



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Procedimiento administrativo y gestión de servicios públicos en la  
Municipalidad Provincial de San Martín – 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Arévalo Manrique, Valeria de Jesús (ORCID: 0000-0002-7300-5879)

**ASESOR:**

Dr. Carrión Barco, Gilberto (ORCID: 0000-0002-1104-6229)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

Al Todo Poderoso, de quien todo procede.

A mi adorada hija Mía Esther Nicol Sánchez Arévalo,  
por los incontables momentos que le he privado de mi  
compañía y atención, en aras de alcanzar esta meta.

A mis queridos padres, Robert Arévalo Vargas y Esther  
Manrique Torres, por haberme dado la vida, y lo  
necesario para poderme valer por mí misma.

**Valeria.**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad.

Al Dr. Gilberto Carrión Barco, por su paciencia y constancia en su enseñanza, este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil, sus consejos fueron siempre útiles, formando parte importante de esta historia, con sus aportes profesionales que lo caracterizan.

Mi profundo agradecimiento a la Entidad Pública Municipalidad Provincial de San Martín, por el apoyo brindando para el levantamiento de información y la publicación de las mismas.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis padres y hermanas, ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, convirtiéndose en mis mejores guías de vida.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA .....	51
3.1. Tipo y diseño de investigaciónTipo de estudio .....	51
3.2. Variables y OperacionalizaciónVariables: .....	52
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	52
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	53
3.5. Procedimientos .....	56
3.6. Método de análisis de datos .....	57
3.7. Aspectos éticos.....	57
IV. RESULTADOS .....	58
V. DISCUSIÓN .....	63
VI. CONCLUSIONES.....	69
VII. RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS .....	72
ANEXOS.....	79

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.....	52
Tabla 2.	Nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.....	52
Tabla 3.	Relación entre las dimensiones los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.....	53
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.....	54
Tabla 5.	Relación entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.....	55

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de datos entre procesos administrativos y gestión de servicios públicos .....	44
--	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar entre los procesos administrativos y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 115 colaboradores y la muestra fue de 89 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de procesos administrativos fue regular en 49 %, un 22 % en nivel malo y el 29 % un nivel bueno, la gestión de servicios públicos fue regular en 39 %, malo en un 22 % y bueno en un 39 %, debido a que la entidad no ejerce un manejo adecuado del presupuesto en la ejecución de inversiones que realiza. Concluyendo que, existe relación significativa entre los procesos administrativos y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,962 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 92.54 % de los procesos administrativos influye en la gestión de servicios públicos.

**Palabras clave:** Procedimiento administrativo, gestión de servicios, finanzas municipales.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine between the administrative processes and management of public services in the Provincial Municipality of San Martín, 2021. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional and correlational descriptive design, whose population was 115 collaborators and the sample consisted of 89 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative processes was regular in 49%, 22% in bad level and 29% a good level, the management of public services was regular in 39%, bad in 22% and good in 39 %, because the entity does not exercise adequate budget management in the execution of the investments it makes. Concluding that there is a significant relationship between administrative processes and management of public services in the Provincial Municipality of San Martín, 2021, since the Spearman coefficient was 0.962 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p$ -value  $\leq 0.01$ ); Furthermore, only 92.54% of administrative processes influence the management of public services.

**Keywords:** Administrative procedure, service management, municipal finances.



## I. INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo es definido por la Presidencia de Consejo de Ministros (2018) como los diferentes procedimientos desarrollados a nivel interno en las organizaciones para gestionar los recursos y capacidades que se le han sido atribuidas con el propósito de alcanzar mejores resultados y obtener un rendimiento sinérgico para dar cumplimiento eficientemente a los objetivos previstos en aras de buscar el desarrollo holístico. Además, la gestión de los servicios estatales

Los procesos administrativos, es definido por la como los diferentes procedimientos desarrollados a nivel interno en las organizaciones para gestionar los recursos institucionales, con la finalidad de obtener el máximo rendimiento para el logro de los objetivos planificados en busca del desarrollo. Asimismo, la gestión de servicios públicos, es definido por la Presidencia de Consejo de Ministros (2018), como todas aquellas actividades desarrolladas por las entidades públicas para gestionar los diferentes servicios puestos a disposición de la ciudadanía, brindando el uso correcto y entregando calidad a través de la atención eficiente, para lo cual es necesario a llevar a cabo procedimientos y diseñar estrategias que ayuden a optimizar la entrega.

A nivel internacional, Gaviria & Delgado (2020), mencionan que el 38% de la ciudadanía a nivel de América del Sur como Colombia, Argentina y Ecuador, considera que las entidades públicas no entregan servicios de calidad y entre los principales factores se encuentran el excesivo uso de procesos ambiguos, los cuales retrasan en tiempo en la atención. Lo mismo sucede con los sistemas tributarios desactualizados que generan demoras en los procedimientos institucionales, dentro del cual, el 17% lo considera como deficiente. En el Marco Latinoamericano, las entidades públicas no son bien vistas por las deficiencias en la calidad de los servicios que ofrecen a la sociedad, pues en promedio en países como Colombia, Ecuador y Brasil, la percepción de los pobladores pasó de 45.5% en 2018, a 47.2% en 2019 con respecto a la gestión de los servicios estatales que se realiza con el objeto de contribuir en la mejora de las condiciones de vida poblacional.

En el Perú, durante el último quinquenio ha vivido una serie de altibajos, los

cuales, sumados a la pandemia por la COVID-19, han evidenciado las debilidades de la administración pública peruana. En ese sentido, el Estado no ha presentado mejoras en cuanto a la atención brindada a los usuarios ni ha suplido correctamente los requerimientos principales que poseen las personas, Innumerables esfuerzos se han hecho para identificar cuáles son los mayores problemas, es así que la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) elaboró la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en la cual se estipula los principales pilares de la problemática al entorno los servicios públicos ofrecidos por las entidades nivel nacional, dentro de la cual se observa que existe un sistema de planeamiento muy reciente, donde las estructuras organizacionales y el diseño de los puestos que desarrollan de manera inadecuada, por lo tanto, las funciones son desarrolladas como enfoque diferente. Asimismo, no existe un sistema logístico eficiente que ayude a controlar los recursos utilizados, además, no se desarrolla un eficiente proceso de seguimiento y monitoreo a los insumos utilizados en los procesos internos, sumado a ello un 77% de usuarios insatisfechos por la forma de cómo se gestionan los servicios públicos brindados, el 27% considera que el personal dedicado a la atención no comprende las necesidades del público. En tanto, 25% lo considera como entró a los procesos desarrollados para los trámites públicos, mientras que el 17% considera que existe demasiada burocracia, a diferencia del 15% que lo considera como una información muy deficiente.

En la Municipalidad de la provincia de San Martín, Departamento de San Martín, cuenta con diversidad de procesos administrativos que realizan en cada área. Sin embargo, se muestra deficiencias en los **procesos administrativos** referidos a los servicios públicos, debido a la existencia de demoras en los trámites y procesos internos en cuanto a la celeridad para desarrollar las gestiones y entregar los documentos a tiempo, sumado a ello, la falta de un programa de capacitación que ayuden a los colaboradores a maximizar el índice de sus habilidades y fortalecer sus competencias para obtener mejores resultados al finalizar el ejercicio, asimismo, se menciona la falta de esfuerzo e ímpetu de parte de los directivos para asignar mayores presupuestos para el desarrollo de cada actividad, no se supervisa ni controla

el desarrollo de las actividades del plan operativo. Sumado a ello la falta de liderazgo por parte de las autoridades y de jefes de área para monitorear el adecuado desarrollo de las actividades. Todo ha conllevado que no se **gestione adecuadamente los servicios públicos**, por las demoras en la atención al usuario, demoras en la ejecución de algunas actividades o proyectos en la jurisdicción de la provincia, asimismo se menciona que algunos programas sociales no se controlen adecuadamente, como por ejemplo los programas sociales de vaso de leche en los diferentes distritos y caseríos, deficiente mantenimiento de parques y jardines, con deficientes planes de recojo de basura en algunas partes comerciales del distrito, perjudicando así a la gestión institucional.

En contraste con la realidad descrita, se ha planteado como **problema general**: ¿Cómo se relaciona los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021? Los **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021? ¿Cuál es el nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021? ¿Cómo se relaciona las dimensiones los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021?

El presente estudio se justificó **por conveniencia**, fue conveniente debido a que los resultados obtenidos permitieron alcanzar mejores resultados y brindar un mejor servicio, permitió implementar mejores estrategias en beneficio de la institución, mejorando así los procesos de todas las áreas, ayudando al alcance de los propósitos establecidos. **Relevancia social**, se pretendió mejorar la gestión de los servicios público, brindando una adecuada calidad de servicio al usuario, con procesos administrativos adecuados que permitieron dar soluciones de manera eficiente, asimismo, los resultados obtenidos sirvieron como recurso para posteriores investigaciones. **Valor teórico**, se utilizó teorías actuales, normativas vigentes en el estado peruano, los cuales brindan información útil para el desarrollo del estudio además se brindó un aporte significativo a la comunidad científica respecto a las variables investigadas. **Implicancia práctica**; porque ofrece a la entidad

recomendaciones en función a los resultados encontrados, así mismo permitió mejorar los procesos administrativos internos en aras de ser más competitiva. Por otro lado, se tuvo un diagnóstico actual de las variables de estudio, lo cual permitió diseñar estrategias para dar solución a los problemas suscitados. **Utilidad metodológica;** la presente investigación ha desarrollado dos cuestionarios que permitan recoger información del objeto de estudio las cuales han sido en primer lugar validadas a partir del juicio de tres profesionales expertos en el tema de estudio. Posteriormente, se ha sometido al análisis de confiabilidad los cuales permitan obtener instrumentos válidos y altamente confiables para ser utilizado en futuras investigaciones.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general:** Determinar entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021. Los **objetivos específicos:** Identificar el nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021. Identificar el nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021. Analizar la relación entre las dimensiones los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

Además, la **hipótesis general:** H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021. Las **hipótesis específicas:** H<sub>1</sub>: El nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021, es bueno. H<sub>2</sub>: El nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021, es buena. H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre las dimensiones de los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se citó el estudio del autor Mero (2018), quien desarrolló una investigación de tipo documental, diseño no experimental, población y muestra de 44 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, una de las formas más eficientes para alcanzar objetivos dentro las organizaciones, es desarrollando un proceso administrativo de manera correcta y cohesionada donde se planifique todas aquellas actividades que son necesarias para el crecimiento organizacional, al mismo tiempo que se determinen los recursos que se van a utilizar para que se tenga un control adecuado de los mismos y al final puedan permitir su control adecuado. Todo ello, enmarcado en una visión prospectiva que permita el crecimiento amplio en base a los recursos disponibles; por lo tanto, el proceso administrativo inicia con la planificación y finaliza con el control de aquellas actividades y procesos desarrollados.

Además, se citó a Nonato et al. (2020), desarrollaron una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, población y muestra de 55 gerentes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que, pese a la existencia de estrategias e instrumentos recientes para el desarrollo de la gestión en las organizaciones se encontró que aún se siguen aplicando procesos antiguos que no se adaptan a las necesidades, ni a la realidad que disponen el entorno empresarial, por lo cual no se obtiene el máximo desempeño de los recursos y capacidades, de esta manera, la aplicación de conocimientos empíricos para la gestión interna de la organización, es un factor determinante quedará en el crecimiento, por lo cual es necesario realizar una reforma a los procesos internos para aprovechar de una manera correcta de los recursos.

Así también se citó a Navarro et al. (2020), desarrollaron una investigación de tipo descriptivo, el diseño no experimental, población y muestra de 33 colaboradores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que, el procedimiento administrativo permite a las entidades articular todos sus elementos y recursos disponibles para la consecución de propósitos establecidos permitiendo que los colaboradores se desenvuelvan y se

desempeñen mejor en el ejercicio de sus labores, es clave que los directivos de las diferentes entidades públicas y privadas tengan claro sus procesos de gestión para el desarrollo de ciertas actividades, planificando estrategias que les permita alcanzar resultados importantes que les genere crecimiento y desarrollo institucional. Los procesos administrativos antes del desarrollo de cada actividad institucional tienen un rol muy importante en el desenvolvimiento de los empleados, esto encamina las acciones que deben realizar para alcanzar propósitos.

Seguidamente, se citó a Nozharov (2017), quien desarrolló una investigación de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 5 entidades municipales, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la modificación del modelo actual de gestión de la administración pública en el ámbito del patrimonio cultural mejoraría la eficacia de su protección, estudio y exposición. Asimismo, identificó las pautas en las que las enmiendas deben realizarse de tal manera que no se necesiten recursos financieros ni presupuesto adicional, finalmente, se conoció que, el número de personal responsable de la protección del patrimonio cultural en el Ministerio de cultura, aumentó en el período de 15 años considerado, pero esto no se refleja en un mejor control.

Además, se citó a Varela (2020), desarrolló una investigación de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 84 participantes, técnica abordada fue la encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, si de algo se puede tildar a la experiencia española de modernización administrativa en nuestra historia democrática más reciente, es de un cierto inmovilismo modernizador. Esta expresión no es más que un oxímoron que muestra lo profundo que ha calado el modelo de experiencias basadas en un peculiar estilo de transformación del Estado, que no es otro que el modelo lampedusiano que proclama cambiar toda la administración, para que toda ella (desde la central, hasta las autonómicas y locales) siga igual. La cuestión es que, lejos de asumir el reto de una transformación racional (legal, económica y de gestión pública) y basada en evidencias científicas, así como en experiencias comparadas adaptadas a nuestra realidad político-administrativa

Mientras tanto, Machín et al. (2019), fue de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 44 funcionarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, Concluyeron que, en cuanto al desarrollo de la gestión pública, una responsabilidad para prestar los servicios institucionales, es de suma importancia debido a que es responsabilidad de las entidades llevar a cabo la prestación de servicios de calidad y eficientes al ciudadano, por lo tanto, se deben desarrollar estrategias y procedimientos que ayuden a optimizar los recursos y minimizar los procedimientos burocráticos internos que generen retrasos en la atención. De modo que se pueda entregar un servicio fluido y de acuerdo a las necesidades; de esta manera, las autoridades cubanas, tiene presente la importancia de brindar un servicio de calidad al ciudadano facilitando el desarrollo de sus actividades que incrementen la calidad de vida y el dinamismo económico.

Seguidamente, se citó a Cruz (2021), desarrolló una investigación tipo básica, manteniendo un diseño no experimental, población y muestra de 89 participantes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, en el tiempo de pandemia provocada por el COVID-19, las entidades públicas españolas, como parte de una estrategia para seguir entregando los servicios públicos a la sociedad, han recurrido al uso de los medios de comunicación y redes sociales para hacerlo posible. Sin embargo, gran parte de la población lo considera como una desigualdad debido a que no todos tienen el acceso a internet y redes sociales, asimismo consideraron, que efectuó la información sensible que puede ser utilizada para otros fines por parte de personas inescrupulosas. Sin embargo, otra parte la población lo consideró como una iniciativa muy importante para impedir la paralización de las actividades y la prestación de servicios en las entidades públicas españolas.

En tanto, se citó el estudio de González et al. (2021), desarrollaron un tipo básico, diseño no experimental, población y muestra de 381 alumnos, 282 maestros, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, es necesario desarrollar estrategias y procedimientos que permita a las entidades públicas entregar un servicio de calidad. Dentro de las cuales se observa la necesidad de planear con antelación las actividades que se pretenden

desarrollar para optimizar los procesos internos considerando como parte importante de la ejecución la disponibilidad de materia prima, de los recursos y aquellos que necesitan ser gestionados para alcanzar los propósitos previstos. De esta forma, se determinó que la presentación de los servicios estatales de responsabilidad innata de las entidades las cuales buscan velar por el óptimo cumplimiento de los procedimientos y el uso óptimo de las capacidades.

Por su parte, Briones et al. (2019), desarrollaron una investigación tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 104 palmicultores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, el desarrollo de procedimientos administrativos debe estar sujetos a actividades de planificación estratégica debidamente diseñados y adaptados a la realidad empresarial, dentro de las cuales se debe destaca las necesidades internas y la disponibilidad de recursos para aprovechar las oportunidades externas que ofrece el sector. De esta manera, cumplir los objetivos organizacionales en materia de desarrollo integral; de esta manera, se podrá diseñar los mejores procesos para la extracción de la palma aceitera africana.

Se citó a además a Huamán (2020), desarrolló una investigación tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra de 384 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, es necesario una revisión exhaustiva a los informes en cuanto a la auditoría desarrollada para conocer la calidad de servicio que se viene brindando a la población por parte de la entidad que lo que corresponde al sector salud. Debido a que, es un derecho de todos los ciudadanos a acceder a servicios de calidad brindados por el Estado. Para lo cual, las entidades deben tener en cuenta sus necesidades internas y solucionarlos en la brevedad posible para poder entregar un servicio de calidad, sobre todo en el servicio de salud el cual es un recurso fundamental que debe ser entregado en óptimas condiciones y de manera inmediata. En este sentido, se encontró que el 62% de la población muestra su rechazo a la eficiencia del EsSalud, por lo tanto, es necesario que se analicen aquellos factores que vienen ocasionando estos bajos niveles de satisfacción.



Para terminar en este ámbito se citó a Flores et al. (2020), realizó un tipo de estudio básico, diseño no experimental, población y muestra de 62 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, a nivel interno, se han articulado diferentes recursos para así lograr los objetivos planteados en materia de calidad de servicio al público, lo cual ha posibilitado la construcción de líneas de base que hacen posible su desarrollo. Asimismo, se determinó que la población participa activamente de aquellas actividades que los involucra como elementos clave para mejorar la calidad de servicio que lo recibido a la salud pública, lo cual se logra con una correcta transmisión de información sobre el índice de participación ciudadana para potenciar las actividades que se pretenden poner en marcha, lo cual se obtiene con una correcta transmisión de información sobre el índice de participación ciudadana para efectuar acciones que incentiven la participación constante de los diferentes grupos y masas que rodean a las entidades estatales, de esta forma la articulación de los recursos y agentes económicos posibilitará la entrega de un servicio acorde con sus necesidades.

En tanto, Ruíz & Delgado (2020), tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, población y muestra de 84 pobladores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, un total de 80% de la población encuestada, sostienen que la prestación de servicios públicos deben estar enfocada hacia las necesidades de la ciudadanía, los cuales deben buscar la superación de las expectativas debido a que es un derecho fundamental; para lo cual, las entidades públicas deben esforzarse por brindar una capacidad de respuesta eficiente, brindar los elementos intangibles necesarios para generar seguridad en los usuarios, utilizando los procedimientos y prácticas administrativas como herramientas importantes para gestionar los procesos y recursos que son necesarios para entregarla un servicio de calidad al ciudadano.

Los sistemas administrativos del Estado peruano que se encuentran enmarcados según lo establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas (2008), mediante la LEY N.º 27658, ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Afirma que, la modernización estatal se desarrolla

coordinadamente entre las diferentes entidades públicas descentralizadas a nivel nacional y la Dirección General de Gestión Pública de la PCM del Poder Ejecutivo y la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado del Poder Legislativo, integrando la participación activa de otras instituciones en materia de modernización gubernamental, que permitan una gestión pública de calidad en beneficio de la comunidad.

En cuanto al sustento teórico, de la variable **procesos administrativos**, se citó al autor Chiavenato (2011), quién lo define como la realización de un conjunto de actividades planeadas y de procesos institucionales que integran actividades primarias relacionadas con la planeación, estructuración, orientación y verificación, de tal manera que la gestión resulte exitosa y se obtengan los resultados previstos, es decir, que los procesos administrativos se enfoquen en lograr los propósitos que una entidad ha planteado, de manera óptima, por lo que debe desarrollarse sus actividades y funciones eficazmente; planeando sus acciones estratégicamente; organizando los colaboradores y recursos para el logro de más y mejores resultados. Direccionando sus acciones hacia el cumplimiento de los propósitos y realizando un control eficiente de todo lo que realiza con el objetivo que se efectúe de manera adecuada y en cumplimiento de la normativas interna y externa que regula las actividades institucionales.

El proceso administrativo se trata del cumplimiento de los pilares administrativos según los métodos como la planificación, organización, ejecución y dirección, que gracias a estos procesos es que se puede construir una organización de mantener un orden coordinado con respecto a las actividades que se van desarrollando, ya que en el camino que se va ejerciendo es realizar un proceso de toma de decisiones, ya que de acuerdo a las operaciones que se van tramitando ocurre una nueva situación por determinar. Se trata también de poder utilizar mecanismos, con el implemento de nuevas acciones que contribuyan al fortalecimiento de la organización, de tramitar a la promulgación de cumplir las metas y objetivos estipulados por sí mismos, de poder conducir a nuevos intereses que generen beneficios a la administración, lo importante de todo esto proceso administrativo es enfocarse al cumplimiento de que el personal administrativo continúen el mismo

seguimiento de las metas y objetivos, que el plan organizacional llegue a funcionar.

También se puede decir que una organización no realiza el seguimiento del proceso administrativo si no se estaría llegando a tomar decisiones asertivas de cada operación que se va tramitando, porque mediante este enfoque se va aplicando según los intereses de crecimiento y desarrollo sostenible que se quiere dar a mostrar, de poder concentrarse en la objetividad, sobre las acciones de eficacia y transparencia según la práctica de principios y valores, que se ejecuta en toda institución, porque las decisiones se toman de acuerdo a las nuevas exigencias que les obliga a desarrollar, o brindar un nuevo cambio de crecimiento, porque todos los que figuran en la estructura organizacional deben estar comprometidos con sus responsabilidades. Además, con la misma entidad de su crecimiento, es poder llevar un manejo firme libre de sesgo de hacer generar un buen uso de los recursos que se aperturen, de poder distribuir en cada proyección según lo presupuestado legalmente, además que todo proceso se mantenga según los intereses y beneficios que tramitan la entidad.

El proceso administrativo se lleva a cabo en toda realización de una organización, ya que es beneficiable de poder contar con su manual para poder seguir procedimientos, técnicas, acciones correctivas que se tiene que tomar, mediante decisiones de una directiva administrativa, ya que para desarrollar actividades proyectadas a futuro se tiene que planificar, plantear estrategias mecanizadas, dejar a un costado ya lo tradicional, enfocarse en las nuevas tendencias sobre lo que sucede en tu entorno, y las metas y visiones que tienes por lograr si se llega a cumplir estos métodos, de mantener una administración firme, de constante coordinación con los colaboradores y la directiva, para realizar nuevas proyecciones y también es importante contar con el método de la comunicación para poder mantener informados de cada avance que se va ejecutando. Así mismo también sirve para proyectar las asignaciones de las funciones de los colaboradores, de acuerdo a cada área establecida, siguiendo normas y principios que plantea cada entidad para cumplir sus objetivos.

El procedimiento administrativo tiene que ver también con la formalidad, eficiencia, transparencia, sobre el desarrollo de actividades, que gestiona las autoridades y sus colaboradores, de demostrar actitud y responsabilidad según las normativas absorbentes, que cada proceso esté basado a lo planificado, según las decisiones tomadas por ambas partes, de poder realizar cada actividad sin salir del orden de control, manteniéndose firmes en todo momento, en constante coordinación y comunicación con sus superiores para estar de acuerdo a las indicaciones e incluso modificaciones de planes estratégicos. Porque para el proceso administrativo se tiene que estar basados en técnicas, mecanismos, de velar por cada área que mantiene la gestión pública, de supervisar y autoevaluar cada ambiente, manteniendo el control, de que todos estén trabajando con concordancia, bajo responsabilidad de sus funciones por lo cual fueron solicitados, de tener el conocimiento que tienen cada uno misión que corresponder, para que juntos logren cumplir las metas y objetivos.

En la entidad pública nos mencionan que el proceso administrativo se refiere al cumplimiento de funciones de las autoridades y personal administrativo mediante las normativas, que se haga respetar la constitución, de manejar la organización libre de prejuicios, de no caer en sanciones, que desprestigien la imagen institucional, muy aparte de gozar de los beneficios laborales, de poder demostrar de ofrecer el impulso de provecho de su oficio, de que toda actividad se desarrolle de manera imparcial y objetiva, de velar por el enfoque de todo los recursos y bienes que genera el estado, de llevar un control mediante los registros de los ingresos y egresos, además fomentar a la rendición de cuentas de las operaciones que se van ejecutando, ya que dé a detallar mediante documentos para poder aprobar las evidencias que sujetan a su control, que todo hecho operacional se registre de manera documental de contar con el permiso aprobatorio, para centrarse que el proceso administrativo es pronunciarse de brindar las condiciones necesarias para el uso de su ejercicio.

Es importante que dentro del enfoque del proceso administrativo se disponga la participación de brindar propuestas de condición necesaria que respalden

al crecimiento organizacional de alcanzar el logro de las metas y objetivos, poder separar discursos que no tenga nada que ver con participación administrativa, para no llegar a ser afectados. Es tratar de prevenir mediante acuerdos los posibles riesgos que se tiene que transcurrir al ejecutarse una nueva operación, que al conducir a un nuevo plan de trabajo es poder regular la actividad de acuerdo a su necesidad de funcionamiento, para llegar al objetivo según lo que indica las coordenadas, cada proceso administrativo que se va desarrollando es enmarcarse a nuevos resultados, pueden ser negativos o positivos. Pero lo que se busca es en enfocarse de brindar una solución de rescate antes de complicar la organización, se trata de seguir mediante la creación de procesos estratégicos, contener mecanismos que ayuden a desarrollar una organización eficiente, de que establezca procesos libres de sanciones o incumplimientos legales.

Un proceso administrativo es demostrar un gobierno con mínimos errores que pueda perjudicar la imagen pública ante la sociedad, lo que se quiere es demostrar un gobierno transparente, eficiente y eficaz que demuestre mediante el trabajo administrativo según el paso de planificación. Poder corregir si alguna estrategia o de lo planificado no está resultando ser eficiente, de observar cada entorno. Cada funcionario debe realizar el seguimiento de las labores en base a las normativas, de tener en cuenta que se está respetando las coordenadas según lo estipulado, que todos están siguiendo el mandato para el logro de los objetivos, que se pueda notar una gestión integrada. El proceso administrativo es un proceso de toma de decisiones para un nuevo cambio, de poder regirse a los antecedentes de gestión, para ver qué es lo no se logró ayer y que es lo que se puede mejorar ahora, queremos una gestión con una secuencia ordenada de trámites y acciones congruentes, sin restricciones negativas, que cada decisión conduzca a una nueva imagen administrativa.

De acuerdo a Lara (2017), el desarrollo de un proceso administrativo eficiente es fundamental para que se alcancen objetivos y metas organizacionales, sostenido en la planificación estratégica y el uso correcto de los recursos organizacionales. El adecuado proceso administrativo dentro de las entidades públicas debe efectuarse en cumplimiento de las normativas regulatorias

vigentes a fin de no incurrir en actos irregulares que atenten el logro de los objetivos institucionales establecidos. Cuando las entidades realizan sus actividades de acuerdo al procedimiento administrativo son capaces de alcanzar grandes resultados, es así que los directivos deben considerar dicho aspecto en todo momento. En tanto, para el autor Mendoza (2017), la aplicación del proceso administrativo en las organizaciones, hace mucho más posible que se logren objetivos planteados en materia de desarrollo organizacional, debido a que se lleva a cabo un control adecuado de los recursos que ayuda a determinar su máximo rendimiento y posibilita la aplicación de medidas correctivas para mejorar su desempeño.

Dentro del proceso administrativo también se sigue instrucciones jurídicas, para el logro de sus operaciones, de no discrepar la normativa, sino de desarrollar en base a su ejecución administrativa de acuerdo a las decisiones democráticas ya señaladas, de continuar un rol de alcance institucional, según acuerdo de gestión, que se mantengan todo bajo control, para ser una organización ordenada y eficiente, lo cual se pueda desarrollar actividades con documento aprobatorio sin salir del manual normativo, que todo acto administrativo se interprete bajo legislaciones. Para continuar con su proceso, el proceso administrativo debe apoyarse que la entidad pública se maneje mediante su constitución para poder apelar su ejecución, que toda autoridad administrativa se cuestione mediante fuentes afirmativas para el desarrollo de su gestión administrativa. Siendo así se podrá obtener resultados de operaciones de trabajo eficientes, porque se ha seguido el proceso según los lineamientos estratégicos de un plan organizacional, para demostrar una buena impresión administrativa.

El proceso administrativo se va desarrollando mediante la ejecución de actos que ejercen nuestras autoridades junto con su equipo de trabajo, según la normativa que se cuestione o cuando la ley lo autorice que ya puede seguir su proceso organizacional, de ya poder distribuir condiciones de trabajo, porque ellos están en su deber de ejercer sus funciones según la compatibilidad del ordenamiento legal y decisivo, para asegurar la imagen pública ante la sociedad que les respalda. Es importante también aplicar un acto de

motivación para continuar con los actos administrativos planteados, que sugieran desarrollo, progreso y sostenibilidad económica, que sujete al compromiso de responder antes las deficiencias o desbalances sin en el caso se presente. Entonces se quiere decir que para realizar un procedimiento administrativo firme y eficiente tiene que estar ligados a normativas de actos administrativos, para integrar al fortalecimiento operacional de conservar los actos constructivos positivos en su desarrollo de crecimiento, y objetividad.

También podemos detallar que en el proceso administrativo tienen que velar de mantener alterne los recursos y bienes del estado de manera formal, sin llevar al mal manejo contable, de presupuestar de acuerdo a las necesidades asertivas que la sociedad necesita, de que las decisiones sean en base a análisis de cada ambiente, no es necesario tomar decisiones imprevistas, de llegar a fomentar el desorden. En una gestión pública, ya poco se nota el progreso administrativo, la sociedad nota que siempre están en lo mismo, que no se nota mucho el cambio, esa es una razón más de seguir desarrollando una administración estratégica que todos mantengan el seguimiento de acuerdo a lo organizado, ya cada funcionario cumple un roll importante bajo su responsabilidad, para obtener un resultado positivo de preestablecer la relación organizacional integrada. Cada acto operativo se conduce a la obligación que debe desarrollar cada funcionario de acuerdo a su derecho y obligaciones, ya que son mecanismos que se tramitan en una gestión administrativa para una mejora.

En un proceso administrativo lo que se quiere dar a mostrar un orden organizativo, de obtener resultados eficientes según las actividades que se va realizando, de llevar un manejo firme de los recursos del estado, de poder guiarse mediante el sistema de gestión, para tener una información cronológicamente ordenada, sin escrúpulos. Que sustenten mediante documentos enmarcados por la ley, donde cada funcionario este de acuerdo con sus derechos y obligaciones que se les asigna, porque la administración no solo es velar el control del ambiente, también ver el proceso del trabajo del personal administrativo, ya que son ellos que ejercen para que el proceso administrativo se lleve a cabo. Mediante este proceso también tiene que velar

la aplicación de principios y valores que la gestión maneja para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de manera eficiente y transparente. Si se llega a incumplir la normativa, también se puede llegar al trámite sancionatorio, pero para evitar estas sanciones se debe seguir las medidas provisionales estipuladas legalmente.

Este proceso administrativo se desarrolla en base un crecimiento de generar solvencia económica y mantener los recursos materiales, de poder trabajar de manera coordinada con tu personal. Es una oportunidad constructiva que la organización llega a conducir procesos de construcción de la estructuración de manera organizativa, para poder brindar o impresionar una imagen constitucional y llegar a servir de ejemplo antes los demás entes organizacionales, de formar parte de ser una empresa líder en su organización. El proceso administrativo ha tratado de ayudar a la persona construir mediante conjunto de acciones, procesos, métodos, principios, que sujeten a un mismo camino constructivo de llegar a cumplir los objetivos, así también este proceso te permite evaluar todas las áreas administrativas para obtener resultados de cómo se va llevando cada avance, para poder plantear estrategias y salvaguardar la organización, para poder fortalecer, y demostrar un crecimiento y desarrollo sostenible en guía de resultados, y cumplimientos de objetivos propuestos.

Dentro del procedimiento administrativo también se apoyan sobre el orden cronológico de acuerdo al sistema de gestión que cada área maneja, donde se recolecta datos asertivos de cada movimiento que se ha realizado durante el día, incluso se puede detallar los ingresos y egresos que se van generando durante el progreso administrativo. Es una herramienta sistemática que se maneja en toda gestión pública, ya que también mediante el sistema administrativo se puede enlazar a un control interno, de poder prevenir riesgos si se llega a obtener información fuera del formato normativo, que no corresponda con lo que se ha tomado las decisiones o según el plan de acciones planificadas. El proceso administrativo también es importante direccionar o encaminar a un proceso ordenado de tramitar acciones congruentes y positivas de mejora, que cada resultado vaya subiendo de nivel



asertivo, para permitir ver si es conveniente seguir desarrollando el mismo método estratégico, o se puede tomar nuevas decisiones de trámites pertinentes, se satisfacen varios intereses.

Para dar a un inicio al proceso administrativo se tienen que guiar de los antecedentes que obtiene cada gestión, de ver en que hay que mejorar con respeto a la administración, cual es incumplimiento que se tiene que mejorar. Para de esa manera poder desarrollar nuevas instrucciones o medidas de proceso administrativo que puedan ayudar a lograr los objetivos por la cual la organización está en misión, también se tiene que ver con el trabajo coordinado, de poder enlazar con todas las áreas de llevar a cabo cada función si se quiere que se logre juntos una gestión transparente y eficiente, que no se permita más desorden o la falta de comunicación, que se un conector estable, que les permitan conocerse para apoyarse con las funciones y las actividades que se van realizando. También es importante darles un buen manejo a los recursos del estado y las contribuciones de las aportaciones de la sociedad, no se debe permitir un seguimiento inadecuado que incumplan con el proceso del marco normativo, es resaltante seguir estrategias administrativas que enmarquen a una nueva salida.

En este sentido, Arbeláez y Mendoza (2017), afirman que el proceso administrativo, se encuentra compuesto por cuatro etapas importantes, el cual inicia con la planificación, seguido de la organización, en la dirección y finaliza en el control de actividades y procesos, con lo cual se incrementa las posibilidades de éxito organizacional. Las entidades estatales con el propósito de incrementar y reforzar el control dentro de sus procesos administrativos deben crear normativas que regulen el accionar de los funcionarios públicos, evitando actos irregulares que traigan consigo eventos desfavorables. Cada proceso que abarca el aparato gubernamental debe realizarse teniendo en cuenta las medidas regulatorias dando cumplimiento a un procedimiento administrativo adecuado, es cual se encuentre dentro del cumplimiento normativo y con ello asegurando el buen uso y disposición de los recursos estatales.

Según el manual administrativo cada etapa constructiva de formar una organización formal con las medidas cautelares, cumple una función importante en cada decisión que se realiza, para poder llegar a un control válido de manera eficiente, donde todos se puedan guiar durante el proceso del seguimiento administrativo. Cada proceso que se va desarrollando tiene una nueva misión que resolver, tiene un significado que completar, lo cual sí que quiere mostrar una gestión administrativa organizada y firme, tiene que corresponder a la responsabilidad que desarrolla las autoridades y su personal administrativo, en donde está la responsabilidad de hacer cumplir las funciones, con asertividad, es importante también utilizar el método de evaluación de cada área para medir el nivel de gestión que se está transmitiendo, para poder saber en qué área se necesita aplicar nuevas medidas correctivas, de poder corregir la causa de la no conformidad para que no vuelva a suceder y así poder emitir recomendaciones que puedan ejercer para seguir trabajando de manera coordinada.

El proceso administrativo es un camino de mecanismos a seguir para lograr una organización eficiente, así como también depende del empeño de los que ejercen la dicha labor, para poder asegurar una administración eficiente y transparente con el manejo de los bienes y recursos del Estado, lo cual no se debe descuidar, ya que es un compromiso grande que se otorgan bajo juramento de cumplir al crecimiento y desarrollo de la sociedad. Implementar nuevas medidas de restricción en proceso administrativo, promueve a que todos se puedan adaptar a las nuevas posiciones administrativas y ver un cambio absoluto por querer obtener resultados positivos, de fomentar a la nueva imagen de gestión. Cada cambio formal es un logro de motivación a seguir implementándose, que puedan seguir respetando las coordenadas de las reglas, de manera asertiva y responsable, para una nueva administración es tomar nuevos mecanismos que den un resultado de un nuevo comportamiento jerárquico de tramitar nuevas acciones que posean efectos positivos, para el bien de todos.

El proceso administrativo trae consigo de guiar una construcción organizacional de aplicar los elementos necesarios, para el fortalecimiento de

su funcionamiento, comparte el proceso de implementar organizaciones coordinadas que mantengan una relación comunicativa entre la gerencia y el personal, promueve a que se llegue a funcionar cada aspecto que se plantean. Así también se desarrolla la estrategia administrativa, para poder prever ciertas falencias que lleguen a suceder en algún momento, ya que se siguen etapas, técnicas de procedimiento para mantener una administración de crecimiento y desarrollo eficiente, contando con controles de evaluación para poder encontrar evidencias que se puede recomendar cambiar de métodos constructivos, para el respaldo y beneficio de un desarrollo sostenible de un buen desempeño para la entidad facultativa, entonces da a mostrar que son pasos que se debe seguir si se quiere lograr alcanzar las metas y objetivos.

Con cada paso que se le emite al proceso administrativo es demostrar el resultado de un desarrollo y crecimiento sostenible, en favor de una sociedad nueva. Es la gestión quien maneja los recursos, es depende de la administración que repercuten a las nuevas posiciones de actividades que se quiere lograr, la responsabilidad está en cada autoridad que ingresa a tomar el mando de decisiones para un nuevo futuro y cambio, para continuar con el progreso. Dentro del proceso administrativo también se generan límites para lograr los objetivos, ya que se siguen normativas que apelan su control y seguimiento, de poder encaminar y avanzar según la pieza tomada para encajar lo que se propone, en la gestión pública es una administración distinta según las actividades de crecimiento que se quieran dar a una sociedad, pero no interpone seguir los lineamientos de que describe el manual administrativo, solo puede cambiar algunos procesos ya que aplican normativas según las constitución que debe ejercer cada funcionario. No se trata de competir sino de que todos juntos logren una gestión de mejora.

El proceso administrativo es de proceder a nuevos trámites de tomar nuevas decisiones según las acciones que se quiere ejecutar o tallar en la organización que posean actos resultantes que se desarrolla en cada área, que todo es controlado y supervisado por un sistema de control, que se puedan enlazar con el sistema de gestión para obtener las coordenadas de cada actividad que se va ejecutando o llevando en marcha, ya que también

existen archivos lo cual se pueden guiar de información de lo que se va generando administrativamente. Se busca en este proceso administrativo es no dejar de crear mecanismos o estrategias que se puedan aplicar para reemplazar y continuar con los planes establecidos de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos. Es llamativo que todos trabajen de acuerdo a una misión, lo cual se puede notar una organización coordinada y bastante formal, de que estén de acuerdo de seguir la normatividad, también genera que puedan brindar un servicio de calidad a la sociedad cuando lo necesiten, que posibilita a un nuevo estándar.

En base a estas definiciones de los diferentes autores citados, se puede definir al proceso de gestión como una herramienta de composición integral que posibilita a las organizaciones, el manejo de sus recursos bajo estándares de eficiencia, buscando la optimización de los tiempos y los recursos. De modo que se puedan lograr los objetivos planificados, haciendo uso de los medios pertinentes; de esta manera, cada etapa del proceso de gestión, se compone de actividades debidamente estructuradas y cohesionadas para encaminar los recursos hacia el desarrollo. Cada actividad o proceso que se realice dentro de la administración pública está regulado por una serie de normativas y reglamentos establecidos, para asegurar la transparencia en el aparato gubernamental. Es así que los funcionarios públicos al momento de realizar sus gestiones deben tener presente dichos aspectos con el propósito de evitar la comisión de errores e irregularidades que afecten el bienestar común y la integridad de los fondos públicos.

Por tanto, el autor Falconi (2019), relaciona a los procesos administrativos con la administración, pues ambos se encuentran enmarcados en el logro de objetivos y metas, dentro de una organización, haciendo uso de los recursos disponibles en base a las normativas, directrices y lineamientos establecidos. Los procesos administrativos, permiten que las actividades a realizarse, resulten exitosas y, además, que los recursos se utilicen óptimamente, generando los mayores resultados posibles en el corto, mediano y largo espacio de tiempo. Asimismo, los procesos administrativos comprenden acciones de control que permiten evitar errores y acciones inadecuadas que

afecten la operatividad institucional y la no consecución de óptimos resultados, es decir que las acciones de control que engloba el proceso administrativo evitan problemas e inconvenientes causado por malas prácticas organizacionales, así como por el mal desarrollo de los planes establecidos, frustrando el logro de resultados eficientes y eficaces.

De la misma manera, Escobar et al. (2017), indicó el proceso administrativo se encuentra enfocado a incrementar valor a los servicios, así como a los bienes que produce una entidad, de tal manera que sean los correctos para satisfacer las necesidades que presentan los consumidores. Es decir, que el proceso administrativo hace posible que cada actividad institucional resulte exitosa, pues comprende en primer lugar la Planificación. que es una acción administrativa en la que se proyectan actividades a realizar en un tiempo determinando, las cuales comprenden metas y objetivos que se desean alcanzar. La planificación es una acción muy importante que permite a la organización proveerse con las herramientas e instrumentos necesarios para afrontar sucesos futuros, donde pueda salir exitosa y se lancen los resultados planeados. Asimismo, permite tomar decisiones asertivas sobre el rumbo institucional, a partir del conocimiento por anticipado de resultados futuros, es decir, que si mediante la planificación se puede apreciar un futuro incierto y no muy favorable para la institución. Esto permitirá tomar nuevas estrategias que mejoren los resultados, pudiendo optar por la mejor opción y la más viable que permita alcanzar propósito organizacional.

El proceso administrativo dentro de las organizaciones permite de alcanzar grandes resultados considerando a la planificación en cada actividad a realizarse teniendo en cuenta su costo beneficio, dando paso a una toma de decisiones adecuadas. Asimismo, la organización de la fuerza laboral, permitiendo la unión de fuerzas adecuadas para lograr grandes resultados, la organización es un proceso que muy bien puede ser capaz de promover el logro de grandes resultados en base a la unión de esfuerzos y contribución conjunta para alcanzarlos. Consecuentemente la Dirección permite enfocar las actividades en el horizonte final al que se desea llegar para que se trabaje en base a ello, el no sería posible lograrlo sin un control adecuado que permita

verificar el adecuado cumplimiento de las normativas vigentes, propiciando el buen uso de los recursos.

Es decir que la planificación es un acto administrativo en el que se fijan proyecciones futuras que permiten conocer resultados a obtener tras la realización de una serie de actividades. De tal manera que se puedan concretar tras su realización para que la operatividad organizacional resulte óptima; asimismo, mediante la planificación se tienen en cuenta todos los recursos que dispone el ente para poder realizar sus actividades y si resulta necesario la adquisición de más recursos se tiene que buscar la mejor forma de conseguirlos o financiar su adquisición. Posterior a ello, el autor Escobaret al. (2017), indicó a la Organización como parte del proceso administrativo, la cual es una acción administrativa que permite ordenar a la fuerza laboral institucional en forma jerárquica, de manera que se asignen roles y funciones, así como responsabilidades en el desarrollo de actividades, procesos, permitiendo a las entidades tener mayor orden, y una adecuada articulación de la fuerza laboral, permitiendo que todos de manera unida y organizada cumplan contribuyan al logro de propósitos institucionales.

Seguidamente el autor Escobar et al. (2017), consideró como parte del proceso administrativo a la Dirección, el cual consiste en el enfoque de las acciones de los empleados, así como en el uso de los recursos disponibles, de tal manera que contribuyan al logro de los propósitos organizacionales. El proceso de dirección debe realizarse estratégicamente, a partir de capacitaciones, retroalimentaciones, charlas motivacionales, entre otras actividades que permitan enfocar y direccionar a los trabajadores hacia el logro de metas y objetivos institucionales. Finalmente, el autor consideró como parte del proceso administrativo al Control, que comprende una serie de acciones y actividades de monitoreo, seguimiento, evaluación, medición, verificación y comprobación de las actividades y procesos institucionales de manera que se pueda conocer el grado de avance de las metas, así como la calidad de los resultados obtenidos, permitiendo realizar acciones al respecto si es que no son los adecuados.

En este sentido, para Gavilánez (2018), sostiene que, los directivos de cada entidad deben ser personas competentes y capaces de realizar cada fase el proceso administrativo. De tal manera que la entidad logre resultados favorables que permitan desarrollarse exitosamente. La administración juega un rol muy importante para lograr buenos resultados institucionales y promover el desempeño laboral. El procedimiento administrativo permite a las entidades articular todos sus elementos y recursos disponibles para el logro de propósitos establecidos, permitiendo en gran medida que los empleados se desenvuelvan y se desempeñen mejor en el ejercicio de sus labores, es clave que los directivos de las diferentes entidades públicas y privadas tengan claro sus procesos de gestión para el desarrollo de ciertas actividades, planificando estrategias que les permita alcanzar resultados importantes que les genere crecimiento y desarrollo institucional. Los procesos administrativos antes del desarrollo de cada actividad institucional tienen un rol muy importante en el desenvolvimiento de los empleados, pues esto encamina las acciones que deben realizar para alcanzar propósitos.

Añadido a ello, los autores Mora & Rivero (2016), manifestaron que el proceso administrativo permite a las entidades crear una ventaja competitiva respecto a las instituciones que se ubican en el mismo sector, dando la posibilidad de mejorar sus estrategias y sintetizar sus tácticas de acuerdo a los procesos centrales que influyen en la obtención del servicio o producto, de tal manera, que las acciones se organicen adecuadamente, la fuerza laboral se dirija hacia un mismo fin y se vigile los resultados obtenidos al finalizar un período. Una empresa bien organizada prevé con antelación sus recursos, necesidades y se proyecta las futuras demandas que requerirán las personas, por lo tanto, la acción de administrar está ligada con el hecho de planear, coordinar y controlar las funciones internas que componen el proceso administrativo. El desarrollo de procedimientos administrativos debe estar sujetos a actividades de planificación estratégica debidamente diseñados y adaptados a la realidad empresarial, dentro de las cuales se debe destacar las necesidades internas y la disponibilidad de recursos para aprovechar las oportunidades externas que ofrece el sector. De esta manera, cumplir los objetivos organizacionales en materia de desarrollo integral; de esta manera, se podrá diseñar los mejores

procesos para la extracción de la palma aceitera africana.

Asimismo, según Marco (2016), la variable en cuestión es entendida como un instrumento organizacional que garantiza el cumplimiento de los objetivos y el alcance de resultados óptimos y permite aprovechar al máximo los recursos institucionales, partiendo de una permitente y adecuada planificación de actividades, donde se establecen acciones a realizar estratégicamente para alcanzar mayores resultados. Asimismo, comprende una óptima organización, ordenando y adecuando la fuerza laboral proactivamente, de tal manera que puedan generar óptimos resultados y responder ante sucesos desfavorables para ser corregidos y subsanados. Añadido a ello, la dirección permite direccionar las acciones de los empleados a concretar propósitos a partir de su motivación, predisposición, satisfacción, compromiso y entre otros aspectos que permiten su mejor desempeño. Y, por último, engloba al Control, que brinda una garantía adecuada para el desarrollo de las actividades según lo planificado y de acuerdo a las normativas establecidas por la entidad o entes externos.

Bajo el mismo enfoque, se citó al autor Botero (2017), quien sostuvo que es un instrumento indispensable que los directivos deben considerar al interior de las instituciones, tomando en cuenta sus fases y procesos que permiten el logro de grandes resultados de jerarquía estratégica y táctica de la organización, teniendo en cuenta una adecuada planificación, estructuración, orientación y control en todos los aspectos organizacionales. A pesar de la existencia de estrategias y herramientas recientes para el desarrollo de la gestión administrativa dentro de las organizaciones, existen entidades que aún siguen aplicando procedimientos muy antiguos que no se adaptan a las necesidades organizacionales, por lo cual, no permite alcanzar el máximo nivel de desempeño de las capacidades. De esta manera, la aplicación de conocimientos empíricos para la gestión interna de la organización, es un factor determinante que quedará en el crecimiento, por lo cual es necesario realizar una reforma a los procesos internos para aprovechar de una manera correcta de los recursos.



Cada actividad o proceso que se realice dentro de la administración pública está regulado por un aserie de normativas y reglamentos establecidos para asegurar la transparencia en el aparato gubernamental. Es así que los funcionarios públicos al momento de realizar sus gestiones deben tener presente dichos aspectos con el propósito de evitar la comisión de errores e irregularidades que afecten el bienestar común y la integridad de los fondos públicos. Además, las entidades estatales con el propósito de incrementar y reforzar el control dentro de sus procesos administrativos deben crear normativas que regulen el accionar de los funcionarios públicos, evitando actos irregulares que traigan consigo eventos desfavorables. Cada proceso que abarca el aparato gubernamental debe realizarse teniendo en cuenta las medidas regulatorias dando cumplimiento a un procedimiento administrativo adecuado, es cual se encuentre dentro del cumplimiento normativo y con ello asegurando el buen uso y disposición de los recursos estatales.

El adecuado proceso administrativo dentro de las entidades públicas debe efectuarse en cumplimiento de las normativas regulatorias vigentes a fin de no incurrir en actos irregulares que atenten el logro de los objetivos institucionales establecidos. Cuando las entidades realizan sus actividades de acuerdo al procedimiento administrativo son capaces de alcanzar grandes resultados en base a una óptima planeación de sus procesos. Se considera cada una de las acciones a realizarse teniendo en cuenta el costo beneficio que supone, lo cual a su vez le permite tomar buenas decisiones que serán necesarias para alcanzar los objetivos. Asimismo, la organización viene a ser un aspecto importante para que la fuerza laboral se organice, uniendo fuerzas adecuadamente para lograr grandes resultados, la organización es un proceso que muy bien puede ser capaz de promover el logro de grandes resultados en base a la unión de esfuerzos y contribución conjunta para alcanzarlos. Consecuentemente, la Dirección permite enfocar las actividades en el horizonte final al que se desea llegar para que se trabaje en base a ello, el no sería posible lograrlo sin un control adecuado que permita verificar el adecuado cumplimiento de las normativas vigentes, propiciando el buen uso de los recursos.

Asimismo, los autores Nivelá et al. (2017), indicaron que una eficiente aplicación del proceso administrativo, permite que las entidades alcancen grandes resultados, lo cual representa el logro de sus metas y objetivos adecuadamente. Es importante que los titulares de cada entidad tomen en cuenta la importancia del desarrollo adecuado de cada fase del proceso administrativo, pudiendo aprovechar sus ventajas y beneficios para la organización. Es así que una de las formas más eficientes para alcanzar objetivos dentro las organizaciones, es desarrollando un proceso administrativo de manera correcta y cohesionada donde se planifique todas aquellas actividades que son necesarias para el crecimiento organizacional, al mismo tiempo que se determinen los recursos que se van a utilizar para que se tenga un control adecuado de los mismos y al final puedan permitir su control adecuado. Todo ello, enmarcado en una visión prospectiva que permita el crecimiento amplio en base a los recursos disponibles; por lo tanto, el proceso administrativo inicia con la planificación y finaliza con el control de aquellas actividades y procesos desarrollados.

Dimensiones de la gestión administrativa, según Chiavenato (2011), se tiene las como dimensiones a: **Planeación**; Marca el inicio de la gestión interna, tiene como principal objetivo estudiar las necesidades que subyacen al interior de la institución y en función de ellas planear una serie de actividades y acciones que permitan contrarrestar la problemática detectada en un horizonte de tiempo programado; con el desarrollo de esta primera dimensión se pretende alcanzar resultados óptimos e incentivar el crecimiento empresarial. Es decir, que la Planificación es una acción administrativa en la que se proyectan actividades, metas y objetivos a alcanzar en determinados periodos de tiempo. La planificación permite a la organización proveerse con las herramientas e instrumento necesarios alcanzar resultados propuestos, asimismo, permite tomar decisiones asertivas sobre nuevas estrategias que mejoren los resultados. La planificación permite mejorar la operatividad organizacional teniendo en cuenta todos los recursos que dispone el ente para la realización de sus actividades y si no son los suficientes se buscará la mejor forma de conseguirlos o financiar su adquisición

**Organización:** Esta segunda dimensión consiste en asignar los recursos humanos a las actividades que han sido previamente planificadas en el proceso anterior, de manera que, se pueda crear una sinergia potente entre los colaboradores y alcanzar con éxito los objetivos previstos. La organización se encarga de colocar a cada trabajador en el puesto que mejor se ajuste a sus capacidades y exigencias; asimismo, en esta segunda etapa se asignan cuáles serán sus responsabilidades y se determina cuál será su postura dentro de la estructura organizacional. La organización es una acción administrativa que permite ordenar a la fuerza laboral institucional en forma jerárquica, de manera que se asignen roles y funciones, así como responsabilidades en el desarrollo de actividades, procesos, permitiendo a las entidades tener mayor orden, y una adecuada articulación de la fuerza laboral, permitiendo que todos de manera unida y organizada cumplan contribuyan al logro de propósitos institucionales.

**Dirección:** Esta tercera etapa es sumamente importante porque permite guiar a la fuerza laboral hacia el cumplimiento del objetivo que se ha fijado en la planeación, es imprescindible que los directivos, jefes o supervisores desarrollen sus habilidades blandas para involucrar a los colaboradores dentro de la toma de decisiones de manera que estos se comprometan con las labores, la visión de la empresa y participe activamente en las actividades que se realizan de manera rutinaria. Dentro de la dirección el liderazgo es considerado un componente importante que determina la consistencia de la fuerza laboral y su nivel de apego con sus deberes y roles, por lo que es importante que se evidencie un liderazgo eficiente donde los colaboradores sean considerados piezas claves para concretizar las metas. Es decir que el control consiste en el enfoque de las acciones de los empleados, así como en el uso de los recursos disponibles, de tal manera que contribuyan al logro de los propósitos organizacionales. El proceso de dirección debe realizarse estratégicamente, a partir de capacitaciones, retroalimentaciones, charlas motivacionales, entre otras actividades que permitan enfocar y direccionar a los trabajadores hacia el logro de metas y objetivos institucionales.

**Control:** Esta última función permite conocer cuáles han sido los errores que

se han cometido durante la gestión, de manera que se puede establecer estrategias y herramientas que permitan subsanar las falencias y orientar a la organización hacia la mejora continua. Es decir que las acciones de control es la última fase proceso administrativo, pero que debe estar presente en todas las fases anteriores, pues comprende una serie de acciones y actividades de monitoreo, seguimiento, evaluación, medición, verificación y comprobación de las actividades y procesos institucionales de manera que se pueda conocer el grado de avance de las metas, así como la calidad de los resultados obtenidos, permitiendo realizar acciones al respecto si es que no son los adecuados.

En cuanto a la **gestión de servicios públicos**, los autores Reyna y Ventura (2018), lo conceptualizaron como la puesta en marcha de una serie de acciones, actividades y procesos destinados a asegurar la prestación adecuada de servicios estatales en beneficio de la población. Es decir, que la gestión se basa en que los servicios estatales lleguen de calidad a los pobladores, pues los servicios de interés social se encuentran a disposición del público en general, bajo ninguna clase de distinción o discriminación a cambio de una contraprestación dineraria que se encuentra comprendido dentro de la oferta técnica. Es así que la gestión de los servicios públicos, permite a las organizaciones estatales prestar servicios de calidad, utilizando las herramientas e instrumentos disponibles para atender y satisfacer las necesidades colectivas, dando cumplimiento al objeto social de las entidades gubernamentales.

La gestión de los servicios públicos, es una actividad de suma importancia debido a que permite el desarrollo de procesos que permiten brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, para lo cual es necesario llevar a cabo un análisis exhaustivo sobre los diferentes procedimientos internos que hacen posible la entrega de un servicio eficiente capaz de satisfacer las necesidades del público usuario. Asimismo, es necesario desarrollar actividades de control interno que permitan la gestión de los recursos financieros bajo un enfoque de sostenibilidad y equidad, de modo que cada uno de ellos se ha repartido de manera equitativa en el marco de la inclusión social, de modo que cada uno de los pobladores obtengan los beneficios que se merecen por formar parte

de población. En ese sentido, la gestión de los servicios públicos debe estar a cargo de personas debidamente capacitadas con las habilidades y competencias necesarias que permite obtener resultados satisfactorios en base a inversiones coherentes y la toma de decisiones que permitan lograr los objetivos planificados.

La gestión de los servicios públicos en las entidades municipales, carecen de un enfoque de sostenibilidad y servicio al ciudadano, debido a que no son entregados de manera eficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios y público en general. Por lo tanto, se puede establecer que los funcionarios y el personal orientado a brindar el servicio de atención al ciudadano, no cuenta con las habilidades y capacitaciones necesarias para poder desarrollar un proceso de atención eficiente, lo cual perjudica la imagen institucional, el cual se ve representada en el malestar de la ciudadanía y la poca predisposición para generar participación ciudadana que permite integrar recursos y esfuerzos que hagan posible el desarrollo económico y social de la población de manera integral, bajo un enfoque de inclusión social de igualdad de oportunidades. De modo que se propicie una repartición equitativa de los recursos públicos para dar solución a las diferentes necesidades sociales, posibilitando la disminución de las brechas de desigualdad que impiden el crecimiento económico.

Para poder mejorar la elección de los servicios, es necesario llevar a cabo un análisis exhaustivo sobre los diferentes indicadores que inciden en la calidad de servicio que se entrega a los usuarios. Las entidades públicas deben designar al personal capacitado con toda las habilidades y conocimientos necesarios que permitan realizar un diagnóstico eficiente y se realista sobre las diferentes necesidades que atraviesa la entidad para poder brindar un servicio eficiente que tenga la capacidad para satisfacer las necesidades del público. Por lo tanto, se establece la importancia de tomar decisiones en base a datos o información relevante que represente la verdadera realidad interna de la entidad. En este sentido, el capital humano juega un rol muy importante, debido a que es el principal encargado de desarrollar las diferentes actividades y procesos que conllevan a la entrega de los servicios públicos. En

consecuencia, sus capacidades y habilidades son cruciales para obtener resultados satisfactorios y positivos que ayuden al logro del objetivo principal, el cual debe estar enmarcado con la entrega de un servicio de calidad.

Cuando hablamos de calidad de servicio, nos referimos a los diferentes elementos tangibles e intangibles que hacen posible que el usuario tenga una percepción positiva sobre lo que está recibiendo, teniendo en cuenta que cada una de las personas tienen mucha más confianza cuando los elementos tangibles y pueden corroborar su calidad en primera persona. Por lo tanto, es necesario que las diferentes entidades y organizaciones orientadas a brindar servicios a los usuarios, tengan en cuenta cada uno de los elementos que son resaltantes en su público objetivo, de modo que pueda potenciar cada uno de ellos para obtener un impacto positivo sobresaliente que permitan elevar las expectativas en base a la capacidad organizacional para cumplir cada una de ellas. Por lo tanto, existen diferentes elementos intangibles que inciden directamente en la calidad de servicio, como por ejemplo la cordialidad con la que el personal atiende al público, la empatía que se desarrolla para poder desarrollar una comunicación eficiente que posibilite la recopilación de las necesidades del usuario de manera eficiente para ofrecerles soluciones coherentes.

La gestión de la calidad de servicios, está sujeta a diversos elementos o factores determinantes, los cuales tienen una incidencia directa sobre resultado final, el cual es expresado por los usuarios momento de utilizar el servicio ofrecido por la entidad. Por lo tanto, dentro de estos elementos, el más resaltante está relacionado con el control interno, el cual está orientado a controlar por verificar que los diferentes procesos y actividades internas se desarrollen de manera eficiente cumpliendo con cada una de las proyecciones especificadas, las cuales son cotejadas mediante una comparación de los resultados obtenidos con aquellos proyectados. De modo que se puede establecer la diferencia en los factores que pueden estar impidiendo el logro de los resultados óptimos para el desarrollo de un procedimiento que mejore la calidad de servicio entregada al usuario. En este sentido, es de suma importancia que las organizaciones lleven a cabo la integración del sistema de

control interno que permitan no solo gestionar los recursos internos, sino que también permite garantizar que cada uno de los procesos se lleven a cabo de manera eficiente para entregar un servicio de calidad capaz de satisfacer la necesidades y expectativas de los usuarios.

Dentro de la gestión de la calidad de servicio, uno de los elementos básicos para obtener resultados eficientes y sobresalientes, es la integración de la entrega de un servicio de calidad al usuario como parte de los objetivos primordiales de la organización. De modo que cada una de las actividades y recursos designados para el desarrollo de los procesos estén enfocados en lograr este objetivo, con lo cual no solo permitirá mejorar la imagen institucional, sino que también se incrementará la satisfacción de los usuarios permitiendo la participación en la toma de decisiones mediante la entrega de información resaltante sobre sus necesidades para que puedan llevar a cabo los ajustes necesarios para mejorar la calidad ofrecida. Por lo tanto, la gestión de la calidad de los servicios, corresponde a una planificación eficiente sobre las diferentes estrategias y la determinación de los objetivos primordiales que necesita alcanzar las metas para generar una satisfacción eficiente de los usuarios.

Dentro de la gestión de la calidad de los servicios, es imprescindible integrar en los diferentes procedimientos para recopilar información sobre la satisfacción de los usuarios, con lo cual se lleva a cabo el análisis estadístico exhaustivo para determinar aquellos factores que los usuarios consideran como relevantes. Al mismo tiempo que permite recopilar datos sobre las fallencias de la organización para entregar un servicio de calidad capaz de satisfacer las necesidades y expectativas del público; para recopilar la información, las organizaciones puedan recurrir al uso de diferentes técnicas mediante la aplicación que permitan obtener los datos necesarios para el procesamiento respectivo que posibilite obtener resultados relevantes para la toma de decisiones acertadas que ayuden a mejorar las características del servicio brindado a los usuarios. De modo que cada uno de ellos se sienta lo más satisfecho posible y muestre su respaldo a la organización mediante la repetición de la compra y la transmisión de su experiencia positiva hacia su entorno más cercano.

En cuanto a la gestión de los servicios en las entidades públicas, es necesario el desarrollo de capacitaciones a los colaboradores sobre servicio al ciudadano. De modo que cada uno de ellos cuenten con las habilidades y competencias pertinentes para poder absorber las necesidades del público como parte de sus actividades cotidianas más no como una obligación que conlleva a obtener resultados negativos, los cuales son expresados por la ciudadanía, quienes consideran que la entidad no lleva a cabo la entrega de un servicio de calidad, la cual corresponde a sus responsabilidades inherentes para las que fueron conformadas constitucionalmente para gestionar los recursos públicos de manera eficiente. No solo para elaboración y ejecución de proyectos de inversión de alto impacto para el desarrollo económico y social, sino también para entregar servicios bajo altos estándares de eficiencia como parte de la retribución a la ciudadanía por sus aportes a través del pago de sus tributos correspondientes.

Una de las conceptualizaciones de servicio público es expuesta por los autores Aguilar y Monforte (2018), quienes aseguran que se trata de una actividad inherente al estado o está sujeta a la administración pública; mediante los cuales se puede atender y satisfacer necesidades sociales. Las instituciones públicas tienen la responsabilidad de prestar una serie de servicios para atender las necesidades sociales, para lo cual invierten una serie de recursos financieros estatales en la construcción de infraestructuras públicas y en la adquisición de bienes y/o servicios, con el propósito de que la prestación de los servicios estatales resulte exitosa. Es así que los funcionarios públicos deben en la medida de lo posible realizar gestiones adecuada, ostentando calidad enfocadas en el ciudadano, de manera que puedan atender todas las necesidades que tiene la población, dejando de lado aspectos inadecuados que perjudiquen la interacción entre el poblador y el Estado.

Los servicios públicos están enfocados en atender una necesidad, es por ello que las organizaciones públicas deben asegurar la prestación de servicios estatales de calidad, de tal manera que se logren satisfacer dichas



necesidades presentes en la comunidad. Asimismo, dichos servicios públicos partes de la utilización de los recursos estatales, que son de derecho público, por lo que es obligación de las entidades y servidores estatales prestarlos de calidad. Los trabajadores del Estado sean capaces y competentes para que logren identificar las necesidades de la población objetivamente, y en base a ello, realizar una gestión pública de calidad, enfocando los recursos estatales hacia el bienestar público. Para que se presten servicios públicos de calidad, es necesario que las instituciones del estado cuenten con personal capacitado y predispuesto a contribuir con el desarrollo socioeconómico de los pobladores. Es preciso mencionar que, las entidades públicas y los funcionarios estatales se encuentran al servicio de la población, es por ello que, ante la exigencia de los pobladores, estos deben realizar las gestiones necesarias a fin de satisfacer sus necesidades.

De esta manera, la gestión de los servicios públicos, se conceptualiza como la forma en la que los gobiernos desarrollan las actividades para gestionar los servicios que están a disposición de los clientes-usuarios, para los cuales es necesario la mejora continua, buscando entregar una experiencia excepcional, que no solo proyecte una imagen positiva de la entidad, sino que satisfaga las necesidades del usuario. Una gestión de talento humano adecuado en el aparato gubernamental contribuye idealmente a generar beneficios colectivos, pues al tener personal altamente capacitado al servicio de la población se logrará una prestación de servicios públicos óptimos, es así que los titulares y directivos de cada institución pública deben gestionar la fuerza laboral institucional correctamente a fin de que se obtengan mejoras en la calidad de vida poblacional.

Por su parte, Bonet, et al (2018), catalogan a los servicios públicos como un término para abordar el debate acerca de quienes deberían administrar las prestaciones de bien social. Se trata de un tema relevante, actual y de polémica que se escapa de las manos del derecho administrativo y, cuyas repercusiones condicionan la formulación, el desarrollo y control de las políticas públicas. Los servicios públicos son muy importantes para mejorar las condiciones en que viven las personas, es así que su gestión debe realizarse con miras a cumplir

dicho propósito. Las municipalidades son instituciones de gobierno local que prestan una serie de servicios ante la población para atender sus necesidades y satisfacerlas, los cuales deben realizar de manera óptima, con una atención de calidad, evitando molestias e insatisfacción por parte de la población usuaria, es así que los funcionarios públicos deben hacer todo lo posible para satisfacer dichas necesidades. En relación a los autores expuestos, se puede afirmar que los servicios son aquellas actividades o acciones que se ponen a disposición de las personas a razón de una contraprestación de tipo económica, en función al términos y condiciones entre las partes involucradas.

En función a la Ley N° 27972, las Municipalidades son instituciones elementales encargadas del Gobierno Local dentro del Estado Peruano, los cuales se encargan de atender y satisfacer necesidades colectivas dentro del ámbito de su jurisdicción en medio local, administrando razonable y responsablemente los recursos estatales asignados por el gobierno central, así como los directamente recaudados por concepto de impuestos municipales correspondiente a las actividades colectivas. Las Municipalidades están a cargo de la administración de una serie de recursos y bienes patrimoniales del estado para fomentar el desarrollo integral en el ámbito local, pudiendo atender y satisfacer las necesidades sociales coordinadamente con el gobierno regional y nacional, con el propósito de lograr ser más competitiva y propiciar mejores condiciones respecto a la calidad de vida de sus integrantes.

Los servicios estatales locales que deben propiciar las municipalidades: son saneamiento, salubridad, seguridad y salud. Orden interno, transporte, circulación. Educación, recreación y deporte. Promoción de Derechos Humanos, programas sociales. Seguridad Ciudadana, comercialización de bienes y servicios, abastecimiento oportuno. Resguardo y conservación ambiental. Registros civiles, en honor al convenio suscrito con la RENIEC. Fomento del desarrollo socioeconómico para la generación de nuevos puestos de trabajo. (Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, 2003). Es necesario conocer la calidad de servicios que brindan a la población por parte de las entidades gubernamentales, debido a que, es un derecho de todos los

ciudadanos a acceder a servicios de calidad, para lo cual, las entidades deben tener en cuenta sus necesidades internas y solucionarlas en la brevedad posible para poder entregar un servicio de calidad, sobre todo en el servicio de salud el cual es un recurso fundamental que debe ser entregado en óptimas condiciones y de manera inmediata. Por lo tanto, es necesario que se analicen aquellos factores que vienen ocasionando estos bajos niveles de satisfacción.

El gobierno a través de todas sus entidades descentralizadas a nivel nacional debe realizar las gestiones adecuadas para atender las necesidades poblacionales, pudiendo realizar una gestión óptima de los servicios públicos, tratando de que estos alcancen la cobertura a toda la población. El Estado Peruano tiene la responsabilidad de atender y satisfacer las necesidades poblacionales dentro del ámbito de su jurisdicción, para lo cual administra una serie de recursos y bienes patrimoniales de derecho público, encaminados a generar valor común, es así que, a partir de una gestión adecuada de los mismos, presta una serie de servicios a la población, los cuales deben ser de calidad con el propósito de satisfacer plenamente las necesidades sociales. En la actualidad, existe una brecha social preocupante de acceso a los servicios públicos, pues gran parte de la población no tiene acceso a dichos servicios, principalmente de aquellas personas que habitan en los alrededores de las ciudades y en el ámbito rural, por lo que es responsabilidad del Estado brindar cobertura a todos los pobladores con una adecuada gestión de los recursos que administra.

La prestación individual de los servicios públicos es adaptada de acuerdo a las necesidades primordiales de la sociedad y, constituye una manifestación de la eficiente administración y gestión gubernamental, las cuales contribuyen a la efectividad y eficiencia de las políticas estatales. Dicho proceso genera consecuencias positivas dentro de la legitimidad de las administraciones estatales y, coadyuva al incremento de la confianza de la ciudadanía. La personalización consiste básicamente en adaptar las necesidades específicas que posee cada individuo y transformarlas en bienes y servicios de provecho. Existen casos en la que la personalización de los servicios puede terminar en una prestación proactiva con miras a anticipar las futuras necesidades

que puede generar una persona o un colectivo de las mismas. En el Perú, es notorio la deficiencia en la gestión de los servicios públicos, pues su cobertura no es la adecuada, presentando desigualdades que afectan en cierta medida la calidad de vida poblacional, es por ello que resulta ideal el desarrollo y reforzamiento de una cultura pública de calidad. (Martínez, 2018)

La gestión de los servicios estatales es concebida también como el conjunto de tareas y deberes de carácter político que tradicionalmente cumplía el Estado, asimismo incorpora aquellos servicios técnicos adoptados por la administración pública en los cuales no está presente la noción del poder. Estos servicios de carácter técnico se diferencian de las actuaciones específicas por buscar la satisfacción colectiva, basándose específicamente, en el diseño y despliegue de normas y políticas especiales que conforman este último. La gestión de los servicios públicos tiene que ver con la adecuada administración de los recursos estatales para garantizar que los servicios que presta el estado sean de calidad, es clave que los gestores gubernamentales tengan consideración sobre la calidad de los servicios que se prestan a la población, de manera que el gobierno cumpla con su propósito de manera satisfactoria. Una gestión pública de calidad, está enmarcada en la prestación de servicios públicos de calidad.

Los servicios públicos son prestaciones que realiza el gobierno para atender ciertas necesidades que presenta la comunidad, los cuales son posibles gracias a los recursos públicos que administra el estado, es Estado, es por ello que la recaudación tributaria juega un rol decisivo para que la administración pública disponga de recursos financieros adecuados para que se presten servicios y se doten de bienes a la población, con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. Es necesario desarrollar estrategias y procedimientos que permita a las entidades públicas entregar un servicio de calidad, dentro de los cuales se ve la necesidad de planificar las actividades que se van a desarrollar para optimizar los procesos internos, considerando la disponibilidad de recursos y aquellos que necesitan ser gestionados para lograr los objetivos; de esta manera, se determinó que la prestación o la gestión de los servicios públicos de responsabilidad innata de

las entidades, las cuales deben velar por el óptimo cumplimiento de los procesos y la utilización eficiente de los recursos (Machado, 2018).

La gestión de los servicios públicos no debe ser entendida únicamente como la agrupación de actividades de naturaleza prestacional derivada de las entidades estatales, sino que, adquiere una concepción de tipo legal. De esta manera al mencionar la creación de servicios públicos, es relevante considerar que, ello tiene lugar por medio de la publicación, es decir, la conversión de un comportamiento prestacional dentro de un servicio público que se considera por medio de la ley. Si la actividad prestacional posee carácter económico por ofrecer algún tipo de beneficio neto a sus usuarios es susceptible de ser prestado a entes privados. No obstante, para que se convierta en un servicio local se necesita de la declaración expuesta explícitamente de dentro de la ley, describiendo que la actividad pasa a formar parte del sector público local. (Milans y de Urríes, 2018)

En cuanto a la gestión para la prestación de servicios estatales, ésta corresponde a una acción de parte del gobierno municipal que permite satisfacer las necesidades elementales de las personas y mejorar las condiciones de vida de las sociedades. Sin embargo, para llevar a cabo esta función derivada del gobierno municipal es importante realizar múltiples tareas de planeación, estructuración, gestión, establecimiento y construcción de relaciones basadas en confianza. La población puede participar e involucrarse activamente para mejorar la calidad de servicio, lo cual se logra con una correcta transmisión de información sobre la importancia de la participación ciudadana para potenciar las actividades de las entidades públicas; de esta manera, la articulación de recursos y agentes económicos, posibilitará la entrega de un servicio acorde a las necesidades. (Instituto Nacional del desarrollo Municipal, 2018)

Además, según Cerrillo, et al (2020), manifestaron que la gestión de servicios públicos se basa en la realización de las gestiones necesarias para asegurar que los usuarios satisfagan sus necesidades adecuadamente. En cuanto al desarrollo de la gestión estatal, una responsabilidad para prestar los servicios

institucionales, es de suma importancia debido a que es responsabilidad de las entidades llevar a cabo la prestación de servicios de calidad y eficientes al ciudadano, por lo tanto, se deben desarrollar estrategias y procedimientos que ayuden a optimizar los recursos y minimizar los procedimientos burocráticos internos que generen retrasos en la atención, de modo que se pueda entregar un servicio fluido y de acuerdo a las necesidades; de esta manera, las autoridades cubanas, tiene presente la importancia de brindar un servicio de calidad al ciudadano facilitando el desarrollo de sus actividades que incrementen la calidad de vida y el dinamismo económico.

Los titulares de los gobiernos locales, regionales y del gobierno central, son elegidos por el pueblo con el propósito de que se gestionen adecuadamente los recursos estatales y se realicen mejoras a la vida de las personas, es así que, una gestión pública de calidad comprende en sí la prestación de servicios públicos óptimos, los cuales deben ser gestionados de manera objetiva para satisfacer necesidades colectivas. Respecto a la municipalización de los servicios municipales, se refiere al hecho de regresar el carácter público a la prestación privada de un servicio determinado. De manera específica, la remunicipalización se refiere a que los servicios estatales transiten de la privatización de cualquiera de sus diferentes formas como, la propiedad privada de los activos, la externalización de los bienes o servicios y las asociaciones privadas o públicas, a la propiedad pública, la administración pública y el control gubernamental. La gestión de los servicios públicos es clave para que las entidades públicas puedan atender y satisfacer las necesidades sociales, es por ello que, los titulares de cada entidad gubernamental deben centrarse en brindar servicios de calidad a partir de los recursos que administra y el poder que se le ha otorgado. (Kishimoto, y Petitjean 2017).

Al estar orientados a suplir las necesidades de interés social, la gestión de servicios estatales está orientada a garantizar el cumplimiento de los derechos; por ejemplo, los servicios de salud están íntimamente relacionados con los derechos de salud, los servicios de registro de identidad con el derecho a la identidad, entre otros. La prestación de los servicios es uno de los

instrumentos por medio del cual el estado cumple con su rol como garante y protector de los Derechos Humanos, de tal forma, que los servicios estatales garanticen el acceso a todos y cada una de las personas que conforman el estado o país. La prestación de servicios públicos deben estar enfocada hacia las necesidades de la ciudadanía, los cuales deben buscar la superación de las expectativas debido a que es un derecho fundamental; para lo cual, las entidades públicas deben esforzarse por brindar una capacidad de respuesta eficiente, brindar los elementos intangibles necesarios para generar seguridad en los usuarios, utilizando los procedimientos y prácticas administrativas como herramientas importantes para gestionar los procesos y recursos que son necesarios para entregar un servicio de calidad al ciudadano (Ministerio de Cultura, 2015)

Además, según Rozas y Hantke (2015), gran parte de los servicios que prestan las entidades estatales no cumple cabalmente con los estándares de calidad que permitan satisfacer las necesidades sociales, pudiendo ser catalogados como bienes y/o servicios públicos deficientes. Por ejemplo, los servicios básicos públicos, los cuales se prestan en deficientes cantidades y además no da cobertura al total de la población. Las entidades públicas, como parte de una estrategia para seguir entregando los servicios públicos a la sociedad, han recurrido al uso de los medios de comunicación y redes sociales, sin embargo, gran parte de la población no tienen acceso a internet o a las redes sociales, asimismo otra parte la población no presenta iniciativa por utilizar medios tecnológicos para adquirir servicios públicos, optando por métodos antiguos.

El Estado Peruano tiene la responsabilidad de atender y satisfacer las necesidades poblacionales dentro del ámbito de su jurisdicción, para lo cual administra una serie de recursos y bienes patrimoniales de derecho público, encaminados a generar valor común. Es así que, a partir de una gestión adecuada de los mismos, presta una serie de servicios a la población, los cuales deben ser de calidad con el propósito de satisfacer plenamente las necesidades sociales. La gestión de los servicios públicos tiene que ver con la adecuada administración de los recursos estatales para garantizar que os

servicios que presta el estado sean de calidad, es clave que los gestores gubernamentales tengan consideración sobre la calidad de los servicios que se prestan a la población, de manera que el gobierno cumpla con su propósito de manera satisfactoria. Una gestión pública de calidad, está enmarcada en la prestación de servicios públicos de calidad. En el Perú, es notorio la deficiencia en la gestión de los servicios públicos, pues su cobertura no es la adecuada, presentando desigualdades que afectan en cierta medida la calidad de vida poblacional. Es por ello que resulta ideal el desarrollo y reforzamiento de una cultura pública de calidad.

Los servicios públicos son prestaciones que realiza el gobierno para atender ciertas necesidades que presenta la comunidad, los cuales son posibles gracias a los recursos públicos que administra el estado. Por ello que la recaudación tributaria juega un rol decisivo para que la administración pública disponga de recursos financieros adecuados para que se presten servicios y se doten de bienes a la población, con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. En la actualidad, existe una brecha social preocupante de acceso a los servicios públicos, pues gran parte de la población no tiene acceso a dichos servicios, principalmente de aquellas personas que habitan en los alrededores de las ciudades y en el ámbito rural, por lo que es responsabilidad del Estado brindar cobertura a todos los pobladores con una adecuada gestión de los recursos que administra. El gobierno a través de todas sus entidades descentralizadas a nivel nacional debe realizar las gestiones adecuadas para atender las necesidades poblacionales, pudiendo realizar una gestión óptima de los servicios públicos, tratando de que estos alcancen la cobertura a toda la población.

Las instituciones públicas tienen la responsabilidad de prestar una serie de servicios para atender las necesidades sociales, para lo cual invierten una serie de recursos financieros estatales en la construcción de infraestructuras públicas y en la adquisición de bienes y/o servicios, con el propósito de que la prestación de los servicios estatales resulte exitosa, es así que los funcionarios públicos deben en la medida de lo posible realizar gestiones adecuadas, ostentando calidad enfocadas en el ciudadano. De manera que



puedan atender todas las necesidades que tiene la población, dejando de lado aspectos inadecuados que perjudiquen la interacción entre el poblador y el Estado. Asimismo, es importante que los trabajadores del estado sean capaces y competentes para que logren identificar las necesidades de la población objetivamente, y en base a ello, realizar una gestión pública de calidad, enfocando los recursos estatales hacia el bienestar público. Para que se presten servicios públicos de calidad, es necesario que las instituciones del estado cuenten con personal capacitado y predispuesto a contribuir con el desarrollo socioeconómico de los pobladores.

Una gestión de talento humano adecuado en el aparato gubernamental contribuye idealmente a generar beneficios colectivos, pues al tener personal altamente capacitado al servicio de la población se logrará una prestación de servicios públicos óptimos, es así que los titulares y directivos de cada institución pública deben gestionar la fuerza laboral institucional correctamente a fin de que se obtengan mejoras en la calidad de vida poblacional. Los servicios públicos son muy importantes para mejorar las condiciones en que viven las personas, es así que su gestión debe realizarse con miras a cumplir dicho propósito. Las municipalidades son instituciones de gobierno local que prestan una serie de servicios ante la población para atender sus necesidades y satisfacerlas, los cuales deben realizar de manera óptima, con una atención de calidad, evitando molestias e insatisfacción por parte de la población usuaria, es así que los funcionarios públicos deben hacer todo lo posible para satisfacer dichas necesidades.

Es necesario desarrollar estrategias y procedimientos que permita a las entidades públicas entregar un servicio de calidad, dentro de los cuales se ve la necesidad de planificar las actividades que se van a desarrollar para optimizar los procesos internos, considerando la disponibilidad de recursos y aquellos que necesitan ser gestionados para lograr los objetivos; de esta manera, se determinó que la prestación o la gestión de los servicios públicos de responsabilidad innata de las entidades, las cuales deben velar por el óptimo cumplimiento de los procesos y la utilización eficiente de los recursos. La gestión de los servicios públicos es clave para que las entidades públicas

puedan atender y satisfacer las necesidades sociales, es por ello que, los titulares de cada entidad gubernamental deben centrarse en brindar servicios de calidad a partir de los recursos que administra y el poder que se le ha otorgado. Con respecto a los titulares de los distintos niveles de gobierno, estos se eligen con el propósito de que se gestionen adecuadamente los recursos y se destinen mejoras a la vida de las personas, es así que, una gestión pública de calidad comprende en sí la prestación de servicios públicos de calidad, los cuales deben ser gestionados de manera objetiva.

Dimensiones de la gestión de servicios públicos, según Reyna y Ventura, (2018) se basa en estas tres: **Finanzas municipales.** Son las cifras monetarias que contiene la gestión pública, mediante la recolección de las contribuciones de impuestos municipales que realiza el aporte en cumplimiento del deber ciudadano por los servicios que les brinda la gestión municipal, lo cual son controlados mediante un sistema contable gubernamental, para poder rendir cuentas de si se ha logrado las metas de recolección para la construcción de proyectos futuros.

**Servicios y proyectos.** Son actividades que se desarrollan dentro de la administración organizacional, para resolver las exigencias e inquietudes de la sociedad, lo cual para mejorar los servicios y brindar una atención de calidad se tiene que proyectar muchos proyectos que ayuden a mejorar el crecimiento y desarrollo de una sociedad, lo cual la gestión pública toma decisiones importantes para tratar de mejorar y dar una solución, y así poder satisfacer necesidades del ciudadano.

**Gobernabilidad democrática.** Es desarrollar e incentivar a la población de promover la participación ciudadana, de ser libres de elegir su autoridad que gobierne su comunidad, que sus opiniones y propuestas sean escuchadas por las autoridades de participar para desarrollar un cambio de gestión, que la voz del pueblo es quien manda, así como también las autoridades están en su deber de poder informar de los resultados administrativos que se está llevando a cabo, sin perjudicar a nadie, siendo así se pide reunión de gerencia para tomar nuevas decisiones de trabajo mediante la escucha democrática de su pueblo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

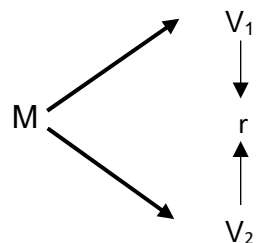
##### Tipo de estudio

La presente investigación es básica, dado a que tiene como principal objetivo recopilar información valiosa para luego contrastar las hipótesis planteadas, sin la necesidad de manipular ni al objeto de estudio ni a los conceptos que rigen la investigación. Su principal función radica en reforzar las teorías y conocimientos existentes. (CONCYTEC, 2018, p. 1). Asimismo, el estudio posee un enfoque cuantitativo dado que se ha utilizado la estadística para contrastar las hipótesis planteadas inicialmente en el estudio y los resultados evidenciados son de carácter numérico (Hernández et al, 2014, p. 4); además es de alcance correlacional, pues tiene como objetivo determinar de qué manera influye la variable independiente sobre la variable problema. Las investigaciones correlacionales también pueden medir la relación entre tres o más variables según lo requiere el estudio. (Babativa, 2017,p. 115)

##### Diseño de investigación

Diseño no experimental, porque fue un tipo de investigación donde las variables estudiadas no se manipularon en forma intencionada, la finalidadde esta investigación fue observar los fenómenos tal como se comportan su contexto natural, para luego analizarla. (Cabezas, et al, 2018, p. 79)

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

- M** = Muestra
- V1** = Procesos administrativos
- V2** = Gestión de servicios públicos
- r** = Relación

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### Variables:

V1: Procesos administrativos

V2: Gestión de servicios públicos

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

**Población:** De acuerdo al autor Arias (2012) la población es conceptualizada como la serie de elementos que reúne atributos similares los cuales permiten su agrupación. (p. 81).

La población estuvo conformada por 115 colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, distribuida de la siguiente manera:

*Distribución de la población, numero de colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín*

Modalidad	Cantidad	%
Nombrados	45	39%
CAS	70	61%
Total	115	100%

Fuente: Área de recursos humanos de la MPSM

#### Criterios de selección

**Inclusión:** Se incluyó a los coladores nombrados y contratados bajo la modalidad CAS.

**Exclusión:** Se excluyó al personal locador, a los jefes y directivo de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

**Muestra:** La muestra representa un subconjunto que se deriva de una población finita la cual cumple características necesarias para poder desarrollar la investigación. Es importante que está se delimite con antelación pues a partir de ella se generan los resultados y posteriormente las conclusiones que son generalizadas (Cortes & Iglesias, 2004, p. 90). La

muestra fue de 89 colaboradores (Ver anexo 1)

**Muestreo:** Desde el análisis de Monje (2011) el muestreo es el proceso a través del cual se conoce el nivel de probabilidad que tiene cada elemento de la población para formar parte de la muestra.

La presente investigación posee un muestreo probabilístico aleatorio simple (p. 122)

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Estuvo constituida por un trabajador de la municipalidad de la provincia de San Martín.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica.**

La técnica que se aplicó en la investigación es la encuesta, según Argibay (2009) es un proceso que se desarrolla dentro de las investigaciones descriptivas o básicas donde el investigador recoge información de la muestra de estudio a través de un cuestionario compuesto por preguntas específicas de las variables que se pretenden medir. (p. 18)

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado es el cuestionario de acuerdo a García (2003) es una técnica de valoración en el cual se contempla elementos tanto cuantitativos como cualitativos. Su finalidad es recopilar información de los sujetos que integran la muestra. (p. 2)

El instrumento para medir la variable procesos administrativos fue el cuestionario que estuvo estructurado en 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (16 – 37), regular (38 – 59) y bueno (60 – 80)** trabajando para los

intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la variable de gestión de servicios públicos, fue el cuestionario que estuvo estructurado en 16 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (16 – 37), regular (38 – 59) y bueno (60 – 80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

### Validez

Para garantizar la validez de los instrumentos de recopilación de datos, se utilizó al método llamado juicio de expertos, el cual estuvo conformado por tres profesionales conocedores de las variables, quienes realizaron la evaluación de acuerdo a los criterios de coherencia y cohesión en cada ítem presentado.

*Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Procesos administrativos	1	Metodólogo Keller Sánchez D.	4.4	Instrumento coherente y aplicable
	2	Especialista Victor Hugo Sánchez R.	4.8	Cuestionario preciso y aplicable
	3	Especialista Jhon Bautista F.	5	Es aplicable
Gestión de servicios públicos	1	Metodólogo Keller Sánchez D.	4.4	Instrumento coherente y aplicable
	2	Especialista Victor Hugo Sánchez R.	4.8	Cuestionario preciso y aplicable
	3	Especialista Jhon Bautista F.	5	Es aplicable

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.7 el cual hace referencia a 95 % de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

### **Confiabilidad**

Para conocer el grado de confiabilidad de los cuestionarios se recurrió al uso del estadístico Alfa de Cronbach, el cual determinó en qué nivel los instrumentos son confiables para aplicarlos a la muestra de estudio. Según el autor Hernández et al (2014) para que sea confiable debe alcanzar un valor superior al 0.7.

### **Análisis de la confiabilidad de la variable 1: Procedimientos administrativos**

#### *Confiabilidad de la variable 1*

#### **Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	89	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	89	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	16

## **Análisis de la confiabilidad de la variable 2:** Gestión de servicios públicos

### **Tabla**

#### *Confiabilidad de variable 2*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	89	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	89	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	16

Después de haber aplicado el estadístico Alfa de Cronbach se puede precisar que los instrumentos son altamente confiables tanto para la V1: Procedimientos administrativos, teniendo esta un total de 16 elementos que es =0.979 y V2: Gestión de servicios públicos con 16 elementos que es =0.977 respectivamente.

### **3.5. Procedimientos**

Para desarrollar la investigación en primer lugar se envió una solicitud a la institución para solicitarles la confirmación de la realización del estudio; posteriormente, se redactó la realidad problemática a partir de los tres niveles jerárquicos, luego se definieron los problemas, objetivos e hipótesis. Posteriormente, se desarrolló el capítulo dos que corresponde al marco teórico en el cual se recurrió a fuentes de información científicas indexadas a revistas conocidas y prestigiosas que brinde sustento teórico a cada variable de estudio. Asimismo, se desarrolló el apartado tres que corresponde a la metodología en la cual se determinó el tipo de investigación, su alcance, diseño, corte, entre otros aspectos. De igual



modo, se desarrollaron los cuestionarios los cuales han atravesado el proceso de valoración de 3 expertos en la materia y se utilizó el alfa de cronbach para conocer su nivel de confiabilidad antes de ser aplicada la muestra de estudio. Posteriormente, se realizó las discusiones en la cual se contrastaron los resultados obtenidos con los trabajos previos y teorías situadas en el marco teórico. Finalmente, se redactaron las conclusiones y se emitieron algunas sugerencias para subsanar la problemática detectada en función a los objetivos previstos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos han sido procesados a través del estadístico SPSS versión 25, además se utilizó la estadística descriptiva para determinar la dispersión y se apoyó en el programa Excel para evidenciar las figuras y tablas, de manera que la información presentada en el capítulo cuatro (Resultados) sea fácil de comprender. Por otro lado, para la contrastación de las hipótesis se utilizó el RH spearman el cual toma valores que oscilan entre el -1 hasta el 1.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio se ha desarrollado en consideración a los lineamientos establecidos por la universidad de origen y el apego a las normas APA. De igual modo, se ha regido bajo los principios internacionales de investigación el cual es expuesto a profundidad por el autor Martín (2013) siendo estos: **Justicia**, el cual descansa en el marco del respeto a las personas que han sido incluidas en la investigación y se especifica que el estudio ha sido desarrollado únicamente para fines académicos; **autonomía**, dado a que el investigador posee un grado de Independencia que le permite manejar con ética y transparencia el desarrollo de la investigación, **beneficencia** hace referencia a respetar los derechos de los participantes y a no causar ningún daño que fuera a afectar su bienestar, finalmente se tiene al principio de **no maleficencia**, que se refiere a desarrollar estrategias que permitan minimizar el índice de daño que se pueda generar tanto en la institución como en los participantes (p. 29)

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

**Tabla 1.**

*Nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	16 – 37	19	22 %
Regular	38 - 59	43	49 %
Bueno	60 - 80	27	29 %
Total		89	100 %

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

#### **Interpretación:**

El nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021, tiene un nivel regular en 49 %, representado por 43 colaboradores, seguido de un nivel bueno en 29% el mismo que corresponde a 27 colaboradores, finalmente, posee un nivel malo en 22% que corresponde a 19 colaboradores.

### 4.2. Nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

**Tabla 2.**

*Nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	16 – 37	19	22 %
Regular	38 - 59	35	39 %
Bueno	60 - 80	35	39 %
Total		89	100 %

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

### Interpretación

El nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021, tiene un nivel regular en 39 %, representado por 35 colaboradores, seguido de un nivel bueno en 39% el mismo que corresponde a 35 colaboradores, finalmente, posee un nivel malo en 22% que corresponde a 19 colaboradores.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

**Tabla 3.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Procesos administrativos	,176	89	,000
V2: Gestión de servicios públicos	,134	89	,000

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### Interpretación

Tal como se observa en la tabla, al tener una muestra de 89 participantes, se utilizó el estadístico de prueba correspondiente a **Kolmogorov-Smirnov**. Así mismo se muestra que el valor de Sig. ( $p=0.000$  y  $p=0.000$ ), tanto para la V1: Procesos administrativos como para la V2: Gestión de servicios públicos respectivamente, teniendo que ambos valores son menores que el valor de  $\alpha=0.05$ . Por lo tanto, los datos provienen de una distribución no normal, en ese sentido es necesario realizar la prueba no paramétrica **rho de Spearman** para establecer la correlación.

**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.*

			D1: Planeación	D2: Organización	D3: Dirección	D4: Control	V2: Gestión de servicios públicos
Rho de Spearman	D1: Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,967**	,928**	,979**	,961**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000
		N	89	89	89	89	89
	D2: Organización	Coeficiente de correlación	,967**	1,000	,939**	,939**	,960**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000
		N	89	89	89	89	89
	D3: Dirección	Coeficiente de correlación	,928**	,939**	1,000	,921**	,919**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000
		N	89	89	89	89	89
	D4: Control	Coeficiente de correlación	,979**	,939**	,921**	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000
		N	89	89	89	89	89
V2: Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,961**	,960**	,919**	,959**	1,000	
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		
	N	89	89	89	89	89	

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

Tal como se observa en la tabla, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la dimensión planeación con la variable gestión de servicios públicos es igual a 0,961\*\* lo cual indica una correlación positiva muy alta; por su parte la dimensión organización presenta un coeficiente de correlación con respecto a la variable de 0,960\*\* lo que indica una correlación igual al anterior. Así mismo el coeficiente de Rho de Spearman para la dimensión dirección con la variable, presenta una correlación positiva muy alta igual a 0,919\*\* además, la dimensión control muestra una

correlación positiva muy alta con un valor de 0,959\*\* con respecto a la variable gestión de servicios públicos. Finalmente, todas las dimensiones tienen un valor de Sig. menor a 0.01, por lo que se afirma, que estas dimensiones tienen una relación significativa con la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021. Por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta en la investigación.

#### 4.4. Relación entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

**Tabla 5.**

*Relación entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.*

			Procesos administrativos	Gestión de servicios públicos
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

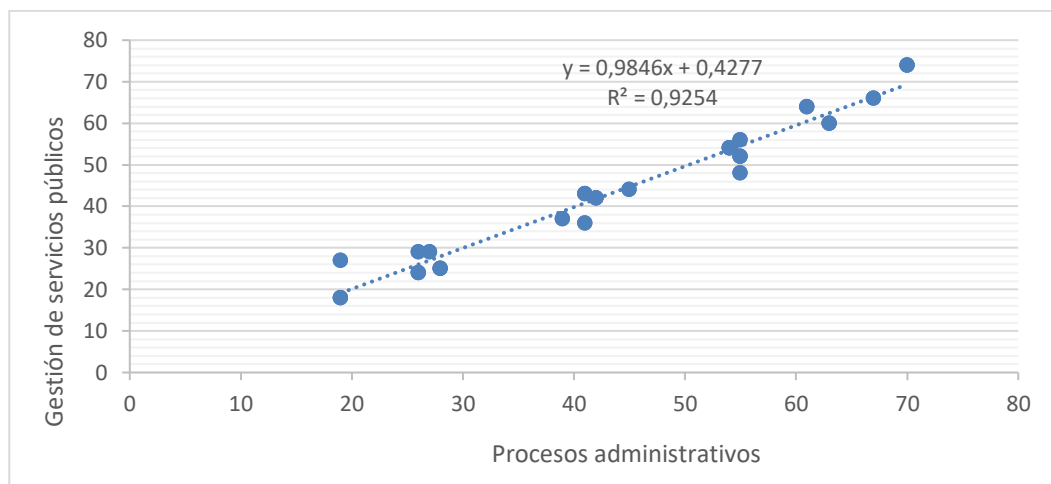
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

#### **Interpretación:**

Se observa la relación entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman, se alcanzó un coeficiente de 0. 962 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01). Por lo que, se acepta la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación significativa entre los

procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.



*Figura 1. Dispersión de datos entre procesos administrativos y gestión de servicios públicos*

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

Asimismo, se tiene el valor del coeficiente de determinación  $R^2$  igual a 0.9254, lo que significa que el 92.54 % de los procesos administrativos influye en la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación al identificar el nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 49 % encontró un nivel de procesos administrativos regular y 22 % un nivel malo y, el 29 % se encontró un nivel bueno, lo que da a entender que la variable procesos administrativos es catalogada en un nivel regular. Esto quiere decir que se deben a que la entidad no se planifica adecuadamente los recursos a utilizar, no se analiza adecuadamente las necesidades que tienen cada centro de costo enmarcados en el POI. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021, es bueno. Estos resultados son corroborados por Mero (2018), quien ha concluido que una de las formas más eficientes para alcanzar objetivos dentro las organizaciones, es desarrollando un proceso administrativo de manera correcta y cohesionada donde se planifique todas aquellas actividades que son necesarias para el crecimiento organizacional. Al mismo tiempo que se determinen los recursos que se van a utilizar para que se tenga un control adecuado de los mismos y al final puedan permitir su control adecuado. Todo ello, enmarcado en una visión prospectiva que permita el crecimiento amplio en base a los recursos disponibles; por lo tanto, el proceso administrativo inicia con la planificación y finaliza con el control de aquellas actividades y procesos desarrollados. A la par de lo planteado por Nonato et al. (2020), quienes han concluido que, a pesar de la existencia de estrategias y herramientas recientes para el desarrollo de la gestión administrativa dentro de las organizaciones, se encontró que aún se siguen aplicando procedimientos muy antiguos que no se adaptan a las necesidades organizacionales. Por lo cual, no permite obtener el máximo rendimiento de los recursos, de esta manera, la aplicación de conocimientos empíricos para la gestión interna de la organización, es un factor determinante quedará en el crecimiento, por lo cual es necesario realizar una reforma a los procesos internos para aprovechar de una manera correcta de los recursos. A su vez está a lo expuesto por Navarro et al. (2020), quienes han concluido que el procedimiento administrativo permite a las entidades articular todos sus elementos y recursos disponibles para el logro

de propósitos establecidos, permitiendo en gran medida que los empleados se desenvuelvan y se desempeñen mejor en el ejercicio de sus labores, es clave que los directivos de las diferentes entidades públicas y privadas tengan claro sus procesos de gestión para el desarrollo de ciertas actividades, planificando estrategias que les permita alcanzar resultados importantes que les genere crecimiento y desarrollo institucional. Los procesos administrativos antes del desarrollo de cada actividad institucional tienen un rol muy importante en el desenvolvimiento de los empleados, pues esto encamina las acciones que deben realizar para alcanzar propósitos. Asimismo, está planteado por Varela (2020), quien ha expuesto que, si de algo se puede tildar a la experiencia española de modernización administrativa en nuestra historia democrática más reciente, es de un cierto inmovilismo modernizador. Esta expresión no es más que un oxímoron que muestra lo profundo que ha calado el modelo de experiencias basadas en un peculiar estilo de transformación del Estado, que no es otro que el modelo lampedusiano que proclama cambiar toda la administración, para que toda ella (desde la central, hasta las autonómicas y locales) siga igual. La cuestión es que, lejos de asumir el reto de una transformación racional (legal, económica y de gestión pública) y basada en evidencias científicas, así como en experiencias comparadas adaptadas a nuestra realidad político-administrativa. Los directivos de cada entidad deben ser personas competentes y capaces de realizar cada fase el proceso administrativo, de tal manera que la entidad logre resultados favorables que permitan desarrollarse exitosamente. La administración juega un rol muy importante para lograr buenos resultados institucionales y promover el desempeño laboral. El procedimiento administrativo permite a las entidades articular todos sus elementos y recursos disponibles para el logro de propósitos establecidos, permitiendo en gran medida que los empleados se desenvuelvan y se desempeñen mejor en el ejercicio de sus labores, es clave que los directivos de las diferentes entidades públicas y privadas tengan claro sus procesos de gestión para el desarrollo de ciertas actividades, planificando estrategias que les permita alcanzar resultados importantes que les genere crecimiento y desarrollo institucional. Los procesos administrativos antes del desarrollo de cada actividad institucional tienen un rol muy importante en el desenvolvimiento de los empleados, pues esto encamina las



acciones que deben realizar para alcanzar propósitos. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que la entidad no se planifica adecuadamente los recursos a utilizar, no se analiza adecuadamente las necesidades que tienen cada centro de costo enmarcados en el POI, no se elaboran planes de trabajo de acuerdo con el tiempo de duración de cada proyecto o programa, a la par que se llevan a cabo el levantamiento de observaciones encontradas durante el proceso.

En esta investigación al identificar el nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 39 % encontró un nivel de procesos administrativos regular y 22 % un nivel malo y, el 39 % se encontró un nivel bueno, lo que da a entender que la variable gestión de servicios es catalogada en un nivel regular. Esto quiere decir que se debe a que la entidad no ejerce un manejo adecuado del presupuesto en la ejecución de inversiones que realiza, a la par que realiza su rendición de cuenta de manera oportuna. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021, es buena. Estos resultados son corroborados por Nozharov (2017), quien ha concluido que la modificación del modelo actual de gestión de la administración pública en el ámbito del patrimonio cultural mejoraría la eficacia de su protección, estudio y exposición; asimismo, identificó las pautas en las que las enmiendas deben realizarse de tal manera que no se necesiten recursos financieros ni presupuesto adicional. Finalmente, se conoció que, el número de personal responsable de la protección del patrimonio cultural en el Ministerio de cultura, aumentó en el período de 15 años considerado, pero esto no se refleja en un mejor control, a la par de lo expuesto por Machín et al. (2019), quienes han concluido en su investigación que en cuanto al desarrollo de la gestión pública, una responsabilidad para prestar los servicios institucionales, es de suma importancia debido a que es responsabilidad de las entidades llevar a cabo la prestación de servicios de calidad y eficientes al ciudadano. Por lo tanto, se deben desarrollar estrategias y procedimientos que ayuden a optimizar los recursos y minimizar los procedimientos burocráticos internos que generen

retrasos en la atención, de modo que se pueda entregar un servicio fluido y de acuerdo a las necesidades. De esta manera, las autoridades cubanas, tiene presente la importancia de brindar un servicio de calidad al ciudadano facilitando el desarrollo de sus actividades que incrementen la calidad de vida y el dinamismo económico. A su vez se está lo expuesto por Cruz (2021), quien ha concluido que en el tiempo de pandemia provocada por el COVID-19, las entidades públicas españolas, como parte de una estrategia para seguir entregando los servicios públicos a la sociedad, han recurrido al uso de los medios de comunicación y redes sociales para hacerlo posible, sin embargo, gran parte de la población lo considera como una desigualdad debido a que no todos tienen el acceso a internet y redes sociales, asimismo consideraron, que efectuó la información sensible que puede ser utilizada para otros fines por parte de personas inescrupulosas, una gran sin embargo otra parte la población lo consideró como una iniciativa muy importante para impedir la paralización de las actividades y la prestación de servicios en las entidades públicas españolas. Asimismo, planteado por González et al. (2021), quienes han señalado que es necesario desarrollar estrategias y procedimientos que permita a las entidades públicas entregar un servicio de calidad, dentro de los cuales se ve la necesidad de planificar las actividades que se van a desarrollar para optimizar los procesos internos, considerando la disponibilidad de recursos y aquellos que necesitan ser gestionados para lograr los objetivos. De esta manera, se determinó que la prestación o la gestión de los servicios públicos de responsabilidad innata de las entidades, las cuales deben velar por el óptimo cumplimiento de los procesos y la utilización eficiente de los recursos. Flores et al. (2020), quienes expusieron que se encontró que, a nivel interno, se han articulado diferentes recursos para así lograr los objetivos planteados en materia de calidad de servicio al público, lo cual ha posibilitado la construcción de líneas de base que hacen posible su desarrollo. Asimismo, se determinó que la población participa activamente de aquellas actividades que los involucra como elementos clave para mejorar la calidad de servicio que lo recibido a la salud pública, lo cual se logra con una correcta transmisión de información sobre la importancia de la participación ciudadana para potenciar las actividades de las entidades públicas; de esta manera, la articulación de recursos y agentes económicos,

posibilitará la entrega de un servicio acorde a las necesidades. Finalmente lo expuesto por Ruíz & Delgado (2020), quienes han concluido que un total de 80% de la población encuestada, sostienen que, para lo cual, las entidades públicas deben esforzarse por brindar una capacidad de respuesta eficiente, brindar los elementos intangibles necesarios para generar seguridad en los usuarios, utilizando los procedimientos y prácticas administrativas como herramientas importantes para gestionar los procesos y recursos que son necesarios para entregarla un servicio de calidad al ciudadano. La gestión de los servicios públicos, se conceptualiza como la forma en la que los gobiernos desarrollan las actividades para gestionar los servicios que están a disposición de los clientes-usuarios, para los cuales es necesario la mejora continua, buscando entregar una experiencia excepcional, que no solo proyecte una imagen positiva de la entidad, sino que satisfaga las necesidades del usuario.

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que la entidad no ejerce un manejo adecuado del presupuesto en la ejecución de inversiones que realiza, a la par que realiza su rendición de cuenta de manera oportuna, a la par que no brinda los servicios necesarios de acuerdo a su alcance, para satisfacer a la población, y esto no genera un beneficio equitativo y general a la población.

En esta investigación al determinar la relación entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021, mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se pudo encontrar que el coeficiente fue de 0.962 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), lo que nos da a entender que existe una relación significativa entre variables. Esto quiere decir que las actividades y/o componentes que ejecuta la variable de procesos administrativos se relaciona con la gestión de servicios públicos en la Municipalidad, generando una relación alta positiva. Frente a lo mencionado se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que Existe relación significativa entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021.

Estos resultados son corroborados por Huamán (2020), quien ha concluido que es necesario una revisión exhaustiva a los informes en cuanto a la auditoría desarrollada para conocer la calidad de servicio que se viene brindando a la población por parte de la entidad lo que corresponde al sector salud, debido a que, es un derecho de todos los ciudadanos a acceder a servicios de calidad brindados por el estado, para lo cual, las entidades deben tener en cuenta sus necesidades internas y solucionarlos en la brevedad posible para poder entregar un servicio de calidad, sobre todo en el servicio de salud el cual es un recurso fundamental que debe ser entregado en óptimas condiciones y de manera inmediata. En este sentido, se encontró que el 62% de la población muestra su rechazo a la eficiencia del EsSalud, por lo tanto, es necesario que se analicen aquellos factores que vienen ocasionando estos bajos niveles de satisfacción y asimismo está a lo señalado por Briones et al. (2019), en su investigación en la que ha concluido que el desarrollo de procedimientos administrativos deben estar sujetos a actividades de planificación estratégica debidamente diseñados y adaptados a la realidad empresarial, dentro de las cuales se debe destaca las necesidades internas y la disponibilidad de recursos para aprovechar las oportunidades externas que ofrece el sector; de esta manera, cumplir los objetivos organizacionales en materia de desarrollo integral. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que mientras mejor se desarrolle las dimensiones del procedimiento administrativo, mejor será la gestión de servicios públicos en la Municipalidad, produciendo así altos niveles de satisfacción en los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.962, teniendo un valor de sig.= 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01); además, el 92.54 % de los procesos administrativos influye en la gestión de servicios públicos.
- 6.2.** El nivel de los procesos administrativos es regular en 49 %, bueno en 29 % y malo en 22 %, debido a que la entidad no se planifica adecuadamente los recursos a utilizar, no se analiza adecuadamente las necesidades que tienen cada centro de costo enmarcados en el POI, no se elaboran planes de trabajo de acuerdo con el tiempo de duración de cada proyecto o programa, a la par que se llevan a cabo el levantamiento de observaciones encontradas durante el proceso.
- 6.3.** El nivel de gestión de servicios públicos es regular en 39 %, bueno en 39 % y malo en 22 %, debido a que la entidad no ejerce un manejo adecuado del presupuesto en la ejecución de inversiones que realiza, no realiza su rendición de cuenta de manera oportuna, no brinda los servicios necesarios de acuerdo a su alcance, para satisfacer a la población. Todo ello, no genera un beneficio equitativo y general a la población.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de los procesos administrativos y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman entre la dimensión planeación y la gestión de servicios públicos fue de 0,961 (correlación positiva muy alta). Por su parte la dimensión organización y la gestión de servicios públicos fue de 0,960 (correlación positiva muy alta); asimismo, la dimensión dirección y la gestión de servicios públicos fue de 0.919 (correlación positiva muy alta); además, la dimensión control y la gestión de servicios públicos fueron de 0.959 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000

(p-valor  $\leq 0.01$ ) en todas las correlaciones.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde de la Municipalidad Provincial de San Martín, gestionar equipos tecnológicos modernos que permita a los colaboradores facilitar con sus actividades, además de contar con un soporte que permitan que los documentos solicitados por las áreas usuarias lleguen en el menor tiempo posible, haciendo de estos procesos sólidos y desarrollados dentro de los tiempos estipulados.
- 7.2. Al Gerente de Administración, revisar los costos de los trámites estipulados en el TUPA, con el objetivo de poder reajustar algunos costos de los trámites, y que algunos de los servicios aún son virtuales, además de fomentar una buena percepción de la población hacia la institución en temas de emergencia sanitaria.
- 7.3. Al gerente municipal, involucrar al sector privado en la prestación de los servicios municipales y en las inversiones de desarrollo urbano, es decir, tener la capacidad para identificar áreas donde existen oportunidades de negocios para el sector privado a la vez que se mejora la calidad y cobertura de los servicios municipales.
- 7.4. Al jefe de personal, implementar un programa de capacitaciones que ayude a mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores para obtener un buen desempeño laboral, y así tener personal comprometido e identificado y que ayude a cumplir los objetivos institucionales.

## REFERENCIAS

- Aguilar, I., Monforte, G. (2018). Public Water Services, Public Value and Sustainability: The Monterrey Metropolitan Area Case. *Gestión y Política Pública*, 31. <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/article/view/373/103>
- Arbeláez, G., Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de La Facultad de Medicina*, 8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a07v78n2.pdf>
- Argibay, J. (2009). Muestra de la investigación cuantitativa. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 13(1), 18. <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6° Ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Ilumno. [https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación\\_cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación_cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonet, J., Caamaño, F., Gimeno, J., Quintero, G., Sala, P. (2018). Servicios Públicos e Ideología: El Interés General en Juego. *Universidad Autónoma de Madrid*, 6. [https://www.researchgate.net/publication/331684871\\_Bonet\\_J\\_L\\_Caamano\\_Dominguez\\_F\\_Gimeno\\_Feliu\\_J\\_M\\_Quintero\\_Olivares\\_G\\_y\\_Sala\\_P\\_2017\\_Servicios\\_Publicos\\_e\\_Ideologia\\_El\\_Interes\\_General\\_en\\_Juego\\_Barcelona\\_Profit\\_Editorial\\_por\\_Sebastian\\_Flores](https://www.researchgate.net/publication/331684871_Bonet_J_L_Caamano_Dominguez_F_Gimeno_Feliu_J_M_Quintero_Olivares_G_y_Sala_P_2017_Servicios_Publicos_e_Ideologia_El_Interes_General_en_Juego_Barcelona_Profit_Editorial_por_Sebastian_Flores)
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Ciencias Estratégicas*, 7. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Briones, W., Guanín, E., Morales, F. y Bajaña, F. (2019). Management of administrative processes in African palm extractors. *Centro de Información*



y *Gestión Tecnológica*, 10.  
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111001/181559111001.pdf>

Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.  
[http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Cerrillo, A., Galindo, R., Velasco, C. (2020). La personalización de los servicios públicos La contribución de la inteligencia artificial y los datos masivos. *Concurso Del CLAD*, 27. [https://clad.org/wp-content/uploads/2020/12/Mención-Honorifica\\_-cerrillo-et-al.pdf](https://clad.org/wp-content/uploads/2020/12/Mención-Honorifica_-cerrillo-et-al.pdf)

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9° ed.). Mc Graw Hill.  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. 12.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Cortes, M. y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1st ed.). Universidad Autónoma del Carmen.  
[http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Cruz, L. (2021). Collaboration between public administrations and citizens on Twitter during the Covid-19 crisis in Spain. *GAPP*, 12.  
<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10909>

Escobar, D., Mora, J., Huilca, M. (2017). Administrative and financial management in the budgetary compliance of public institutions. *Polo Del Conocimiento*, 16.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/126/pdf>

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., Andrade, C. (2019). Administrative

management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly company. *Visionario Digital*, 15. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406>

Flores, L., Jiménez, R., Severino, N., Chávez, B. y Cueva, M. (2020). Proceso administrativo para el asentamiento humano las torres de San Borja, enfocado en la escuela sabatina de niños y el club de madres, 2024. *Universidad Privada Del Norte*, 11. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21818/Proceso administrativo para el asentamiento humano las torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21818/Proceso%20administrativo%20para%20el%20asentamiento%20humano%20las%20torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. 28. [http://www.univsantana.com/sociologia/EI\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf)

Gavilánez, M., Espin, M., Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 17. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/92/pdf>

Gaviria, R., Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Universidad Cesar Vallejo*, 15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>

González, B., Solórzano, R. y Reynosa, E. (2021). Impact of the automation of administrative processes. *Universidad de San Carlos de Guatemala*, 14. <https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/149/205>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huamán, L. (2020). INTERNAL AUDIT AS MANAGER OF OPTIMIZATION IN PUBLIC SERVICES: SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERÚ. *Universidad Del Callao*, 8. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/16524/14856/62065>

- Instituto Nacional del desarrollo Municipal. (2018). Guía de servicios públicos municipales. *SEGOB*, 68. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/171945/Guia\\_de\\_servicios\\_publicos\\_municipales\\_2015.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/171945/Guia_de_servicios_publicos_municipales_2015.pdf)
- Kishimoto, S., Petitjean, O. (2017). *La recuperación de los servicios públicos*. [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Reclaiming\\_public\\_services\\_ES\\_0.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Reclaiming_public_services_ES_0.pdf)
- Lara, J. (2017). IMPACT OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT ON THE EFFICIENCY OF THE FISHERIES FISHING ACTIVITY - CANTÓN MANTA. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*, 14. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/780/966/>
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. (2003). *Sistema Peruano de Información Jurídica*. 86. <https://spijweb.minjus.gob.pe/>
- Machado, R. (2018). *¿En qué medida la prestación de servicios públicos configura función administrativa?* [Universidad Pontificia Bolivariana]. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/4029/¿EN\\_QUE\\_MEDIDA\\_LA\\_PRESTACION\\_DE\\_SERVICIOS\\_PUBLICOS\\_CONFIGURA.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/4029/¿EN_QUE_MEDIDA_LA_PRESTACION_DE_SERVICIOS_PUBLICOS_CONFIGURA.pdf?sequence=1)
- Machín, M., Sánchez, B., Rodríguez, M. (2019). Analyses and Projections of Public Service Management in Territories. *Escuela Superior de Cuadros Del Estado y Del Gobierno*, 19. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e2.pdf>
- Marco, F. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (2 ed.). <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Martín, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería En Cardiología*, 4. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf)

- Martínez, J. (2018). Los debates sobre los servicios públicos locales: Estado de la Cuestión. *Revista Catalana de Dret Públic*, 72–96. <https://www.raco.cat/index.php/RCDP/article/download/347171/440255>
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Mero, J. (2018). Company, administration and administrative process. *Investigación y Publicación*, 19. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Milans, S., de Urríes, J. (2018). El régimen de creación de los servicios publicos locales. El uso de los medios propios en la gestión de estos servicios. *Cicle de Seminaris*, 24. <http://milansabogados.com/el-regimen-de-creacion-de-los-servicios-publicos-locales-el-uso-de-los-medios-proprios-en-la-gestion-de-estos-servicios>
- Ministerio de Cultura. (2015). Servicios públicos con pertinencia cultural GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS. *USAID*, 268. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/guiaparalaaplicaciondelenfoqueinterculturalenlagesiondelosserviciospublicos-final.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2008). *Sistsema Nacional de Presupuesto*. 12. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/6CADA37A6CA7386E05257FDF007923CC/\\$FILE/13\\_pdfsam\\_bonus.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6CADA37A6CA7386E05257FDF007923CC/$FILE/13_pdfsam_bonus.pdf)
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mora, A., Rivero, R. (2016). Análisis del desempeño de la gestión administrativa y operacional del laboratorio clínico del Hospital de la Anexión. *Repertorio Científico*, 8. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/repertorio/article/view/2446>

- Navarro, E., López, M. y Leyva, B. (2020). Descriptive Diagnosis of the Administrative Process to Improve the Performance of Family SMEs in Ciudad Obregón, Sonora, Mexico. *Instituto Tecnológico de Sonora*, 20. <http://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/365/551>
- Nivela, J.; Orozco, D. & Riquero, H. (2017). Administrative management of PYMES and their impact on the organization of work. *Polo Del Conocimiento*, 15. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/92/pdf>
- Nonato, C., Medeiros, A., Viegas, K., Da Silva, J., Fernandes, F., Pereira, A., Braga, M. & Borges, P. (2020). Administrative management in the process of vegetables certification in family agriculture. *Editora Verde*, 13. <https://editoraverde.org/portal/revistas/index.php/jas/article/view/22/65>
- Nozharov, S. (2017). Efficiency of Public Administration Management in Cultural Heritage Protection. *Economic Alternatives*, 10. [https://www.researchgate.net/publication/318446027\\_Efficiency\\_of\\_Public\\_Administration\\_Management\\_in\\_Cultural\\_Heritage\\_Protection](https://www.researchgate.net/publication/318446027_Efficiency_of_Public_Administration_Management_in_Cultural_Heritage_Protection)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018a). *Norma tecnica para la gestion de la calidad de servicios en el sector público*. 54. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018b). *Resolución de secretaría de gestión pública N°. 06-2018-PCM/SGP*. 46. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Política nacional de modernización de la gestión Pública al 2021*. 39. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Reyna, L., Ventura, K. (2018). Los servicios públicos en el Perú. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*, 12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3022035>
- Rozas, P., Hantke, M. (2015). Gestión pública y servicios públicos. In *CEPAL*. [https://www.researchgate.net/publication/273379551\\_Gestion\\_publica\\_y\\_servicios\\_publicos\\_notas\\_sobre\\_el\\_concepto\\_tradicional\\_de\\_servicio\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/273379551_Gestion_publica_y_servicios_publicos_notas_sobre_el_concepto_tradicional_de_servicio_publico)

co

Ruíz, R., Delgado, M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Universidad Cesar Vallejo*, 15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>

Varela, E. (2020). The experience of administrative reform in Portugal. Some lessons for post-Covid-19 spanish public institutions. *Universidade de Vigo*, 11. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/issue/view/721>

# **ANEXOS**

### CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula del muestreo que a continuación se detalla:

$$n = \frac{N + Z^2 (p \cdot q)}{e^2 + (N-1) Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población (115)

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.5)

q= probabilidad de fracaso (0.5)

e= Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.25}{114}$	*	$\frac{115}{0.9604}$	
-----	-------------------------	---	--------------------	---	----------------------	--

n =	$\frac{110.446}{1.25}$		89
-----	------------------------	--	----



## Matriz de Operacionalización de variables

### Título: Procedimiento administrativo y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Procesos administrativos	Chiavenato (2011), quien afirma que el proceso administrativo, es la composición de aquellas tareas o labores que son asignadas a cada una de las distintas áreas que tiene una organización sin importar el rubro al cual se dedique.	La variable fue medida a través de un cuestionario de 16 ítems teniendo en cuenta cada una de sus dimensiones.	Planeación	Necesidades de la organización	Ordinal
				Planificación de actividades	
			Organización	asignaciones de recursos	
				equipos de trabajo	
				estructura organizacional	
			Dirección	actividades asignadas	
				Supervisión	
			Control	balances	
Comunicación de deficiencias					
Gestión de servicios públicos	Reyna y Ventura (2018) quienes lo definen como el conjunto de servicios de interés social cuyo uso se encuentra a disposición del público en general, sin ningún tipo de distinción o discriminación a cambio de una contraprestación dineraria que se encuentra comprendido dentro de la oferta técnica.	La variable fue medida a través de un cuestionario de 16 ítems teniendo en cuenta cada una de sus dimensiones.	Finanzas municipales	optimización del manejo presupuestario	Ordinal
				inversiones a los sectores poblacionales vulnerables	
			Servicios y proyectos	proyectos de inversión en diferentes sectores poblacionales	
				quejas y demandas de la población	
				Vigilancia adecuada a los proyectos.	
			Gobernabilidad democrática	mecanismos de transparencia	
				promoción de la participación ciudadana	

**Fuente:** Teorías relacionadas al tema

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p>problema general: ¿Cómo se relaciona los procesos administrativos y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021?</p> <p>problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021? ¿Cuál es el nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021? ¿Cómo se relaciona las dimensiones los procesos administrativos y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021?</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación entre los procesos administrativos y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021.</p> <p>objetivos específicos: Identificar el nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín -2021. Identificar el nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín -2021. Analizar la relación entre las dimensiones de los procesos administrativos y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021.</p>	<p>hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre los procesos administrativos y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021.</p> <p>hipótesis específicas: H1: El nivel de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021, es bueno. H2: El nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021, es buena. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de los procesos administrativos y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica que se utilizará es la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b> Los instrumentos que se utilizarán son dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>De nivel correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2             </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M: colaboradores V1: procesos administrativos V2: gestión de servicios públicos r : Relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población</b> La población total está conformada por 115 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín</p> <p><b>Muestra</b> 89 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.</p> <p>El tipo de muestreo será el muestreo probabilístico aleatorio simple.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">procesos administrativos</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">gestión de servicios públicos</td> <td>Finanzas municipales</td> </tr> <tr> <td>Servicios y proyectos</td> </tr> <tr> <td>Gobernabilidad democrática</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	procesos administrativos	Planeación	Organización	Dirección	Control	gestión de servicios públicos	Finanzas municipales	Servicios y proyectos	Gobernabilidad democrática
Variables	Dimensiones													
procesos administrativos	Planeación													
	Organización													
	Dirección													
	Control													
gestión de servicios públicos	Finanzas municipales													
	Servicios y proyectos													
	Gobernabilidad democrática													

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de procedimiento administrativo

#### Datos informativos:

Género:  M  F

Área de trabajo: .....

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel de procesos administrativos desarrollados en la Municipalidad Provincial de San Martín. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación, es por ello que debe leer atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>						
01	Se analiza adecuadamente las necesidades que tienen cada centro de costo enmarcados en el POI.					
02	Se planifican de manera oportuna las actividades realizadas en la entidad.					
03	Se elaboran planes de trabajo de acuerdo con el tiempo de duración de cada proyecto o programa.					
04	Se planifica adecuadamente los recursos económicos a utilizar.					
<b>Organización</b>						
05	Las actividades que se desarrollan en la municipalidad cuentan con los recursos económicos, humanos y financieros necesarios.					
06	Se hace partícipes a los representantes de la sociedad civil en las actividades municipales.					

07	Se asigna responsabilidades de acuerdo con la estructura organizacional.					
08	Se logra ejecutar todas las actividades planificadas de la institución.					
<b>Dirección</b>						
09	Se verifica el desarrollo de las actividades asignadas.					
10	Se cuenta con soporte inmediato para la resolución de imprevistos.					
11	Los superiores mantienen un adecuado liderazgo.					
12	Se tiene una adecuada dirección por parte de sus jefes inmediatos.					
<b>Control</b>						
13	Se llevan a cabo el levantamiento de observaciones encontradas durante el proceso.					
14	Se designa responsables para la supervisión y cumplimiento de los diferentes proyectos y actividades municipales.					
15	El Órgano de Control Institucional comunica de manera oportuna los hallazgos o deficiencias encontradas.					
16	Se monitorea el cumplimiento de los objetivos Institucionales.					

## Cuestionario de gestión de servicios públicos

**Datos informativos:**

**Género:**         M                       F

**Área de trabajo:** .....

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel de gestión de servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de San Martín. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación, es por ello que debe leer atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Finanzas municipales</b>						
01	La municipalidad ejerce un manejo adecuado del presupuesto en la ejecución de inversiones que realiza.					
02	La municipalidad mantiene actualizada la información financiera.					
03	Se promueve la eficiencia en la ejecución de las obras.					
04	La municipalidad realiza su rendición de cuenta de manera oportuna.					
05	Se invierte en programas sociales a sectores vulnerables de la población.					
06	La municipalidad brinda los servicios necesarios de acuerdo a su alcance, para satisfacer a la población.					

<b>Servicios y proyectos</b>					
07	La municipalidad cuenta con un responsable o una unidad a cargo para supervisar la ejecución de proyectos.				
08	Los servicios municipales llegan a beneficiar adecuadamente a la gran mayoría de la población.				
09	Se ejecutan proyectos de inversión en diferentes sectores poblacionales.				
10	La municipalidad resuelve oportunamente las quejas y demandas de la población.				
11	Se brinda las condiciones para que la población realice vigilancia adecuada a los proyectos.				
<b>Gobernabilidad democrática</b>					
12	La municipalidad permite a los usuarios acceder a información confiable.				
13	La información de las plataformas virtuales de la Municipalidad están actualizadas. .				
14	La municipalidad realiza reuniones publicas con los representantes de la sociedad civil.				
15	Se comunica a la ciudadanía información relevante sobre la gestión municipal.				
16	Se difunden de manera oportuna las ordenanzas municipales.				

# Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila.  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Para evaluar el procedimiento administrativo.  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Valeria de Jesús Arévalo Manrique.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Procedimiento administrativo.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Procedimiento administrativo.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Procedimiento administrativo.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 25 de octubre de 2021

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión de servicios públicos.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Valeria de Jesús Arévalo Manrique.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de servicios públicos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de servicios públicos.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de servicios públicos.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 25 de octubre de 2021

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y Firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. C.P.C. Víctor Hugo Sánchez Redéguí.  
 Institución donde labora : Mr. Limpio SAC.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el procedimiento administrativo.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Valeria de Jesús Arévalo Manrique.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Procedimiento administrativo.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Procedimiento administrativo.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Procedimiento administrativo.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

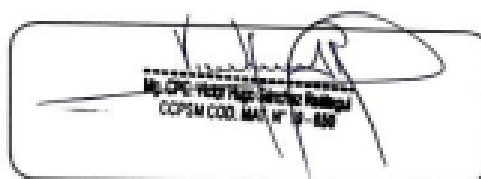
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Cuestionario preciso y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 25 de octubre de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. C.P.C. Victor Hugo Sánchez Reátegui.  
 Institución donde labora : Mr. Limpio SAC.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión de servicios públicos.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Valeria de Jesús Arévalo Manrique.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de servicios públicos.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de servicios públicos.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de servicios públicos.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

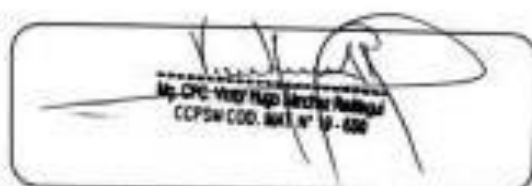
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Cuestionario preciso y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 25 de octubre de 2021



Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jhon Bautista Fasabi  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.  
 Especialidad : Gestión pública y gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el procedimiento administrativo.  
 Autor (s) del Instrumento (s) : Econ. Valeria de Jesús Arévalo Manrique.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procedimiento administrativo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procedimiento administrativo.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procedimiento administrativo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

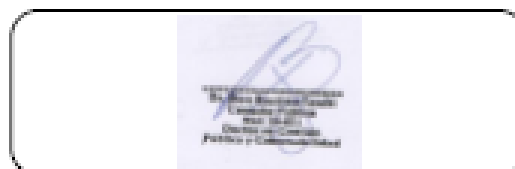
## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

3.0

Tarapoto, 25 de octubre de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jhon Bautista Fasabi  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.  
 Especialidad : Gestión pública y gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión de servicios públicos.  
 Autor (s) del Instrumento (s) : Econ. Valeria de Jesús Arévalo Manrique.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de servicios públicos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del Instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del Instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de servicios públicos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de servicios públicos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del Instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

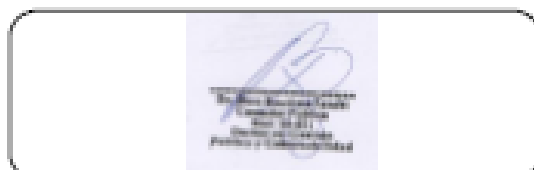
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Tarapoto, 25 de octubre de 2021



Sello personal y firma



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tarapoto, 27 de octubre del 2021.

**CARTA N° 074 -2021-OP-GA-MPSM.**

Señorita Econ.:

Valeria de Jesús AREVALO MANRIQUE

Estudiante Programa Maestría de la Universidad César Vallejo

Jr. Ricardo Palma N° 1021 ✓

Ciudad-

**ASUNTO** : Autorización para aplicación de Investigación


**Ref.** : Solicitud Reg. 15867-2021

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que se le brinda las facilidades para aplicación de trabajo de investigación titulada: "Procedimiento Administrativo y Percepción en la Gestión de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín" y publicación de resultados; que le permitirá obtener el título de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Postgrado.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
  
C.P.C. FRANK HARRY PEREYRA SALDAÑA  
JEFE DE PERSONAL

OP-GA-MPSM  
10/28/21  
ARCHIVO

  
28/10/2021  
09:32 am.

## Base de Datos

### V1: Procesos administrativos

Ítems	V1: Procedimientos administrativos																V1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	55
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	28
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	61
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	45
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	55
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	55
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	28
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	61
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	45
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41



78	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
79	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	61
80	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
81	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
82	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	45
83	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
84	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
85	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	27
86	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
87	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	55
88	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
89	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26

## V2: Gestión de servicios públicos

Items	V2: Gestión de servicios públicos																V2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	43
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	52
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	24
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	54
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	25
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	64
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	74
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	66
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	44
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	37
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	56
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	29
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	48
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	27
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	29
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	54
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	43
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	52
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	18
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	24
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	54



26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	25
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	64
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	74
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	66
32	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	44
33	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	37
34	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	56
35	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	29
36	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36
37	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	48
38	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	27
39	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	29
40	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	54
41	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	43
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	52
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	18
44	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	24
45	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	54
46	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	25
47	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
48	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	64
50	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	74
51	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	43
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	52
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	18
54	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	24
55	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	54
56	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	25
57	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
58	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
59	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	64
60	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	74
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	66
62	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	44
63	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	37
64	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	56
65	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	29
66	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36

67	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	<b>48</b>
68	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	<b>27</b>
69	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	<b>29</b>
70	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	<b>54</b>
71	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	<b>43</b>
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	<b>52</b>
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	<b>18</b>
74	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	<b>24</b>
75	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	<b>54</b>
76	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	<b>25</b>
77	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>60</b>
78	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	<b>42</b>
79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	<b>64</b>
80	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	<b>74</b>
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	<b>66</b>
82	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	<b>44</b>
83	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	<b>37</b>
84	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	<b>56</b>
85	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	<b>29</b>
86	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	<b>36</b>
87	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	<b>48</b>
88	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	<b>27</b>
89	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	<b>29</b>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154544667.
"Municipalidad Provincial de San Martín"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Teddy Del águila Gronerth	DNI: 07560928

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Procedimiento administrativo y percepción en la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021".	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Valeria de Jesús Arévalo Manrique	DNI: 46426860

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

  
LIC. ADM. LUIS ALBERTO ARÉVALO MORI  
GERENTE DE ADMINISTRACION

Firma: \_\_\_\_\_

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.