public Values Universe: Understanding Values in Public Administration. *Proceedings of the 2011 Public Management Research Association (PRMA) Annual Conference*.
- Palma, L. (2017). Judicial Modernization, Management and Administration in Latin America. *Modernização Judicial, Gestão e Administração na América Latina. Acta Sociológica*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>
- Pires, J., & Macêdo, K. (2006). Organizational culture in public organizations in Brazil. *Public Adm. Mag.*, 40, 81–105.
- Pollitt, C. (2010). Envisioning Public Administration as a scholarly field in 2020. *Public Administration Review*, 292-294.
- Popper, K. (1934). *La lógica de la investigación científica*. Vierna: Oronet.
- Potešil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences*, 11(9), 1-13. doi:<https://doi.org/10.3390/admsci11010009>
- scarborough, W., Lambouts, D., & Holbrooks, A. (2019). Support of workplace diversity policies: The role of race, gender, and beliefs about inequality. *Social science Research*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2019.01.002>
- Sotomayor, C. (2018). *El texto único de Procedimientos Administrativos y su repercusión en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital De Quellouno 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33457/sotomayor\\_chc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33457/sotomayor_chc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Stofferegen, J., & Pawlowski, J. (2018). Theorising about barriers to open e-learning systems in public administrations. *Technological Forecasting and Social Change*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.01.010>
- Struecker, D., & Hoffman, m. (2017). Participação social nos serviços públicos: caracterização do estado da arte por meio da bibliometria e da revisão sistemática. *REGE - Revista de Gestão*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rege.2017.03.008>
- Suebvises, P. (2018). Social capital, citizen participation in public administration, and public sector performance in Thailand. *World Development*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.05.007>
- Szczepaiuk, K., Szczepaniuk, H., Rokicki, T., & Klepacki, B. (2020). Information security assessment in public administration. *Computers and Security*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cose.2019.101709>
- Taniguchi, H., & Rosenfeld, R. (2018). Women's employment exit and reentry: differences among whites, blacks, and Hispanics. *Social Science Research*. doi:[https://doi.org/10.1016/S0049-089X\(02\)00009-1](https://doi.org/10.1016/S0049-089X(02)00009-1)
- Tokakis, V., Polychroniou, P., & Boustras, G. (2019). Crisis management in public administration: The three phases model for safety incidents. *Safety Science*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2018.11.013>
- Vergerio, G., Becchio, C., Delmastro, C., Lanzini, A., Corgnati, S., & Borchiellini, R. (2018). A decision-making process to support public administrations in defining local energy policies. *Thermal Science and Engineering Progress*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tsep.2018.01.016>
- Zhong, W., Bao, Y., & Huang, X. (2019). Celebrating differences while reserving commonality: Work values of Chinese public organization employees. *Asia Pac. J. Hum. Resour.* .

## ANEXOS

### Anexo 01. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
Variable 1: Procedimiento Administrativo	Es la actividad de la administración pública encargada de la decisión de aplicación de una medida, acción o conclusión.	Las dimensiones del procedimiento administrativo son: actos administrativos, elementos y términos del procedimiento.	Actos administrativos	Ejecución	Cuestionario
				Impugnación	
				Irrevocable	
			Elementos	Competencia	
				Objeto	
				Procedimiento regular	
				Finalidad	
			Término del procedimiento	Resolución	
				Desistimiento	
				Abandono	
Caducidad					
Variable 2: Administración de la Gestión Pública	Está relacionada con la coordinación de las acciones a nivel de autoridades, con el propósito gestionar lo público mediante acciones de organización, planeación, control y dirección del funcionamiento de los servicios públicos	Las dimensiones de la administración de la gestión pública es la planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Metas	Cuestionario
				Acciones	
				Planes	
			Organización	Trabajo en equipo	
				Estructura organizacional	
				Presupuesto	
			Dirección	Liderazgo	
				Comunicación	
				Motivación	
			Control	Supervisión	
				Evaluación	
				Medición de resultados	

## Anexo 02. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población, muestra y muestreo
<p><b>Problema general</b> ¿Existe relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Existe relación entre los actos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén?</p> <p>¿Existe relación entre los elementos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén?</p> <p>¿Existe relación entre el término del procedimiento y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Estimar la relación entre los actos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.</p> <p>Estimar la relación entre los elementos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.</p> <p>Estimar la relación entre el término del procedimiento y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.</p>	<p>Hi: Existe relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.</p> <p>Ho: No existe relación entre los procedimientos administrativos y la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén.</p>	<p>Variable 1: Procedimiento Administrativo</p> <p>Variable 2: Administración de la Gestión Pública</p>	<p>Actos administrativos</p> <p>Elementos administrativos</p> <p>Término del procedimiento</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Ejecución</p> <p>Impugnación</p> <p>Irrevocable</p> <p>Competencia</p> <p>Objeto</p> <p>Procedimiento regular</p> <p>Finalidad</p> <p>Resolución</p> <p>Desistimiento</p> <p>Abandono</p> <p>Caducidad</p> <p>Metas</p> <p>Acciones</p> <p>Planes</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Presupuesto</p> <p>Liderazgo</p> <p>Comunicación</p> <p>Motivación</p> <p>Supervisión</p> <p>Evaluación</p> <p>Medición de resultados</p>	Tipo: Cuantitativa	Diseño: No experimental.	<p>Población: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Jaén.</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo: No probabilístico.</p>



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JAÉN - PERU

SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Simón Bolívar N° 1520 - 2do. piso - Telefax 076-431234



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Jaén,

OFICIO N° 137-2021-MPJ/SGRH.

Señora:  
Dra. MERCEDES COLLAZOS ALARCON  
Jefe de la Unidad de la Escuela de Postgrado  
Universidad Cesar Vallejo -- Filial Chiclayo  
CHICLAYO,.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACION DE PROYECTO DE TESIS.

REF. : Carta de la Universidad Cesar Vallejo

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo en atención a la Carta de la referencia, se le comunica que la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Jaén **AUTORIZA** a la Bach. **ESBETIANA CRUZ SOLIS** para que desarrolle la aplicación de su proyecto de Tesis denominado "Procedimiento Administrativo y su influencia en la administración de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Jaén".

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde al presente, quedo de usted.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Cory Antonia P. Linales Garcia  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.C.  
-Interesado  
-Archivo  
CPLG/SGRH  
JPZA/Sec.



BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE JAÉN

## CUESTIONARIO

### APLICADO A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la administración de gestión pública de la Municipalidad Provincial de Jaén. Asimismo, tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS por lo que le solicito SINCERIDAD en sus respuestas.

**Instrucciones:** Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

PUNTAJE	CÓDIGO	CATEGORÍA
5	S	Siempre
4	CS	Casi Siempre
3	AV	A veces
2	CN	Casi Nunca
1	N	Nunca

VARIABLE: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO						
ITEMS		ESCALA				
		5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: Actos administrativos</b>						
1	Los actos administrativos de la institución se ejecutan con normalidad.					
2	La institución cuenta con procedimientos bien definidos para la ejecución de procedimientos administrativos.					
3	Los actos administrativos cuentan con los profesionales adecuados para que estos cumplan su función.					
4	Los actos administrativos cuentan con la base legal que sustentan sus resultados.					
5	Las oficinas administrativas cuentan con actos administrativos debidamente organizados.					
<b>DIMENSIÓN: Elementos administrativos</b>						
6	Los procedimientos cuentan con los fundamentos legales necesarios para su ejecución.					
7	El objetivo de los procedimientos están alineados con la misión de la institución.					
8	Los procedimientos implementados en la institución se ejecutan en los plazos establecidos por la norma.					
9	La finalidad de los procedimientos es cumplir con la misión institucional.					
10	Los documentos solicitados en cada procedimientos son pertinentes para su cumplimiento.					
<b>DIMENSIÓN: Término del procedimiento</b>						
11	Los plazos establecidos por norma son adecuados para su ejecución.					
12	Todos los procedimientos consideran al desistimiento como parte del proceso.					
13	Los procedimientos se ejecutan con los recursos necesarios evitando así su abandono.					
14	Los procedimientos son actualizados periódicamente.					
15	La institución cuenta con los procedimientos adecuados para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos.					

Gracias por su participación.

## CUESTIONARIO

### APLICADO A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la administración de gestión pública de la Municipalidad Provincial de Jaén. Asimismo, tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS por lo que le solicito SINCERIDAD en sus respuestas.

**Instrucciones:** Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

PUNTAJE	CÓDIGO	CATEGORÍA
5	S	Siempre
4	CS	Casi Siempre
3	AV	A veces
2	CN	Casi Nunca
1	N	Nunca

VARIABLE: ADMINISTRACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA						
ITEMS		ESCALA				
		5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</b>						
1	La administración de la institución planifica sus acciones de manera concertada con las oficinas que la conforman.					
2	La autoridad cumple con las acciones planificadas con anterioridad.					
3	Las acciones ejecutadas han sido debidamente planificadas con anticipación.					
4	La institución cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de las acciones planificadas.					
5	Se han planificado las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas institucionales.					
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>						
6	La institución cuenta con el liderazgo necesario en cada oficina para organizar el trabajo en equipo.					
7	Los trabajos en equipo cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.					
8	La institución cuenta con la estructura organizacional que facilita la comunicación.					
9	Los presupuestos asignados a cada oficina son suficientes para el cumplimiento de sus funciones.					
10	La autoridad competente autoriza los presupuestos priorizando las metas institucionales.					
<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>						
11	La institución cuenta con el liderazgo adecuado para el cumplimiento del objetivo institucional.					
12	Las oficinas son dirigidas por los profesionales idóneos para el liderazgo de los equipos de trabajo.					
13	La institución cuenta con los canales de comunicación necesarios para la ejecución de las acciones.					



14	La institución cuenta con los incentivos necesarios para motivar a los miembros de los equipos.					
15	La institución facilita los medios de comunicación para el cumplimiento de las funciones.					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>						
16	La institución cuenta con los mecanismos de supervisión necesarios para asegurar el cumplimiento de sus funciones.					
17	Las acciones de supervisión culminan en acciones de mejora.					
18	Los mecanismos de evaluación cuentan con indicadores para la evaluación de los resultados alcanzados.					
19	La institución cuenta con mecanismos de medición de los resultados alcanzados.					
20	La medición de los resultados culmina con propuestas de mejoras.					

Gracias por su participación.

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTO**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE  
LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN**

Responsable: Esbetiana Cruz Solis.....

Instrucción: Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

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

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación y/o sugerencia
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido				X			
Validez de criterio Metodológico				X			
Validez de intención y objetividad de medición y observación				X			
Presentación y formalidad del instrumento				X			
<b>TOTAL PARCIAL</b>							
<b>TOTAL</b>							

Puntuación:

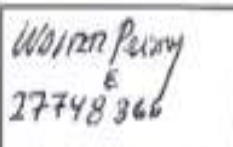
De 4 a 11: No validad, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

Apellidos y nombres	Prieto Maitre.
Grado académico	Magister.
Mención	Gestión Pública.

  
 27748366  
 Firma



## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN**

**Responsable:** Esbetiana Cruz Solis.....

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

**Nota:** Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

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

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación y/o sugerencia
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio Metodológico					X		
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento					X		
<b>TOTAL PARCIAL</b>							
<b>TOTAL</b>							

**Puntuación:**

De 4 a 11: No validez, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

Apellidos y nombres	Jaime Chávez Pérez.
Grado académico	Magister.
Mención	Gestión Pública.



**Firma**



DNI 27072501

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTO**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE  
LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN**

**Responsable:** Esbetiana Cruz Solis.....

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar los instrumentos de investigación elaborados con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.

**Nota:** Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

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

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación y/o sugerencia
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		Ninguna
Validez de criterio Metodológico					X		Ninguna
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X		Ninguna
Presentación y formalidad del instrumento					X		Ninguna
<b>TOTAL PARCIAL</b>					X		
<b>TOTAL</b>							20

**Puntuación:**

De 4 a 11: No validez, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido Aplicar

Apellidos y nombres	Joel Carrasco Tuanama.
Grado académico	Magister.
Mención	Gestión Pública.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN  
EJECUTORA COACTIVA  
*Joel Carrasco*  
Nº Joel Carrasco Tuanama  
AUXILIAR COACTIVO  
DNI: 41466240  
Firma





## Confiabilidad de Procedimiento Administrativo

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	15

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los actos administrativos de la institución se ejecutan con normalidad.	60,33	45,849	,425	,855
La institución cuenta con procedimientos bien definidos para la ejecución de procedimientos administrativos.	60,18	48,112	,247	,862
Los actos administrativos cuentan con los profesionales adecuados para que estos cumplan su función.	60,35	44,952	,517	,850
Los actos administrativos cuentan con la base legal que sustentan sus resultados.	60,42	43,729	,546	,849

Las oficinas administrativas cuentan con actos administrativos debidamente organizados.	61,10	47,919	,162	,870
Los procedimientos cuentan con los fundamentos legales necesarios para su ejecución.	60,67	46,331	,341	,859
El objetivo de los procedimientos están alineados con la misión de la institución.	60,60	43,254	,678	,842
Los procedimientos implementados en la institución se ejecutan en los plazos establecidos por la norma.	61,17	42,557	,536	,850
La finalidad de los procedimientos es cumplir con la misión institucional.	60,78	41,160	,707	,839
Los documentos solicitados en cada procedimientos son pertinentes para su cumplimiento.	60,54	41,235	,757	,836
Los plazos establecidos por norma son adecuados para su ejecución.	60,47	46,184	,459	,853
Todos los procedimientos consideran al desistimiento como parte del proceso.	60,23	46,538	,496	,853

Los procedimientos se ejecutan con los recursos necesarios evitando así su abandono.	60,25	43,474	,667	,843
Los procedimientos son actualizados periódicamente.	60,19	47,134	,314	,860
La institución cuenta con los procedimientos adecuados para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos.	60,46	42,032	,650	,842

---



## Confiabilidad de Administración de la Gestión Pública

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	20

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La administración de la institución planifica sus acciones de manera concertada con las oficinas que la conforman.	81,19	58,440	,232	,831
La autoridad cumple con las acciones planificadas con anterioridad.	81,05	57,214	,435	,820
Las acciones ejecutadas han sido debidamente planificadas con anticipación.	80,99	58,308	,444	,820
La institución cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de las acciones planificadas.	80,82	58,475	,444	,820
Se han planificado las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas institucionales.	80,92	57,238	,444	,819
La institución cuenta con el liderazgo necesario en cada oficina para organizar el trabajo en equipo.	80,81	58,707	,351	,823

Los trabajos en equipo cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.	81,29	56,698	,407	,821
La institución cuenta con la estructura organizacional que facilita la comunicación.	80,87	56,705	,508	,817
Los presupuestos asignados a cada oficina son suficientes para el cumplimiento de sus funciones.	81,10	56,708	,441	,819
La autoridad competente autoriza los presupuestos priorizando las metas institucionales.	81,15	54,513	,543	,813
La institución cuenta con el liderazgo adecuado para el cumplimiento del objetivo institucional.	81,00	58,240	,323	,825
Las oficinas son dirigidas por los profesionales idóneos para el liderazgo de los equipos de trabajo.	80,91	59,288	,265	,827
La institución cuenta con los canales de comunicación necesarios para la ejecución de las acciones.	81,06	59,371	,201	,832
La institución cuenta con los incentivos necesarios para motivar a los miembros de los equipos.	81,02	57,406	,380	,822
La institución facilita los medios de comunicación para el cumplimiento de las funciones.	80,91	58,117	,343	,824
La institución cuenta con los mecanismos de supervisión necesarios para asegurar el cumplimiento de sus funciones.	80,93	56,321	,457	,818

Las acciones de supervisión culminan en acciones de mejora.	80,95	56,484	,480	,817
Los mecanismos de evaluación cuentan con indicadores para la evaluación de los resultados alcanzados.	81,12	54,638	,540	,814
La institución cuenta con mecanismos de medición de los resultados alcanzados.	80,85	56,940	,400	,821
La medición de los resultados culmina con propuestas de mejoras.	80,86	57,052	,475	,818

---

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO

**Variable: Procedimientos administrativos**

**Dimensión: Actos administrativos**

**Tabla 7.**

Los actos administrativos de la institución se ejecutan con normalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	20	4,0	4,0	6,0
Válido	Casi siempre	160	32,0	32,0	38,0
o	Siempre	310	62,0	62,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 62% de los encuestados siempre considera que, los actos administrativos de la institución se ejecutan con normalidad, el 32% casi siempre, el 4% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 8.**

La institución cuenta con procedimientos bien definidos para la ejecución de procedimientos administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	21	4,2	4,2	6,2
Válido	Casi siempre	96	19,2	19,2	25,4
o	Siempre	373	74,6	74,6	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 74.6% de los encuestados siempre considera que, la institución cuenta con procedimientos bien definidos para la ejecución de procedimientos administrativos, el 19.2% casi siempre, el 4.2% a veces y el 2% casi nunca.

**Tabla 9.**

Los actos administrativos cuentan con los profesionales adecuados para que estos cumplan su función.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	20	4,0	4,0	6,0
Válido	Casi siempre	170	34,0	34,0	40,0
o	Siempre	300	60,0	60,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 60% de los encuestados siempre considera que, los actos administrativos cuentan con los profesionales adecuados para que estos cumplan su función, el 34% casi siempre, el 4% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 10.**

Los actos administrativos cuentan con la base legal que sustentan sus resultados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	10	2,0	2,0	4,1
	A veces	37	7,4	7,6	11,6
Válido	Casi siempre	143	28,6	29,2	40,8
	Siempre	300	60,0	59,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 60% de los encuestados siempre considera que, los actos administrativos cuentan con la base legal que sustentan sus resultados, el 28.6% casi siempre, el 7.4% a veces, el 2% casi nunca y el 2% nunca.

**Tabla 11.**

Las oficinas administrativas cuentan con actos administrativos debidamente organizados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	17	3,4	3,4	3,4
	A veces	232	46,4	46,4	49,8
Válido	Casi siempre	101	20,2	20,2	70,0
o	Siempre	150	30,0	30,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 46.2% de los encuestados a veces considera que, las oficinas administrativas cuentan con actos administrativos debidamente organizados, el 30% siempre, el 20.2% casi siempre y el 3.4% casi nunca.

### Dimensión: Elementos administrativos

**Tabla 12.**

Los procedimientos cuentan con los fundamentos legales necesarios para su ejecución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	76	15,2	15,2	17,2
Válido	Casi siempre	233	46,6	46,6	63,8
o	Siempre	181	36,2	36,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 46.6% de los encuestados casi siempre considera que, los procedimientos cuentan con los fundamentos legales necesarios para su ejecución, el 36.2% siempre, el 15.2% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 13.**

El objetivo de los procedimientos está alineado con la misión de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	44	8,8	8,8	10,8
Válido	Casi siempre	255	51,0	51,0	61,8
o	Siempre	191	38,2	38,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 51% de los encuestados casi siempre considera que, el objetivo de los procedimientos está alineado con la misión de la institución, el 38.2% siempre, el 8.8% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 14.**

Los procedimientos implementados en la institución se ejecutan en los plazos establecidos por la norma.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	21	4,2	4,2	4,2
	Casi nunca	14	2,8	2,8	7,0
Válido	A veces	203	40,6	40,6	47,6
o	Casi siempre	131	26,2	26,2	73,8
	Siempre	131	26,2	26,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 40.6% de los encuestados a veces considera que, los procedimientos implementados en la institución se ejecutan en los plazos establecidos por la norma, el 26.2% casi siempre, el 26.2% siempre, el 4.2% nunca y el 2.8% casi nunca.

**Tabla 15.**

La finalidad de los procedimientos es cumplir con la misión institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	10	2,0	2,0	4,0
	A veces	127	25,4	25,4	29,4
	Casi siempre	151	30,2	30,2	59,6
	Siempre	202	40,4	40,4	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 40.4% de los encuestados siempre considera que, la finalidad de los procedimientos es cumplir con la misión institucional, el 25.4% a veces, el 30.2% casi siempre, el 2% casi nunca y el 2% nunca.

**Tabla 16.**

Los documentos solicitados en cada procedimiento son pertinentes para su cumplimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	10	2,0	2,0	4,0
	A veces	57	11,4	11,4	15,4
	Casi siempre	161	32,2	32,2	47,6
	Siempre	262	52,4	52,4	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 52.4% de los encuestados siempre considera que, los documentos solicitados en cada procedimiento son pertinentes para su cumplimiento, el 32.2% casi siempre, el 11.4% a veces, el 2% casi nunca y el 2% nunca.



## Dimensión: Término del procedimiento

**Tabla 17.**

Los plazos establecidos por norma son adecuados para su ejecución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	54	10,8	10,8	10,8
	Casi siempre	205	41,0	41,0	51,8
	Siempre	241	48,2	48,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 48.2% de los encuestados siempre considera que, los plazos establecidos por norma son adecuados para su ejecución, el 41% casi siempre y el 10.8% a veces.

**Tabla 18.**

Todos los procedimientos consideran al desistimiento como parte del proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	24	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	144	28,8	28,8	33,6
	Siempre	332	66,4	66,4	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 66.4% de los encuestados siempre considera que, todos los procedimientos consideran al desistimiento como parte del proceso, el 28.8% casi siempre y el 4.8% a veces.

**Tabla 19.**

Los procedimientos se ejecutan con los recursos necesarios evitando así su abandono.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	24	4,8	4,8	6,8
	Casi siempre	115	23,0	23,0	29,8
	Siempre	351	70,2	70,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 70.2% de los encuestados siempre considera que, los procedimientos se ejecutan con los recursos necesarios evitando así su abandono, el 23% casi siempre, el 4.8% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 20.**

Los procedimientos son actualizados periódicamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	14	2,8	2,8	4,8
	Casi siempre	103	20,6	20,6	25,4
	Siempre	373	74,6	74,6	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 74.6% de los encuestados siempre considera que, los procedimientos son actualizados periódicamente, el 20.6% casi siempre, el 2.8% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 21.**

La institución cuenta con los procedimientos adecuados para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	10	2,0	2,0	4,0
	A veces	68	13,6	13,6	17,6
	Casi siempre	100	20,0	20,0	37,6
	Siempre	312	62,4	62,4	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 62.4% de los encuestados siempre considera que, la institución cuenta con los procedimientos adecuados para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos, el 20% casi siempre, el 13.6% a veces, el 2% casi nunca y el 2% nunca.

### **Variable: Administración de la Gestión Pública**

#### **Dimensión: Planificación**

**Tabla 22.**

La administración de la institución planifica sus acciones de manera concertada con las oficinas que la conforman.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	20	4,0	4,0	6,0
	A veces	112	22,4	22,4	28,4
	Casi siempre	143	28,6	28,6	57,0
	Siempre	215	43,0	43,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 43% de los encuestados siempre considera que, la administración de la institución planifica sus acciones de manera

concertada con las oficinas que la conforman, el 28.6% casi siempre, el 22.4% a veces, el 4% casi nunca y el 2% nunca.

**Tabla 23.**

La autoridad cumple con las acciones planificadas con anterioridad.

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	82	16,4	16,4	18,4
Válid o	Casi siempre	205	41,0	41,0	59,4
	Siempre	203	40,6	40,6	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 41% de los encuestados casi siempre considera que, la autoridad cumple con las acciones planificadas con anterioridad, el 40.6% siempre, el 16.4% a veces y el 2% casi nunca.

**Tabla 24.**

Las acciones ejecutadas han sido debidamente planificadas con anticipación.

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	50	10,0	10,0	10,0
Válid o	Casi siempre	268	53,6	53,6	63,6
	Siempre	182	36,4	36,4	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 53.6% de los encuestados casi siempre considera que, las acciones ejecutadas han sido debidamente planificadas con anticipación, el 36.4% siempre y el 10% a veces.

**Tabla 25.**

La institución cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de las acciones planificadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	31	6,2	6,2	6,2
	Casi siempre	223	44,6	44,6	50,8
	Siempre	246	49,2	49,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 49.2% de los encuestados casi siempre considera que, la institución cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de las acciones planificadas, el 44.6% casi siempre y el 6.2% a veces.

**Tabla 26.**

Se han planificado las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	61	12,2	12,2	14,2
	Casi siempre	183	36,6	36,6	50,8
	Siempre	246	49,2	49,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 49.2% de los encuestados siempre considera que, se han planificado las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas institucionales, el 36.6% casi siempre, el 12.2% a veces y el 2% casi nunca.

## Dimensión: Organización

**Tabla 27.**

La institución cuenta con el liderazgo necesario en cada oficina para organizar el trabajo en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	31	6,2	6,2	8,2
	Casi siempre	187	37,4	37,4	45,6
	Siempre	272	54,4	54,4	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 54.4% de los encuestados siempre considera que, la institución cuenta con el liderazgo necesario en cada oficina para organizar el trabajo en equipo, el 37.4% casi siempre, el 6.2% a veces y el 2% casi nunca.

**Tabla 28.**

Los trabajos en equipo cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	20	4,0	4,0	6,0
	A veces	88	17,6	17,6	23,6
	Casi siempre	242	48,4	48,4	72,0
	Siempre	140	28,0	28,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 48.4% de los encuestados casi siempre considera que, los trabajos en equipo cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, el 28% siempre, el 17.6% a veces, el 4% casi nunca y el 2% nunca.

**Tabla 29.**

La institución cuenta con la estructura organizacional que facilita la comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	50	10,0	10,0	12,0
Válido	Casi siempre	180	36,0	36,0	48,0
o	Siempre	260	52,0	52,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 52% de los encuestados siempre considera que, la institución cuenta con la estructura organizacional que facilita la comunicación, el 36% casi siempre, el 10% a veces y el 2% casi nunca.

**Tabla 30.**

Los presupuestos asignados a cada oficina son suficientes para el cumplimiento de sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	20	4,0	4,0	4,0
	A veces	82	16,4	16,4	20,4
Válido	Casi siempre	198	39,6	39,6	60,0
o	Siempre	200	40,0	40,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 40% de los encuestados siempre considera que, los presupuestos asignados a cada oficina son suficientes para el cumplimiento de sus funciones, el 39.6% casi siempre, el 16.4% a veces y el 4% casi nunca.

**Tabla 31.**

La autoridad competente autoriza los presupuestos priorizando las metas institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	30	6,0	6,0	8,0
	A veces	49	9,8	9,8	17,8
	Casi siempre	221	44,2	44,2	62,0
	Siempre	190	38,0	38,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 44.2% de los encuestados casi siempre considera que, la autoridad competente autoriza los presupuestos priorizando las metas institucionales, el 38% siempre, el 9.8% a veces, el 6% casi nunca y el 2% nunca.

### Dimensión: Dirección

**Tabla 32.**

La institución cuenta con el liderazgo adecuado para el cumplimiento del objetivo institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	20	4,0	4,0	4,0
	A veces	61	12,2	12,2	16,2
	Casi siempre	190	38,0	38,0	54,2
	Siempre	229	45,8	45,8	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 45.8% de los encuestados siempre considera que, la institución cuenta con el liderazgo adecuado para el cumplimiento del objetivo institucional, el 38% casi siempre, el 12.2% a veces y el 4% casi nunca.



**Tabla 33.**

Las oficinas son dirigidas por los profesionales idóneos para el liderazgo de los equipos de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	20	4,0	4,0	4,0
	A veces	28	5,6	5,6	9,6
Válido	Casi siempre	213	42,6	42,6	52,2
o	Siempre	239	47,8	47,8	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 47.8% de los encuestados siempre considera que, las oficinas son dirigidas por los profesionales idóneos para el liderazgo de los equipos de trabajo, el 42.6% casi siempre, el 5.6% a veces y el 4% casi nunca.

**Tabla 34.**

La institución cuenta con los canales de comunicación necesarios para la ejecución de las acciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	20	4,0	4,0	6,0
	A veces	43	8,6	8,6	14,6
Válido	Casi siempre	218	43,6	43,6	58,2
o	Siempre	209	41,8	41,8	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 43.6% de los encuestados casi siempre considera que, la institución cuenta con los canales de comunicación necesarios para la ejecución de las acciones, el 41.8% siempre, el 8.6% a veces, el 4% casi nunca y el 2% nunca.

**Tabla 35.**

La institución cuenta con los incentivos necesarios para motivar a los miembros de los equipos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	2,0	2,0	2,0
A veces	73	14,6	14,6	16,6
Válido o Casi siempre	198	39,6	39,6	56,2
Siempre	219	43,8	43,8	100,0
Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 43.8% de los encuestados siempre considera que, la institución cuenta con los incentivos necesarios para motivar a los miembros de los equipos, el 39.6% casi siempre, el 14.6% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 36.**

La institución facilita los medios de comunicación para el cumplimiento de las funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	2,0	2,0	2,0
A veces	45	9,0	9,0	11,0
Válido o Casi siempre	197	39,4	39,4	50,4
Siempre	248	49,6	49,6	100,0
Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 49.6% de los encuestados siempre considera que, la institución facilita los medios de comunicación para el cumplimiento de las funciones, el 39.4% casi siempre, el 9% a veces y el 2% nunca.

## Dimensión: Control

**Tabla 37.**

La institución cuenta con los mecanismos de supervisión necesarios para asegurar el cumplimiento de sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	2,0	2,0	2,0
A veces	70	14,0	14,0	16,0
Válido o Casi siempre	157	31,4	31,4	47,4
Siempre	263	52,6	52,6	100,0
Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 52.6% de los encuestados siempre considera que, la institución cuenta con los mecanismos de supervisión necesarios para asegurar el cumplimiento de sus funciones, el 31.4% casi siempre, el 14% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 38.**

Las acciones de supervisión culminan en acciones de mejora.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	2,0	2,0	2,0
A veces	50	10,0	10,0	12,0
Válido o Casi siempre	207	41,4	41,4	53,4
Siempre	233	46,6	46,6	100,0
Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 46.6% de los encuestados siempre considera que, las acciones de supervisión culminan en acciones de mejora, el 41.4% casi siempre, el 10% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 39.**

Los mecanismos de evaluación cuentan con indicadores para la evaluación de los resultados alcanzados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	4,0	4,0	4,0
	A veces	70	14,0	14,0	18,0
	Casi siempre	216	43,2	43,2	61,2
	Siempre	194	38,8	38,8	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 43.2% de los encuestados casi siempre considera que, los mecanismos de evaluación cuentan con indicadores para la evaluación de los resultados alcanzados, el 38.8% siempre, el 14% a veces y el 4% nunca.

**Tabla 40.**

La institución cuenta con mecanismos de medición de los resultados alcanzados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	20	4,0	4,0	6,0
	A veces	10	2,0	2,0	8,0
	Casi siempre	180	36,0	36,0	44,0
	Siempre	280	56,0	56,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 56% de los encuestados siempre considera que, la institución cuenta con mecanismos de medición de los resultados alcanzados, el 36% casi siempre, el 4% casi nunca, el 2% a veces y el 2% nunca.

**Tabla 41.**

La medición de los resultados culmina con propuestas de mejoras.

		Frecuenc	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		ia	e	válido	acumulado
	Casi nunca	10	2,0	2,0	2,0
	A veces	50	10,0	10,0	12,0
Válid	Casi	176	35,2	35,2	47,2
o	siempre	264	52,8	52,8	100,0
	Siempre	264	52,8	52,8	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, el 52.8% de los encuestados siempre considera que, la medición de los resultados culmina con propuestas de mejoras, el 35.2% casi siempre, el 10% a veces y el 2% casi nunca.