



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Procesos administrativos y atención al usuario de EMAPA San Martín,  
Tarapoto - 2022

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

**AUTORA:**

Reátegui Gómez, Gloria Ericka (orcid.org/0000-0001-9295-3121)

**ASESOR:**

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO - PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mis queridos padres Gloria y Rodolfo, por su amor, ejemplo de perseverancia y esfuerzo que me motivan a lograr cada uno de mis objetivos.

Gloria Ericka

## **Agradecimiento**

A mi asesor, Mtro. Richard Foster Horna Rodriguez por su constante asesoramiento en todo este proceso de investigación.

A cada uno de mis docentes de esta maestría por todos los conocimientos y experiencias impartidas, los que me ayudaron a fortalecer mis saberes y así continuar con mi formación académica.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2. Variables y operacionalización: .....	26
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	28
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Método de análisis de datos .....	31
3.7. Aspectos éticos .....	32
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>45</b>
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

Tabla 1.	Validez.....	29
Tabla 2.	Análisis de confiabilidad de procesos administrativos.....	30
Tabla 3.	Estadísticas de fiabilidad.....	30
Tabla 4.	Análisis de confiabilidad de atención al usuario.....	30
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad.....	31
Tabla 6.	Valoración del coeficiente de correlación.....	32
Tabla 7.	Nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.....	34
Tabla 8.	Nivel de la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.....	35
Tabla 9.	Prueba de normalidad .....	36
Tabla 10.	Relación entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.....	37
Tabla 11.	Relación entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.....	38

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 35 306 usuarios y la muestra fue de 138. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de los procesos administrativos, fue medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %; la atención al usuario, fue medio en 58 %, bajo en 26 % y alto en 16 %. Concluyendo que existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy fuerte) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ); además, solo el 97,81% de los procesos administrativos influye en la atención al usuario.

**Palabras clave:** Planificación, atención, gestión, administración.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative processes and user service of EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 35 306 users and the sample was 138. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative processes was medium in 50%, low in 30% and high in 20%; user service was medium in 58%, low in 26% and high in 16%. Concluding that there is a significant relationship between administrative processes and user service of EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0,989 (very strong positive correlation) and a p-value equal to 0,000 ( $p\text{-value} \leq 0,01$ ); in addition, only 97,81% of administrative processes influence user service.

**Keywords:** Planning, attention, management, administration.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el principal problema que enfrentan los usuarios de las diversas instituciones tanto del sector estatal como privado es la lenta atención a sus necesidades por la inadecuada capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía que presentan las instituciones en sus procesos de prestación de servicios al público. En tanto, esta atención, se basa en la brevedad mediante el cual las entidades satisfacen las demandas de las personas usuarias, permitiendo la maximización de las capacidades y el uso del tiempo. En el caso de las instituciones públicas en América Latina, los procesos de atención a los usuarios no se efectúan eficientemente, pues diversos estudios evidenciaron que más del 40% de las entidades públicas no satisfacen adecuadamente las demandas de la población usuaria, demostrando incapacidad de gestión y un inadecuado desarrollo de sus procesos institucionales con demoras en los tramites y grandes colas para la atención a cada usuario de acuerdo a sus necesidades (OECD, 2020).

A nivel nacional, las diversas instituciones públicas evidencian una serie de deficiencias administrativas, reflejadas en prestaciones de servicios inadecuados, que causan insatisfacción en los usuarios, lo cual ha generado desconfianza por parte de los pobladores. El hecho de que los usuarios no estén satisfechos con el servicio brindado por las Empresas Prestadoras de Servicios es un problema frecuente en nuestra sociedad lo cual hace que se vulnere los derechos de la población al no brindar servicios adecuados. Asimismo, para brindar atención al usuario se tiene que implementar una oficina con las condiciones necesarias para recibir, atender y responder los reclamos, solicitudes, quejas o sugerencia por parte de los usuarios cumpliendo los plazos. Según los reportes existentes el 71% fueron de tipo comercial que corresponden por facturación, consumo elevado, fraccionamiento de recibos, entre otros. Mientras que el 29% fueron de tipo operacional que corresponden por la falta de conexiones domiciliaria, falta de agua, problemas con el sistema de alcantarillado lo cual provocaron aniegos por roturas de tuberías de agua o tuberías de desagüe, entre otros (SUNASS, 2021).



A nivel local, en EMAPA San Martín – Tarapoto, los usuarios en los últimos meses vienen expresando su incomodidad a través de diferentes medios de comunicación por la atención recibida, al no sentirse satisfechos por el servicio que brindan, lo que conlleva a una serie de reclamos. Los usuarios expresan su malestar por los diversos trámites engorrosos, reclamos que muchas veces no son resueltos o por la demora en la atención. Se ha observado deficiencias en los procesos administrativos desarrollados por la institución, con una deficiente planificación de las actividades, las que no están programadas en los planes de trabajo, con un débil liderazgo de los representantes de la institución, con hallazgos que no son comunicados de manera oportuna para que los representantes puedan tomar mejores decisiones, lo que ha generado que no se lleguen a satisfacer las expectativas de los usuarios al recibir una atención inadecuada, con demoras en las atenciones, en la entrega de los trámites hacia los usuarios, lo que generan que los usuarios se muestren descontentos por la gestión que vienen realizando, ya que los reclamos y solicitudes van en aumento por no ser atendidos adecuadamente.

Partiendo de la realidad problemática planteada se ha formulado el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022? ¿Cuál es el nivel de la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022?

La presente investigación es conveniente, porque permitió tomar acciones estratégicas que permitió mejorar la atención al usuario, agilizar los procesos, buscando siempre el bien común. Relevancia social, porque al concretarse toda una sociedad que hace uso de los servicios que la entidad brinda se vio beneficiada. Valor teórico, brindó referencias de las variables investigadas que influyen en la correlación entre los procesos administrativos y la atención al usuario. Implicancias prácticas, esta investigación con su aplicación ayudó a los gerentes de esta entidad en la toma de decisiones para que la atención brindada

a los usuarios siempre sea la adecuada. Utilidad metodológica se utilizó un instrumento para cada variable, ambas validadas por expertos demostrando así su fiabilidad, además la metodología planteada servirá para ejecutar posteriores investigaciones.

Además, esta investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022; y como objetivos específicos: Identificar el nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022. Identificar el nivel de la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022. Identificar la relación entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.

Por último, como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.  $H_o$ : No existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022. Las hipótesis específicas,  $H_1$ : El nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022 es alto.  $H_2$ : El nivel de la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022 es alto.  $H_3$ : Existe relación significativa entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se incluyó a Mero (2018), tipo básico, diseño no experimental, población y muestra de 124 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, los trabajadores del área administrativa de las organizaciones son los encargados de orientar los procesos y acciones institucionales para alcanzar un objetivo esperado, es así que su función es clave para que la entidad opere óptimamente. El proceso administrativo abarca acciones de planificación, que corresponde el establecimiento y proyección de actividades a desarrollarse por funcionarios debidamente organizados, para lo cual el proceso de organización comprende la designación de acciones, funciones, tareas y responsabilidades, asimismo, las acciones de dirección, permiten orientar la labor de los trabajadores en un solo rumbo, de manera que se alcancen los propósitos previamente proyectados. Por último, como parte del proceso administrativo se encuentran las acciones de control, las cuales aseguran que la operatividad institucional se realice conforme a los planes establecidos.

Asimismo, Alvarado et al. (2020), en su revista de tipología básica, no experimental, población y muestra de 24 emprendedores agropecuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, las entidades que prestan servicios a la población deben garantizar celeridad en el desarrollo de sus procesos institucionales, para que la prestación de sus servicios sea óptima, permitiendo atender adecuadamente a los usuarios, es así que las acciones de control debe desarrollarse eficientemente, pudiendo la eliminación de algunos procesos y barreras administrativas que afecten la atención a los usuarios, incrementando la eficiencia y la eficacia institucional, lo cual conlleva a incrementar el buen desenvolvimiento institucional. Los entes que brindan servicios agropecuarios son importantes que tengan en cuenta y revisen constantemente el desarrollo de sus procesos administrativos, verificando que sus actividades sean eficientes y se presten servicios adecuadamente, de acuerdo a los requerimientos de sus consumidores.

De igual modo, Vite et al. (2018), tipo básico, no experimental, población y muestra de una institución pública, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, en Ecuador, el Instituto de Seguridad Social oferta un conjunto de servicio a la sociedad usuaria, mismos que no se vienen desarrollando adecuadamente, es por esto que es relevante que los dirigentes mejoren el desarrollo de sus procesos administrativos, a fin de garantizar mejoras en el servicio. Un desarrollo correcto de los procesos de atención al usuario es importante para que las instituciones generen una óptima imagen institucional y pueda cumplir con sus objetivos. Los directivos deben buscar el mejor manejo de los procesos institucionales garantizando el desarrollo procesos eficaces que satisfagan los requerimientos de las personas. La atención al usuario permite que las organizaciones logren resultados eficientes que le permitan desarrollarse a través del tiempo, es así que los directivos deben ser estratégicos y garantizar el desarrollo y crecimiento económico de la sociedad, en función a la atención de sus necesidades.

Además, Moran (2021) tipo básico, no experimental, población y muestra de 63 funcionarios públicos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, en la Municipalidad Provincial de Canas, el desarrollo de los procesos administrativos no viene siendo adecuado, pues existen una serie de aspectos que evidencian el inadecuado desarrollo de los procesos institucionales, que a su vez reflejan el inadecuado manejo de los recursos y bienes que administra la institución, es por ello que resulta importante la implementación de acciones de control que permitan la realización de medidas correctivas para la consecución de las metas trazadas en bien del desarrollo socioeconómico de la población. Los procesos administrativos institucionales tienen gran relevancia para alcanzar resultados importantes institucionales, es así que los directivos deben buscar la mejor forma de desarrollarlo, permitiendo el alcance de metas y objetivos eficientemente.

En tanto, Florián et al. (2020), investigación de tipo básico, no experimental, población y muestra de 315 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, según información brindada por los usuarios del Centro de Salud de Chiclayo, periodo 2019, los procesos administrativos son

deficientes, lo cual se refleja en las inadecuadas prestaciones de servicios de salud, los cuales son lentos y con muchos requisitos para su realización, donde los pacientes tienen que esperar para ser atendidos, es así que resulta necesario e indispensable que los directivos tomen cartas en el asunto y mejoren la capacidad de respuesta del centro de salud ante las presentes necesidades de los usuarios, de manera que sean atendidas y se logre un desarrollo sostenible. La atención adecuada de servicios de salud, permite a las entidades satisfacer sus aspectos básicos para el desarrollo integral de la población, es por ello que los procesos administrativos deben desarrollarse de manera eficiente, evitando aspectos inadecuados que afecten la adecuada operatividad institucional y el bien de la comunidad.

Además, el estudio Vásquez & Farje (2020), tipo básico, no experimental, población y muestra de 50 funcionarios municipales, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, en la administración de las instituciones públicas se debe verificar constantemente la forma en que se efectúan los procesos organizacionales, garantizando la atención a los usuarios, de manera que se atiendan y suplan las necesidades colectivas. La adecuada atención a los usuarios demuestra el buen desarrollo de los procesos institucionales lo cual genera una óptima imagen institucional, es por ello que la directiva de las organizaciones públicas debe enmarcarse en ello, permitiendo la generación de la confianza social que permite una mejor operatividad institucional. En la municipalidad provincial de Luya, la atención a los usuarios no viene siendo adecuada, existiendo aspectos de gestión que truncan la buena atención de necesidades que presentan los pobladores, es así que resulta importante la implementación de medidas correctivas que hagan posible la mejora de dichos aspectos institucionales.

Asimismo, Fernández (2021), tipo básico, no experimental, población y muestra de 45 subordinados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, el adecuado desarrollo de los procesos administrativos institucionales hace posible que las entidades alcancen niveles óptimos de eficiencia, garantizando el logro de resultados importantes para asegurar el crecimiento institucional, asimismo el buen desarrollo de los procesos

institucionales. En el Hospital de Juanjui, según información procesada del 2021, se demostró estadísticamente mediante un Rho de 0,598 y un p-valor de 0,000 que el desarrollo adecuado de los procesos administrativos, es clave para la prestación de servicio óptimos y la atención de necesidades que presenten los usuarios. Es así que las acciones que componen la gestión interna, hacen posible que las entidades operen adecuadamente y puedan alcanzar sus objetivos eficientemente, promoviendo el buen manejo de los bienes disponibles para alcanzar los objetivos establecidos y las proyecciones realizadas a través del tiempo.

De igual modo, Marín (2021), investigación tipo básica, no experimental, población y muestra de 30 subordinados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la atención a los usuarios de la entidad, depende en gran medida del adecuado desarrollo de los procesos institucionales, lo cual conlleva al alcance de las metas. En la oficina de RENIEC de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020, la obtención de un Rho de 0,778 y un p-valor de 0,000 demuestra que la atención a los usuarios es un determinante adecuado para lograr su satisfacción y con ello un buen desarrollo en el entorno que opera. Las entidades deben buscar en lo posible prestar servicios óptimos que cumplan con las necesidades de los usuarios, pues permite el incremento de su rendimiento e imagen institucional, permitiendo que la población tenga buenas referencias sobre la organización y así una mayor aceptación en el entorno donde opera, dando cumplimiento a la finalidad que tienen las instituciones públicas en bien de la población, la cual es prestar servicios adecuados que puedan satisfacer sus necesidades.

Finalmente, se incluyó a Dávila (2021), tipo básico, no experimental, población y muestra de 226 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, en el sector público, las diferentes instituciones estatales ofertan una serie de servicios que deben ser prestados adecuadamente, garantizando el buen uso de los fondos públicos y la satisfacción de necesidades colectivas. Los procesos de atención a los usuarios no vienen desarrollándose eficientemente, pues existe una serie de aspectos que afectan un buen desenvolvimiento institucional concerniente a la prestación

de los servicios estatales. El Rho obtenido de 0,901 y un p-valor de 0,000 indican que una adecuada atención a los usuarios hace posible que estos puedan satisfacer sus necesidades.

La primera variable procesos administrativos, según Louffat (2015) sostiene que son todos aquellos procesos que se desarrollan dentro de las organizaciones para desplegar acciones que permitan hacer más eficiente la organización, las cuales son desempeñadas por las personas haciendo uso de técnicas y herramientas para garantizar el mejor resultado posible. Asimismo, (Chiavenato, 2009), se conceptualiza como la ejecución de ciertas acciones de gestión mediante las cuales se logran metas y objetivos previamente establecidos. Asimismo, según Cardona & Orlando (2011), los procesos administrativos están compuestos por acciones de planeación, dirección y control de todo de los ejecutado en una entidad, englobando los recursos y bienes disponibles.

En tanto, el autor López (2021), manifestó que los procesos administrativos comprenden el desarrollo de acciones secuenciales e interrelacionadas que hacen posible alcanzar resultados importantes para el desarrollo y crecimiento institucional basado en el alcance de metas. Bajo una mirada similar, los autores Solís et al. (2021), mencionaron que el proceso administrativo se ha convertido en una herramienta decisiva que emplean las organizaciones para dar cumplimiento a sus propósitos, teniendo en cuenta la planificación adecuada y la correcta ejecución de sus actividades, según los recursos que dispone y ejerciendo cierta dirección y control sobre los mismos.

Por consiguiente, Mendoza & Moreira (2021), aseveran que el proceso administrativo está enmarcado en la realización de cada acción, actividad y proceso que se desee realizar, teniendo en cuenta la efectividad en la utilización de los recursos humanos, materiales, económicos y técnicos. Por su parte, Chiavenato (2009), sostiene que los procesos administrativos están basados en normas procedimentales que agrupan los recursos disponibles para generar resultados eficientes en bien del cumplimiento de los objetivos institucionales. Bajo el mismo enfoque, Orozco et al. (2016), indicaron que el

proceso supone el seguimiento sistemático de acciones que hacen posible el logro de resultados importantes para alcanzar el éxito organizacional. Además, Melamed (2015), indica que mediante el desarrollo de procesos administrativos eficaces se genera valor institucional, puesto que cada acción contribuye a la siguiente y permite alcanzar lo planificado.

Por otro lado Mendoza (2017) contextualiza que los procesos administrativos, parte en una empresa es dar inicio a sus operaciones mediante la formación de una estructura, para lo cual se alinea a las fases administrativas de planificar, para sustentar las estrategias, organizar es de aceptar la mejor alternativa, direccionar de hacerse cargo de todo lo productivo, finalmente control, de tener todo bajo supervisión, estos pueden ser modificados e ir configurando una cada proceso con el objetivo de lograr los resultados y así llevarse una buena imagen. De la misma forma Anchellia et al. (2021) defiende que los procesos administrativos es una alternativa de iniciar tus operaciones de manera ordenada y que se dirija hacia el cumplimiento de un objetivo, porque una vez ya implementado todo tu organización y distribución de funciones y actividades, te permite conocer tus fortalezas y debilidades.

Según (Louffat, 2015) manifestó que los procesos administrativos, parte de encaminar hacia el crecimiento de una empresa, por lo que tiene que iniciar de plantear que propuestas y opciones son las mejores de que puede fortalecer el desarrollo de su empresa, ya que al contar con equipo de trabajo, mantiene un líder quien dirija la organización, sobre que decisiones tomar en favor de permitir que la empresa se mantenga un orden y tenga una comunicación significativa acerca de las operaciones, y que todo esto repercute bajo un control de permitir verificar que debilidades se va obteniendo con el tiempo, y como se puede solucionar. Mientras Muñoz & González (2019), también da identificar que los procesos administrativos, te permite configurar tu propia empresa de acuerdo a las operaciones que quieres brindar, así como también la organización que quieres gestionar, ya que, al contar con distintos recursos, ya tienes que tener en mente y apoyarte en sus fases administrativas, para dar funcionamiento y aprovechamiento de los recursos disponibles.



Así mismo Zambrano & Ormaza (2020), describieron en su propio contexto de que los procesos administrativos, siempre va existir al comienzo de dar por funcionamiento a una empresa, porque te va permitir tener una estructura de las distribuciones de funciones, actividades que se deben de desarrollar, incluso armar las políticas de la empresa como parte de condiciones de lo que se debe de evitar, logrando no violar las reglas administrativas y organizativas, para el complemento de obtener un buen fin de crecimiento y desarrollo administrativo y empresarial. Pero en su opinión de Maldonado (2018), difiere que los procesos administrativos, forma parte de iniciar un nuevo proceso a lo que se quiere dirigir una empresa frente a la competencia de mercado, donde le permite implementar opciones, estrategias que se divulguen en el proceso de sus actividades productivas, para permitir que eso lo conlleve a conseguir las metas y objetivos propuestos como parte de cumplir su misión y al mismo tiempo llegar a mantener la visión, como parte de su fortaleza.

Por lo tanto para, Lara (2017), dispone de que los procesos administrativos son factores claves que se debe de seguir al tener en cuenta que vas formar parte de una nueva empresa en el mercado, para dar un mejor lugar de atención con los bienes y servicios a ofrecer, lo cual te permita mantener una organización unidad, con una comunicación significativa de que toda la dirección esté al tanto y pendiente de los desbalances que puede suceder en su momento, por lo cual existe el control como su última fase de permitir supervisar y ver de qué forma repercutir en cambiar una pieza por una nueva, tratando de evitar un nuevo error administrativo, siendo así puede lograr mantener el margen institucional propuesto. Seguidamente, Aguilar et al. (2020), comenta que la implementación de llevar el orden de procesos administrativos, hace que logre de conocer ciertos puntos estratégicos que le permita hacer funcionar de acuerdo a las decisiones de su directiva, para mantener un contorno de funcionamiento formal y ordenado, así mismo poder controlar todo lo que está a su alcance.

También Ventura (2021), difiere que los procesos administrativos siempre van hacer falta en una empresa o al formar una organización, porque se va necesitar de todo el equipo responsable de aludir propuestas, ideas, que

hagan que la institución funciones de manera responsable para poder brindar servicios a los distintos usuarios, de hacer posible de solucionar sus problemas, entonces al hablar de administración es poder velar el manejo y conducción de todo los recursos disponibles que la en toda apertura o constitucional formalmente, esto quiere decir que son recursos humanos, materiales, y financieros, todo esto conveniente su participación para llegar a forjar al cumplimiento de metas y objetivos, en base de conseguir un crecimiento formal y legal.

Por lo tanto, Chávez et al. (2020), manifestó que para llevar a cabo los procesos administrativos se debe de seguir el orden de las fases, porque te va permitir tener una mejor estructura de las actividades que quieres dar a funcionar, con respecto de hacer posible mantener una mejor organización. En cambio el autor Suárez (2018), detalló que los procesos administrativos son parte de seguir un camino de hacer posible funcionar de manera ordenada y organizativa, permitiendo que se cumpla las fases administrativas como lo indica su tutorial, en base a las actividades que se va desarrollar, y que con el tiempo te va permitir dar cuenta que estrategias debes de reemplazar para cambiar por algo nuevo, ya te permite ver las debilidades y fortalezas que sucede en toda empresa, nos referimos de poder llegar armar tu FODA, para tener en cuenta lo que eres capaz de convertir en apoyo de tu organización para obtener mejores resultados y lograr disminuir los problemas.

Mientras Vásquez et al. (2021), define que el proceso administrativo son fases de poder llevar a configurar una empresa de acuerdo a lo que quiere realizar o demostrar frente a la atención de brindar sus servicios, donde de manera conjunta desarrollar su propia estructura de actividades, misiones y visiones, para hacer mantener el fortalecimiento de una empresa. Seguidamente Ventura (2021), contextualizó que la los procesos administrativos es para llevar a cabo las actividades de acuerdo al tipo de organización que se va desarrollar, o también al tipo de rubro que va obtener como condición de brindar servicios, y esto permite que al adecuarse a sus fases administrativas, se formalice una configuración de acuerdo a sus necesidades, donde al plantear nuevas propuestas, ideas, se va ir analizando de acuerdo al equipo

con experiencia en llevar a cabo el manejo de una empresa, nos referimos a la directiva o gerencia, quien se encarga de responder por todo el proceso positivo y negativo.

Según Aguilar et al. (2020), describió que los procesos administrativos es parte de una nueva estructura que se le quiere dar a una empresa, al iniciar sus operaciones, donde se va desarrollando las fases administrativas de acuerdo al estudio de mercado, para disponer con sus servicios, y que es lo que puede hacer la diferencia contra los demás, logrando partir de iniciar con el pie derecho, por lograr mantener sus recursos activos. Así mismo Lara (2017) recalcó que los procesos administrativos se pueden desarrollar de acuerdo a la modalidad de presentación que quieres configurar a tu empresa, pero siempre manteniendo el orden de seguir las fases, ya que te va permitir de qué manera puedes empezar y que puntos debes tratar, y finalmente logres poder controlar, y con el tiempo ir modificando de acuerdo a que ya no resulta tener un mejor funcionamiento, sobres sus posibilidades de que no todos estén al mismo nivel de responsabilidad y compromiso, que la empresa tiene por cumplir.

Por otro lado, Zambrano & Ormaza (2020), manifestó que los procesos administrativos siempre son importantes al iniciar el funcionamiento de una empresa, sea pública o privada, de cualquier rubro, porque todo esto va ayudar a permanecer que una empresa esté vigente con el desarrollo de sus operaciones de llevar un orden administrativo. Continuando con Anchellia et al. (2021), describieron que los procesos administrativos llevar a cabo en el desarrollo de una entidad es muy importante, porque con el tiempo le permite darse cuenta de cómo se ha llevado a cabo su crecimiento, y que decisiones han sido las más confortables de poder mantener su funcionamiento, en las distintas instancias, lo cual puede pasar bajas y altas, pero su misma organización le ha permitido proteger y cuidar, y no dejar al lado de seguir trabajando en base a nuevas estrategias, además le permite de qué manera se puede llevar una administración que cuenta con muchos recursos, en favor también de conseguir brindar un mejor servicio, porque ha trabajado mucho en mantener una organización muy ordenada.

En tanto Aliaga & Alcas (2021), han permitido desarrollar que los procesos administrativos siempre va ser parte de la configuración de una empresa, de permitir desarrollar sus actividades de manera ordenada y significativa en base a lo que quiere conseguir y lograr en futuro proyecto, y además ante nuevas oportunidades. Asimismo, el autor Suárez (2018), aseguró que los procesos administrativos efectuados correctamente hacen posible que se alcancen metas y objetivos estratégicamente, lo cual fue corroborado por Vásquez et al. (2021), quienes sostienen que los procesos administrativos se basan en acciones lógicas que realizadas adecuadamente dan como resultados el logro de propósitos institucionales (p. 260). En tanto, Chávez et al. (2020) mencionaron que, el proceso administrativo abarca acciones de planeación, estableciendo criterios de acción para el logro de resultados adecuadamente proyectados.

Además según el autor Ventura (2021), también comprende acciones organización, donde se ordena la fuerza laboral disponible para contribuir en la generación de resultados eficaces en bien de los objetivos establecidos, bajo el mismo contexto Aguilar et al. (2020), añadieron que el proceso administrativo también aborda acciones de direccionamiento y control , que se basan en direccionar las actividades para cumplir los objetivos y aseguramiento de su buen desarrollo de acuerdo a lineamientos, normas y planes indicados. Según Zambrano & Ormaza (2020), hacen énfasis que, los procesos administrativos ayudan de gran parte a las empresas a mejorar su sistema de trabajo, de modo que los recursos sean manejados de manera eficiente; asimismo la entidad debe de contar con colaboradores que cuenten con las experiencias necesarias para desarrollar funciones efectivas en beneficio de la organización, por ello, la administración debe evaluar las capacidades de los colaboradores a fin de demuestren actitud en el trabajo.

Según los siguientes autores Chávez et al. (2020), hacen referencia que, los procesos administrativos sirven para llevar a cabo la programación de los proyectos, teniendo en cuenta el presupuesto estimado para su próxima realización, es decir, para poner en marcha todo este proceso se toma en cuenta el planificar las proyecciones para determinar la fecha exacta del inicio

del proyecto; luego se organiza en función a los planes establecidos, en este proceso se efectúa la participación de los colaboradores con las herramientas necesarias para llevar a cabo el desarrollo de las actividades; después se orienta a la organización para hacer prevalecer las estrategias para el uso de los recursos de manera factible; finalmente se lleva a cabo el control de todos los movimientos y gastos que pernotan dentro de la ejecución del proyecto.

En esa misma línea Maldonado (2018), menciona que, las organizaciones tienden a manejar sus recursos en base a las proyecciones que establecen, ya que de una y otra forma este método tiene gran relevancia, debido a que permite llevar un control de todas las operaciones que se desarrollan dentro del contexto organizacional; por ello, hacen uso de los procesos administrativos a fin de poder obtener resultados que favorezcan gran parte a la organización, por ende, no lleve a ocasionar pérdidas sino lleve al logro de los objetivos tomados en cuenta. En muchos casos los entes han tenido dificultades al momento del desarrollo de sus actividades, debido a la mala administración que se les da a los fondos, llevando en algunas veces al fracaso.

Por su parte, Lara (2017), indicó que el proceso administrativo se fundamenta en la planificación de actividades, organización de trabajadores, dirección de acciones institucionales y en el control de todo lo que se efectúa en la entidad siempre teniendo en cuenta que se realice de buena manera y en bien de los objetivos establecidos. En opinión de Maldonado (2018), el proceso administrativo abarca acciones de planificación, que corresponde el establecimiento y proyección de actividades, cuya ejecución debe ser efectuada por colaboradores debidamente organizados, para lo cual, el proceso de organización comprende la designación de acciones, funciones, tareas y responsabilidades. Por consiguiente, en cuanto a las acciones de dirección, permiten orientar la labor de los trabajadores en un solo rumbo, y finalmente en cuanto a las acciones de control, estas aseguran que la operatividad institucional se realice conforme a lo previsto (p. 27).

Consecuentemente, Zambrano & Ormaza (2020), mencionan que los colaboradores del área administrativa son los encargados de orientar los procesos y acciones institucionales para cumplir los objetivos, es por ello que su función es clave para que la organización opere prósperamente. Desde otro contexto Muñoz & González (2019), expresan que los procesos administrativos institucionales son de gran importancia para el cumplir con los resultados fundamentales, para ello los directivos deben buscar la forma adecuada de desarrollarlo para que así los permita cumplir eficientemente con los objetivos y metas.

Las dimensiones de la variable procesos administrativos según (Louffat, 2015) son: Planeación, en este primer proceso se define las acciones a ejecutar teniendo en cuenta los siguientes pasos del proceso administrativo se pueden dar cumplimiento a metas, objetivos y propósitos instituciones, además comprende la formulación de actividades de acuerdo a la misión, visión y objetivos institucionales, formulación de estrategias y su posterior calendarización de las mismas con sus respectivos presupuestos. Asimismo, según Anchellia et al. (2021), la planeación reduce la incertidumbre y el empirismo de la actuación organizacional, delineando pasos a seguir para esquivar los errores y administrar con eficiencia los recursos organizacionales.

Por consiguiente, Maldonado (2018), hace síntesis a la planeación como el proceso en el cual se da una proyección a un determinado proyectado, teniendo en cuenta los objetivos establecidos y los recursos a utilizar para llevar a cabo el cumplimiento de las actividades programadas por una organización. En tanto, Lozano et al. (2020) mencionan que es la primera etapa correspondiente al proceso administrativo en la cual se realizan los planes que se pretenden materializar en un horizonte de tiempo ya sea este corto, mediano o largo a través de la definición específica de los objetivos y estrategias.

Organización, es una acción administrativa que se basa en esquematizar la fuerza laboral disponible en la entidad, estableciendo un orden jerárquico de poder, mando y dirección, de manera que se distribuya óptimamente los

recursos e información, en la entidad, para el despliegue de los planes previstos y el alcance de los objetivos establecidos, para ello se debe tener una adecuada distribución del trabajo con todos los colaboradores de acuerdo a la estructura organizacional de la institución con responsables en cada actividad.

En tanto Mendoza (2017), indicó que la organización hace posible que las funciones institucionales se desarrollen ordenadamente. Asimismo, Lara (2017), define que la organización se da por medio de las actividades, donde se dividen los grupos de trabajo conformados por colaboradores, quienes tienden a realizar sus funciones de acuerdo a su área designada. Bajo un enfoque similar, Murrieta y Farje (2020) indican que tiene como propósito coordinar el esfuerzo humano a través de la delimitación de las funciones, tareas y roles de tal manera que se pueda generar equipos de alto rendimiento que permitan alcanzar los objetivos y llevar a cabo las actividades sin inconvenientes.

Dirección, se constituye como un proceso de orientación de acciones y actividades institucionales, basado en la motivación, liderazgo y comunicación, de manera que se unan esfuerzos para alcanzar metas y objetivos coordinados, además, está relacionado con la toma de decisiones, el trabajo en equipo, liderazgo, la comunicación, negociación y conflictos y el control de las actividades.

En cuanto a Ventura (2021), indican, la dirección es el procedimiento que se aplica mediante el desarrollo del liderazgo para hacer posible que los colaboradores fortalezcan sus competencias, para realizar sus actividades sin ningún problema que se pueda presentar durante sus funciones. Igualmente, Montes y Pulla (2019) enfatizan que la dirección se refiere a las competencias y habilidades que poseen los dirigentes, jefes o directivos para encaminar a todos los colaboradores hacia la consecución de un solo fin. La dirección no se encarga únicamente de imponer, sino también de coadyuvar a los colaboradores a mejorar continuamente sus praxis.

Control, comprende acciones de verificación y monitoreo, asegurando que las acciones institucionales se efectúen de acuerdo a los planes establecidos y dando cumplimiento a las normativas legales que regula dichas actividades cualquier, evitando eventos adversos que frustren el logro de propósitos. Además, según Aliaga & Alcas (2021), las acciones de control permiten la eficiencia y eficacia en la actuación organizacional garantizando el logro de los objetivos y metas previamente establecidos.

Asimismo, Suárez (2018), el control se lleva a cabo mediante la ejecución de la actividad, tomando en consideración la planificación antes tomada por la organización, en este proceso se identifican los gastos y movimientos que suceden dentro del ambiente laboral. También, Murrieta y Farje (2020) refieren que es una función que permite contrastar si las actividades se han desarrollado conforme a lo previsto, por lo tanto, se puede decir que el objetivo del control es asegurar que lo planificado y organizado guarde correspondencia con los resultados obtenidos.

En cuanto a la segunda variable, atención al usuario, según (Ariza y Ariza, 2021) es el desarrollo de estrategias y acciones que tengan un fin último de garantizar la plena satisfacción de la clientela, como también afianzar y conservar relaciones comerciales. Para La PCM (2015) esto comprende brindar un servicio de calidad y reconocer que las acciones en su totalidad a lo largo del ciclo de la gestión afectaran al servicio final. En tanto, los autores Castellano et al. (2019), indicaron que la atención comprende el buen desarrollo de los procesos y acciones institucionales, las cuales permiten atender ágilmente a los usuarios, garantizando calidad de servicios y buen manejo de los recursos institucionales. Según Paredes (2020), la atención al usuario debe efectuarse de manera óptima dar cumplimiento a sus perspectivas, es por ello que las entidades deben desarrollar adecuadamente sus procesos a fin de conseguirlo.

Bajo el mismo enfoque Mejías et al. (2018), indicaron que, la celeridad en la atención supone la rápida y oportuna atención brindada por los colaboradores de una institución, lo cual es posible gracias a su óptimo desenvolvimiento y



buen manejo de los recursos e información disponible. Aunado a ello Salazar & Cabrera (2016), sintetizaron que la atención es una virtud que desarrollan las entidades, lo cual le genera una óptima imagen, gracias a la satisfacción que se alcanza en los usuarios.

En tanto Cervantes et al. (2020), argumentaron que, la atención comprende el rápido desarrollo de los procesos de atención al ciudadano que efectúan las entidades y organizaciones prestadoras de servicios. Dicho proceso tiene como finalidad atender de manera oportuna las inquietudes, demandas y demás contingencias que pueda presentar el usuario externo relacionados a las prestaciones que se brindan dentro del establecimiento de modo que esté se sienta conforme con el servicio que brinda el personal que lo atiende; por lo mencionado en las líneas anteriores es importante que se desarrollen cursos de capacitación a los colaboradores de tal forma que estos obtengan los conocimientos suficientes y exploten sus habilidades blandas para establecer relaciones sostenibles en el tiempo con las personas.

Además, dicha actividad permite que la fuerza laboral comprenda a cabalidad cuáles son los requerimientos que poseen las personas y en base a ello generen estrategias para atender de manera rápida a las deficiencias que esté presenta. Aunado a ello, se destaca que los cursos de profesionalización permiten manejar adecuadamente los reclamos que presentan las personas, por lo que esta actividad es de suma importancia para fortalecer el nivel de relacionamiento y orientar a la gestión hacia la mejora constante (p. 4).

Mientras la Secretaria de Gestión Pública (2019), difiere que atención al usuario es poder estar a la disponibilidad de solucionar sus problemas o dudas que tiene con los servicios que no puede resolver, es tratar de guiar en todo su proceso operativo que lleva a cabo en una entidad, donde muchos no saben realizar ciertas operaciones o lo están haciendo por primera vez, así mismo es lograr atender en un orden donde todos pueden ser atendidos de manera correcta y formalizada según las políticas y disposiciones de la entidad.

Seguidamente Cervantes et al. (2020), manifiesta que la atención en al usuario es lo primordial, para tener la impresión de ser calificada una entidad que están al tanto de las expectativas de su cliente, donde suele llevarse a cabo de fomentar una buena organización, de estar disponible y tenga la actitud de poder responder con la buena atención que se merece cada usuario, ya que ellos también pagan por recibir un buen servicio, pero si todo es lo contrario está en graves problemas, por lo que le conlleva a mejorar ciertos procesos.

Asimismo, Bustamante et al. (2020) menciona que la atención al usuario resulta de que una institución brinde de la mejor manera sus servicios a los usuarios adquirientes de satisfacer sus necesidades, de que estén atentos a poder solucionar sus problemas en cualquier momento, por lo tanto es tener la importancia de hacer caso lo que el usuario desea realizar, ante las distintas operaciones que existe o cuenta la entidad que brinda sus servicios, logrando así mantener un orden organizacional de poder atender al usuario de la manera que se merece, manteniendo así el estándar de ser servicial y guiar al usuario sobre las operaciones que quiere realizar.

Por otro lado, el autor Paredes (2020), describe que la atención al usuario es corresponder de resolver sus dudas o guiar a qué tipo de operación va realizar dentro de la entidad, para así ser más fácil que es lo que quiere realizar el usuario, y poder guiarle que debe de contar para proceder a su atención, entonces atención es poder estar pendiente de las dudas del usuario según el área que quiera tramitar para así tener una mejor atención y pueda resolver sus dudas.

En cambio Salazar & Cabrera (2016), atención al usuario parte también de brindar información de lo que el cliente necesita saber para partir a sus operaciones, donde los encargados sean parte de su guía, para que el cliente sienta que no está sólo para realizar sus operaciones dentro de una institución, ya que muchas veces ocurre de que el usuario no conoce todas las áreas para ser atendido, y es empezar por eso medio de orientar y consultar al cliente

que consulta va realizar para poder brindarle una alternativa de donde poder operar.

Así mismo Mejías et al. (2018), menciona que la atención al usuario procede de radicar de estar pendiente y al contacto del cliente sobre las operaciones a realizar, y eso va depender el tipo de organización que se genere para repercutir la atención con el usuario, logrando así la permanencia de tener acceso a más clientes creando la fidelidad, además la atención al usuario genera compromiso, responsabilidad para determinar solucionar el problema de un cliente, al acudir para la prestación de servicios.

En opinión de Bustamante et al. (2020), las entidades dedicadas a la prestación de servicios deben buscar la forma más idónea para agilizar dicha prestación, garantizando la satisfacción de los usuarios y el alcance de metas, es así que según, Iparraguirre (2016), las entidades deben emplear métodos y medidas estratégicas para mejorar el desarrollo de sus procesos, de manera que les permita prestar servicios de calidad, garantizando el uso eficiente de sus recursos y el aprovechamiento del tiempo al máximo.

La satisfacción de los usuarios está en relación con rapidez y eficiencia en la atención de los mismos, teniendo en cuenta la rapidez con la que se atiende a los usuarios para satisfacer sus necesidades (Delahoz et al. 2020). Por consiguiente, Calva (2009), sostuvo que la brevedad en la atención a los usuarios genera un sentido de satisfacción de los mismos, basados en la adecuada capacidad de respuesta de la entidad, que según los autores Robledo et al. (2012), es un determinante de la calidad en la atención y por consiguiente en la satisfacción de las personas.

De acuerdo a Rangel & Ramírez (2017), hacen énfasis que, la atención se basa en el trato que otorga el colaborador de una organización hacia el usuario, en la cual se ve reflejado un vínculo entre las dos partes teniendo en cuenta la comunicación efectiva en base a la necesidad que este pueda percibir; de la cual lo que buscan los entes es brindar una atención de calidad de modo que la persona a quien se brinde el servicio se sienta conforme con los tratos recibidos. Es por ello que los colaboradores deben estar capacitados

constantemente para otorgar eficiencia en sus funciones y tengan la capacidad de responder a los problemas que presenten los usuarios.

En opinión de los autores González et al. (2016), la atención de los usuarios refleja una adecuada estructura y funcionalidad de las organizaciones, basadas en estrategias de satisfacción, que permite potenciar los resultados institucionales y alcanzar objetivos y metas establecidas (p. 253-254). Bajo el mismo enfoque Rojas et al. (2020), afirmaron que, los entes públicos, la prestación de servicios es clave para atender y solucionar las necesidades de mayor cantidad de pobladores, es por ello que sus procesos administrativos deben ser eficientes, garantizando que se presten servicios adecuadamente, de acuerdo a los requerimientos de la población (p. 225).

En tanto a ello, Suárez et al. (2019), deducen que, las organizaciones que otorgan algún tipo de servicio alguno tienden a manejar estrategias que permiten llegar de una manera específica hacia los usuarios, demostrando el trato correcto por parte de los personales encargados de esa área. Asimismo, el servicio brindado tiene que ser efectivo, para satisfacer las necesidades de la población y dar solución a sus problemas que vienen afrontando. El propósito que tiene la organización es demostrar a sus beneficiarios calidad en sus servicios, de manera que se realizan acciones a fin de poder hacer frente a las inquietudes, y posterior a ello tener resultados que avalan a la organización.

Bajo el mismo enfoque Rangel & Ramírez (2017), señalaron que las entidades que prestan servicios a la población deben garantizar celeridad en el desarrollo de sus procesos institucionales, de manera que la prestación de sus servicios sea óptima, permitiendo la atención y satisfacción de los usuarios eficientemente. Por otra parte, destaca que la calidad de la prestación de servicio dependen de diversos factores tanto internos como externos los cuales impactan de manera directa en el desarrollo de actividades y estrategias institucionales, por ejemplo, dentro de los internos se mencionan el trato eficiente del personal, las instalaciones físicas, la accesibilidad para llegar al establecimiento, la comodidad de los inmuebles,

la iluminación, la ventilación, tiempo que se destina a la atención, la simplicidad de los trámites administrativos, entre otros. Dentro de los externos, se destacan la competencia, los cambios en la tecnología y políticas gubernamentales, modificaciones en el estilo de vida, nuevas tendencias, etc. (p. 140).

En ese contexto Suárez et al. (2019), indicaron que para asegurar la atención al usuario es clave la constante capacitación, retroalimentación y la experiencia de los colaboradores, así como también el desarrollo de acciones de control que permitan la eliminación de barreras administrativas y demás aspectos que afecten la rapidez en la atención a los usuarios, incrementando la eficiencia y la eficacia institucional, lo cual conlleva a incrementar el rendimiento institucional. Pues según los autores Torres et al. (2018), la fuerza laboral posee un papel esencial en el desarrollo de los procesos, permitiendo reducir brechas de tiempo y el logro de mejores resultados. Por su parte Vargas et al. (2013), manifestaron que la atención es clave para satisfacer a los usuarios, permitiendo atender y satisfacer sus necesidades a la brevedad posible. Aunado a esto, resalta que lo que se busca durante el proceso de atención es entender cuáles son las necesidades de las personas y en base a ello brindar soluciones que generen valor.

Dentro de las entidades gubernamentales la atención al usuario representa un tema que enmarca la política de modernización del estado con la cual se pretende brindar un trato igualitario a todas las personas, por lo cual es de vital importancia que se simplifique los procesos administrativos, es decir, se derogue las prácticas burocráticas y se opte por incorporar medidas y estrategias lineales que permitan resolver en menor tiempo las solicitudes.

Las dimensiones de la variable atención al usuario, según la Ariza y Ariza (2021) considera las dimensiones: Entorno, son las condiciones ambientales que promueven la venta de un bien o servicio en el establecimiento físico o sus alrededores, además es donde se desarrolla las actividades o funciones institucionales para el logro de los objetivos lo que incluye ambientes físicos, equipos y herramientas con los que el personal se desenvuelve en su centro

de labores, las condiciones ambientales a los que esta expuestos los colaboradores y el establecimiento físico y las señalizaciones.

Por ende, Vargas et al. (2013), el entorno es muy fundamental dentro de las ventas ya que permite que el usuario pueda acceder para realizar la adquisición de los productos; el ambiente debe estar apropiado para poder efectuar las operaciones y mejores facilidades para los usuarios. En tanto, Escudero (2017) precisan que el entorno corresponde a todas aquellas condiciones, características y atribuciones inherentes que forman parte del ambiente los cuales promueven e incentivan la comercialización de un determinado bien o servicio.

El personal, son los que proyectan una imagen determinada de la empresa a través de su comportamiento y apariencia. Por eso se debe exigir al personal que, al desarrollar las funciones encomendadas, contribuya con la satisfacción de los clientes, donde se proyecte una adecuada imagen institucional, con personal capacitado y con adecuado comportamiento organizacional, donde la institución brinde una buena apariencia al público y que el personal cumpla sus funciones encomendadas. Asimismo, Suárez et al. (2019), por medio del personal se efectúan las operaciones dentro de la organización, donde el colaborador demuestra su forma de trabajo en el desarrollo de las funciones.

Por otro lado, Febres y Mercado (2020) sostienen que el personal son los principales representantes de la institución los cuales tienen contacto directo con el público exterior, por lo tanto, su comportamiento y actitud determinan la imagen del ente en la sociedad. Ante esto, es importante que se desarrollen continuamente capacitaciones de manera que el recurso humano posea los conocimientos y competencias necesarias para satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios y se genere relaciones perdurables en el tiempo.

Organización empresarial, responde a las características de su actividad, prestando especial atención a los rasgos diferenciadores de cada tipo de cliente, a las actuaciones a desarrolladas por los competidores, a las características natas del servicio que se oferta al saurio, los rasgos

diferenciadores en función a otras instituciones y las actividades que se brinda al usuario posterior a su atención.

Asimismo, Torres et al. (2018), indica que la organización empresarial se lleva a cabo la planificación de las actividades, considerando la presencia de los colaboradores debidamente capacitados para poder atender a los problemas que presentan los clientes. Bajo el criterio de Escudero (2017) esta tercera dimensión corresponde a la estructura que prima dentro de la organización la cual le permite diferenciarse de los demás establecimientos. Asimismo, se considera como parte importante de la actividad interna los atributos que posee el público externo puesto que a partir de ello se generan estrategias que permitan suplir eficientemente sus necesidades.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

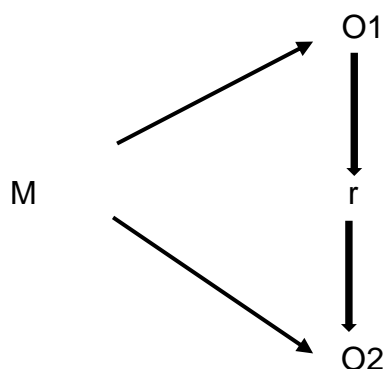
##### Tipo de estudio

Básica, puesto que tiene como principal objetivo recopilar información valiosa de diversas fuentes que permitan comprender a cabalidad los temas abordados (CONCYTEC, 2017).

##### Diseño de investigación:

Corresponde al diseño no experimental, esto dado a que no se han manipulado ninguno de los conceptos estudiados, por el contrario, solo se ha observado en su estado innata para su posterior estudio. (Hernández et al. 2014). De alcance correlacional; teniendo en cuenta que estuvo orientado a la determinación de aquellos valores que establecen el nivel de relación entre las variables (Arias, 2012). Asimismo, es transversal, considerando que la información recopilada corresponde a un solo momento, es decir, la aplicación del instrumento solo fue realizado en una oportunidad (Cortes e Iglesias, 2004).

El diseño estuvo esquematizado de la siguiente forma:



Dónde:

M = Usuarios

O1 = Procesos administrativos

O2 = Atención al usuario

r = Relación



### 3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1 (Independiente) = Procesos administrativos

Variable 2 (Dependiente) = Atención al usuario

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

**Población:** Estuvo integrada por todos los usuarios del distrito de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo, ascendiendo a 35 306 usuarios, estos datos fueron obtenidos de la oficina de cobranza y control comercial al 31 de mayo del 2022.

Acorde con Baena (2017) es correcto considerar que la población estuvo conformada por la totalidad de elementos que involucran al objeto de estudio, los cuales se diferenciaron por tener características similares y comportamientos congruentes.

#### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** Fueron los usuarios en el rango de 18 a 65 años, usuarios que habitan en la zona urbana del distrito y usuarios con más de 6 meses de servicio.

**Criterios de exclusión:** Colaboradores de EMAPA San Martín y usuarios que no habiten en la zona urbana del distrito.

**Muestra:** Según Tamayo & Tamayo (2006) “la muestra es la parte representativa extraída de la población, misma que tiene que ser delimitada para generalizar los resultados.” (p. 176)

La cantidad de elementos a estudiar se obtuvo de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 p \cdot q}{E^2 N + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

$$\begin{aligned} Z &= 1,96 \\ E &= 0,05 \\ p &= 0,90 \\ q &= 0,10 \\ N &= 35306 \end{aligned}$$

$$n = \frac{35306}{(0,05)^2} * \frac{(1,96)^2}{35306 + (1,96)^2 (0,10) (0,90)}$$

$$n = \frac{12206,8377}{88,61}$$

$$n = 138$$

Se trabajó con una muestra de 138 usuarios al mes de junio del 2022.

**Muestreo:** Las muestras probabilísticas son aquellas en la que el investigador recurre a una fórmula de tipo estadística fue llevar a cabo el cálculo correspondiente de manera objetiva, de modo que, mediante la probabilidad, se determinó la extensión de unidades que fueron sometidos a procesos de recopilación de datos (Hernández et al. 2014, p. 175).

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Estuvo compuesta por un usuario del distrito de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.

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

#### **Técnica**

Acorde con Méndez (2020) la encuesta es el medio utilizado por el investigador fue recopilar la información a través de preguntas sobre los problemas a investigar y que están orientadas a una muestra con características particulares que la constituyen en objeto de investigación. Por medio de la encuesta se pudo conocer las percepciones de los encuestados.

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual contiene preguntas de opción múltiple dando así al usuario encuestado la opción de varias respuestas.

Para medir la primera variable sobre procesos administrativos el cuestionario fue adaptado de Moran (2021), consta de 16 ítems, dividido en 4 dimensiones (planeación, organización, dirección y control) cada una de ellas posee 4 ítems. La escala de medición presenta las siguientes alternativas: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre. Asimismo, el análisis de las variables se llevó a cabo mediante el proceso de baremación a cada variable en estudio, con un análisis en tres niveles: Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80) trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Para medir la segunda variable sobre atención al usuario el cuestionario fue adaptado de Fernández (2021), estuvo conformado por 15 preguntas, dividido en tres dimensiones (entorno, personal y organización empresarial). La escala de medición presenta las siguientes alternativas: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre. Asimismo, el análisis de las variables se llevó a cabo el mediante el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75) trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

## Validez

Este procedimiento se efectuó a través del juicio de tres expertos sobre el tema investigado, lo hicieron a través de un informe de opinión sobre cada instrumento de investigación que fue utilizado para recolectar la información.

**Tabla 1**

*Validez*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Procesos administrativos	1	Metodólogo	4,7	Es aplicable
	2	Especialista	4,8	Es coherente y aplicable
	3	Especialista	4,8	Es viable y aplicable
Atención al usuario	1	Metodólogo	4,7	Es aplicable
	2	Especialista	4,9	Es aplicable y aplicable
	3	Especialista	4,8	Es viable y aplicable

*Fuente:* Ficha de validación de expertos

La tabla muestra los resultados del proceso de validación, en donde los tres expertos tuvieron que emitir su juicio teniendo en cuenta diez criterios para la valoración de cada cuestionario. Para la primera variable el promedio de validez que se obtuvo fue de 4,7 representando al 94% de concordancia entre los expertos. Respecto a la variable atención al usuario el promedio de validez obtenido fue de 4,8 representando al 96% de concordancia entre los expertos. Ambos resultados muestran una validez alta haciendo que estos sean aptos para su aplicación.

## Confiabilidad

Para conocer el grado de confiabilidad que poseen los instrumentos de medición se apoyó del coeficiente Alfa de Cronbach arrojando valores por encima del valor esperado 0,70.

Para la obtención de la confiabilidad se aplicó la técnica del pilotaje contando con 25 usuarios. El procesamiento de los datos se llevó a cabo a través del

SPSS V.25 dando los siguientes resultados: para la primera variable procesos administrativos los resultados de confiabilidad fueron 0.980 y para la segunda variable atención al usuario lo confiabilidad fue de 0,981 ambos valores muestran que el coeficiente es muy alto.

**Tabla 2**

*Análisis de confiabilidad de Procesos administrativos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

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

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

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	16

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

**Tabla 4**

*Análisis de confiabilidad de Atención al usuario*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

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

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

**Tabla 5***Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	15

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

**3.5. Procedimientos**

Esta investigación comenzó con la determinación de la problemática en sus diversos niveles, para ello se utilizó la técnica de la observación e indagación haciendo uso del método empírico. Acto seguido, se desarrolló del marco teórico en la cual se consideró diversas teorías y autores respecto a las variables de estudio, posteriormente, se elaboró los instrumentos de recopilación de datos mismos que fueron aplicados a la muestra de estudio previa autorización de la entidad. Los datos obtenidos fueron procesados de forma numérica haciendo uso de la estadística. Finalmente, se dio pasó a la determinación de las conclusiones y sugerencias.

**3.6. Método de análisis de datos**

Toda la información que se obtuvo por medio de la aplicación de los instrumentos se analizó de manera estadística mediante el uso del programa SPSS V.25; además se utilizó la estadística descriptiva para abordar los diferentes cálculos de frecuencias y porcentajes, lo cual se representó en tablas y figuras de tipo estadísticas para una mejor representación y comprensión; para las correlaciones, antes de aplicar el coeficiente de correlación se tuvo que realizar la prueba de normalidad y de esa manera seleccionar Rho de Spearman. A continuación, se presenta la escala de valoración de correlación según Hernández et al. (2014).

**Tabla 6***Valoración del coeficiente de correlación*

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa moderada
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva moderada
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Hernández et al. 2014

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio estuvo sustentado en los principios éticos internacionales, iniciando por el principio de beneficencia que permitió producir cambios en la entidad en beneficio de los usuarios. Principio de no maleficencia, se estipuló que el estudio de investigación en el que participaron los usuarios no les perjudicó ni física o psicológicamente. Principio justicia mediante el cual todos los usuarios encuestados tuvo el mismo trato y oportunidades. Principio de autonomía, se dio plena libertad a la muestra fue decidir si deseaban participar o no pero anteriormente se realizó un proceso informativo verbalmente sobre la investigación, no se realizó ningún trato en coacción de restringir su libertad de elección. Consentimiento informado, porque se ha utilizado un lenguaje simple, comprensible, acerca del procedimiento que se quiso realizar en la investigación. Además, los autores citados están en base al cumplimiento con las normas APA séptima edición.

Asimismo, se utilizó la guía de investigación de nuestra universidad.  
Finalmente, toda la información obtenida servirá para fines académicos.



#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.

**Tabla 7**

*Nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	16 – 37	41	30 %
Medio	38 – 59	69	50 %
Alto	60 – 80	28	20 %
Total		138	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de EMAPA San Martín, Tarapoto.

#### **Interpretación:**

En la tabla 6 se observa que el nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín es de nivel medio con un 50 % que representa a 69 usuarios, seguido del nivel bajo en 30 % que corresponde a 41 usuarios y finalmente el nivel alto con un 20 % que representa a 28 usuarios, debido a que, la entidad no tiene alineados los objetivos con la misión y visión, la entidad no desarrolla estrategias y herramientas para mejorar la atención hacia a los usuarios finales.

#### 4.2. Nivel de la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.

**Tabla 8**

*Nivel de la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	15 – 35	36	26 %
Medio	36 – 55	80	58 %
Alto	56 – 75	22	16 %
Total		138	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de EMAPA San Martín, Tarapoto.

#### **Interpretación:**

En la tabla 7 se observa que el nivel de atención al usuario de EMAPA San Martín es de nivel medio en 58 % que corresponde a 80 usuarios, seguido del nivel bajo en 26 % que representa a 36 usuarios. Por último, el nivel alto en 16 % que corresponde a 22 usuarios, debido a que, las condiciones ambientales de la oficina de la institución no son adecuadas, el establecimiento físico no cumple con las medidas de seguridad mínimas.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos administrativos	,186	138	,000
Atención al usuario	,119	138	,000

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

#### **Interpretación:**

Dado que la muestra de estudio excede a las 50 unidades a investigar se utilizó el coeficiente de Kolmogorov – Smirnov, el resultado que se obtuvo fue menor a 0,05; por ende, se afirma que la muestra posee una distribución no normal y se procede a utilizar el coeficiente de Spearman para conocer el valor correlativo que existe entre los conceptos que se abordan en la presente investigación.

**Tabla 10**

*Relación entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.*

Procesos administrativos	Atención al usuario	
	correlación	Sig.
Planeación	0,983**	0.000
Organización	0,963**	0.000
Dirección	0,941**	0.000
Control	0,986**	0.000

\*\* . 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 las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022. Por medio del análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,983; 0,963; 0,941 y 0,986 (correlación positiva muy fuerte); y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0,01).

#### 4.4. Relación entre los procesos administrativos y la atención al usuario en EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.

**Tabla 11**

*Relación entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.*

		Procesos administrativos	Atención al usuario
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,989**
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,989** 1,000
		N	138
		N	138

\*\* . 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 atención al usuario en EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,989 (correlación positiva muy fuerte) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0,01).

## V. DISCUSIÓN

En este quinto capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, el nivel de los procesos administrativos, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %, debido a que, la entidad no tiene alineados los objetivos con la misión y visión, la entidad no desarrolla estrategias y herramientas para mejorar la atención hacia los usuarios finales, dicho resultado coinciden con Mero (2018), se refiere que, los trabajadores del área administrativa de las organizaciones son los encargados de orientar los procesos y acciones institucionales para alcanzar un objetivo esperado, es así que su función es clave para que la entidad opere óptimamente, garantizando una buena utilización de sus recursos disponibles para el logro de resultados importantes. En donde el proceso administrativo comprende las acciones de planificación, que corresponde el establecimiento y proyección de actividades a desarrollarse por funcionarios debidamente organizados, este proceso organizacional abarca designar acciones, funciones, tareas y responsabilidades.

Asimismo, las acciones de dirección, son las que permiten orientar la labor de los trabajadores hacia un solo horizonte y de manera se alcancen los propósitos previamente proyectados. Finalmente, como parte del proceso administrativo se encuentran las acciones de control, las cuales aseguran que la operatividad institucional se realice conforme a los planes establecidos, en cuanto Moran (2021), indica que, en la Municipalidad Provincial de Canas, el desarrollo de los procesos administrativos no viene siendo adecuado, pues existen una serie de aspectos que evidencian el inadecuado desarrollo de los procesos institucionales, que a su vez reflejan el inadecuado manejo de los recursos y bienes que administra la institución.

Es por ello que resulta importante la implementación de acciones de control que permitan la realización de medidas correctivas para el logro de mejores resultados en bien del desarrollo socioeconómico de la población. Florián et al. (2020) según información brindada por los usuarios del Centro de Salud de Chiclayo, hace mención que los procesos administrativos son deficientes. Ello se ve reflejado en las prestaciones inadecuadas de los servicios de salud, en donde estos servicios vienen a ser lentos y con muchos requisitos para su

realización, haciendo que los pacientes esperen prolongados espacios de tiempo para ser atendidos, por ello resulta necesario e indispensable que los directivos tomen cartas en el asunto y mejoren la capacidad de respuesta del centro de salud ante las necesidades que presenta la población usuaria, de manera que sean atendidas y se logre un desarrollo sostenible.

Una atención correcta de los servicios de salud permite a las entidades satisfacer sus aspectos básicos para el desarrollo integral de la población, es por ello que estos procesos deben desarrollarse de manera eficiente, evitando aspectos inadecuados que afecten la adecuada operatividad institucional y sobre todo el bien de la comunidad. En ese mismo contexto Mendoza (2017), hace mención que, los procesos administrativos, parte en una empresa de dar inicio a sus operaciones mediante la formación de una estructura, para lo cual se afilia a las fases administrativas de planificar, para sustentar las estrategias, organizar es de aceptar la mejor alternativas, direccionar de hacerse cargo de todo lo productivo, finalmente control, de tener todo bajo supervisión, y si es mejor modificarlas, se puede realizarlo, entonces en base a todo este procedimiento de va configurando una nueva estructura de direccionar el proceso de actividades, que se va desarrollando durante el transcurso de sus operaciones, con el objetivo de mostrar una buena imagen organizativa.

Bajo la misma línea Louffat (2015), se refiere que, los procesos administrativos, parte de encaminar hacia el crecimiento de una empresa, por lo que tiene que iniciar de plantear que propuestas y opciones son las mejores de que puede fortalecer el desarrollo de su empresa, ya que al contar con equipo de trabajo, mantiene un líder quien direcciona la organización, sobre que decisiones tomar en favor de permitir que la empresa se mantenga un orden y tenga una comunicación significativa acerca de las operaciones, y que todo esto repercute bajo un control de permitir verificar que debilidades se va obteniendo con el tiempo, y como se puede solucionar.

Además, el nivel de atención al usuario, es medio en 58 %, bajo en 26 % y alto en 16 %, debido a que, las condiciones ambientales de la oficina de la institución no son adecuadas, el establecimiento físico no cumple con las medidas de seguridad mínimas, dicho resultado coinciden con Alvarado et al.

(2020), se refiere que, si las entidades van a prestar servicios hacia la ciudadanía estos deben garantizar la celeridad en el desarrollo de sus procesos institucionales, para que la prestación de sus servicios sea óptima, logrando atender y satisfacer las necesidades de los usuarios, es así que las acciones de control debe desarrollarse eficientemente, pudiendo la eliminación de algunos procesos y barreras administrativas que afecten la atención a los usuarios, incrementando la eficiencia y la eficacia institucional, lo cual conlleva a incrementar el buen desenvolvimiento institucional.

En el caso de las entidades que brindan servicios agropecuarios es importante que tengan en cuenta y revisen constantemente el desarrollo de sus procesos administrativos, verificando que sus actividades sean eficientes y se presten servicios adecuadamente, de acuerdo a los requerimientos de sus consumidores, en cuanto Vásquez & Farje (2020), manifiestan que, la administración de las instituciones públicas debe estar en constante verificación de la forma en que se efectúan los procesos organizacionales, garantizando la atención a los usuarios, de manera que se logre atender y satisfacer las necesidades colectivas. Una correcta atención a los usuarios demuestra en gran medida el idóneo desarrollo de los procesos institucionales lo cual genera una imagen institucional óptima, es por ello que la directiva de las organizaciones públicas debe enmarcarse en ello, permitiendo la generación de la confianza social que permite una mejor operatividad institucional.

En municipalidad provincial de Luya, existen aspectos de gestión que truncan el buen desarrollo de las acciones y actividades para la atención de necesidades que presentan los pobladores, es así que resulta importante la implementación de medidas correctivas que hagan posible la mejora de dichos aspectos institucionales.

Asimismo, existe relación significativa entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,983; 0,963; 0,941 y 0,986 (correlación positiva muy fuerte); y un p-valor igual a 0,000 (p-



valor  $\leq 0.01$ ); en todas las correlaciones, además existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín , Tarapoto - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy fuerte) y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0,01$ ); además, solo el 97,81 % de los procesos administrativos influye en la atención al usuario, dicho resultado coincide con Vite et al. (2018), se refiere que, en Ecuador, el Instituto de Seguridad Social oferta una serie de servicios a la población usuaria, los cuales no se vienen realizando adecuadamente, es por ello que resulta importante que los directivos mejoren el desarrollo de sus procesos administrativos, a fin de garantizar mejoras en el servicio.

El adecuado desarrollo de los procesos de atención al usuario es importante para que las instituciones generen una óptima imagen institucional y pueda cumplir con sus objetivos. Los directivos deben buscar la mejor manera para el manejo de los procesos institucionales garantizando el desarrollo procesos eficaces que satisfagan las necesidades de los usuarios. La calidad de atención al usuario permite que las organizaciones logren resultados eficientes que le permitan desarrollarse a través del tiempo, es así que los directivos deben ser estratégicos y garantizar el logro de resultados adecuados en bien del desarrollo y crecimiento socioeconómico de la población, en base a la atención de sus necesidades.

En cuanto Fernández (2021), indica que, el adecuado desarrollo de los procesos administrativos institucionales hace posible que las entidades alcancen niveles óptimos de eficiencia, garantizando el logro de resultados importantes para asegurar el crecimiento institucional, asimismo el buen desarrollo de los procesos institucionales permite la prestación de servicios de calidad y la atención eficiente a los usuarios. En el Hospital de Juanjui, según información procesada del 2021, se demostró estadísticamente mediante un Rho de 0,598 y un p-valor de 0,000; que el desarrollo adecuado de los procesos administrativos, es clave para la prestación de servicio óptimos y la atención de necesidades que presenten los usuarios.

Es así que las acciones de planeación, organización, dirección y control, hacen posible que las entidades operen adecuadamente y puedan dar cumplimiento a sus objetivos eficientemente, garantizando el buen manejo de los recursos y bienes disponibles para alcanzar los objetivos establecidos y las proyecciones realizadas a través del tiempo, bajo la misma línea Marín (2021), hace mención que, la atención a los usuarios de la entidad, depende en gran medida del adecuado desarrollo de los procesos institucionales, lo cual conlleva al alcance de los objetivos y metas establecidas. En la oficina de RENIEC de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020, la obtención de un Rho de 0,778 y un p valor de 0,000 demuestra que la atención a los usuarios es un determinante adecuado para lograr su satisfacción y con ello un buen desenvolvimiento en el entorno en el que opera.

Las entidades deben buscar en lo posible prestar servicios óptimos que cumplan con las necesidades de los usuarios, pues ello permite el incremento de su rendimiento e imagen institucional, permitiendo que la población tenga buenas referencias sobre la organización y así tener mayor aceptación en el entorno donde opera, dando cumplimiento a la finalidad que tienen las instituciones públicas en bien de la población, la cual es prestar servicios adecuados que puedan satisfacer sus necesidades y obtener un desarrollo social sostenible, en ese mismo contexto Dávila (2021), se refiere que, en el sector público, las diferentes instituciones estatales ofertan una serie de servicios que deben ser prestados adecuadamente, garantizando el buen uso de los fondos públicos y la satisfacción de necesidades colectivas, dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022, debido a que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy fuerte) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ); además, solo el 97,81 % de los procesos administrativos influye en la atención al usuario.
- 6.2.** El nivel de los procesos administrativos, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %, debido a que la entidad no tiene alineados los objetivos con la misión y visión, no desarrolla estrategias y herramientas para mejorar el servicio que se entrega a los usuarios finales.
- 6.3.** El nivel de atención al usuario, es medio en 58 %, bajo en 26 % y alto en 16 %, debido a que las condiciones ambientales de la oficina de la institución no son adecuadas, el establecimiento físico no cumple con las medidas de seguridad mínimas.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,983; 0,963; 0,941 y 0,986 (correlación positiva muy fuerte); y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ); en todas las correlaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al gerente, realizar una revisión respecto al desarrollo de los procesos administrativos para determinar las falencias representativas y aplicar las medidas correctivas pertinentes como el rediseño de procesos, teniendo en cuenta que esto ayudará a incrementar la calidad de atención que se brinda a los usuarios.
  
- 7.2.** Al gerente, mejorar el nivel de eficiencia de los procesos administrativos organizacionales mediante el desarrollo de un plan de capacitaciones debidamente planificado de acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas para optimizar el desempeño de los colaboradores y eliminar a aquellos procesos innecesarios que hacen lento la entrega del servicio.
  
- 7.3.** Al gerente, mejorar los servicios que se ofrece a los usuarios mediante la capacitación de los colaboradores designados a estas áreas para que la integración de conocimientos permita atender de manera eficiente las necesidades del público y desarrollar la empatía para sugerir la solución más factible que cumpla sus expectativas y dando respuestas a sus reclamos dentro del plazo establecido.
  
- 7.4.** Al gerente, reforzar los procesos de planificación estratégica, organización de las actividades y designación de responsabilidades, fortalecer las habilidades de dirección en los colaboradores designados para esta función e incrementar el nivel de control para optimizar los recursos humanos y financieros. Asimismo, es necesario realizar el análisis del entorno del cual se encuentran los colaboradores para fortalecer sus habilidades personales que conlleven al trabajo organizado para ofrecer un servicio oportuno y así satisfacer las demandas de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S. & Alcas, N. (2021). *Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima*. INNOVA Research Journal. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Alvarado, J., Almeida, J., Vélez, G. & Cornejo, D. (2020). *State of the administrative process in the agricultural production units of Santo Domingo, Ecuador*. Revista Espacio. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n05/a20v41n05p08.pdf>
- Anchellia, V., Inga, M., Olivares, P. & Escalante, J. (2021). *Administrative management and organizational commitment in educational institutions*. Propósitos y Representaciones. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download)
- Ariza, F., & Ariza, J. (2021). *Comunicación y Atención al Cliente*. McGraw-Hill, Interamericana de España.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. & Michelle, T. (2020). *From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador*. Información Tecnológica. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100161>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. México: UNAM.

- Cardona, D. & Orlando, O. (2011). *El proceso administrativo: Una aproximación conceptual*. (Artículo científico), Universidad Libre, Barranquilla, Colombia.  
[https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista\\_cultural/article/view/3979](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/3979)
- Castellano, S., Peña, O. & Suárez, D. (2019). *Quality of service in maternal-pediatric centers of Zulia state in Venezuela*. *Revista Venezolana de Gerencia*.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Cervantes, G., Muñoz, G. & Inda, A. (2020). *Teamwork and its effect on customer service quality*. *Revista Espacios*.  
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chávez, M., Castelo, A. y Villacis, J. (2020). *Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.  
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chiavenato, I. (2009), *Administración: Procesos Administrativos*, Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores S.A. México D.F.
- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica* - Reglamento RENACYT.  
<https://portal.concytec.gob.pe/index.php>
- Cortes, M., Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra 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)
- Dávila, H. (2021). *Gestión administrativa y atención a los usuarios de la Dirección de Transportes y Comunicaciones de Tarapoto, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50223/D%c3%a1vila\\_PH%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50223/D%c3%a1vila_PH%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delahoz, E., Fontalvo, T. & Fontalvo, O. (2020). *Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university*.



- López, A. (2021). *Administration as a key tool. Case study in business management in Tingo María*. Gaceta científica. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/928>
- Louffat, E. (2015) *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. (4ª ed.). Cengage. <http://www.ebooks7-24.com/?il=2758>
- Lozano, E., Amasifuén, M. y Luna, E. (2020). *Internal control and administrative management of the provincial municipality of Picota*. Balance´s. Tingo María. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198/181>
- Maldonado, J. (2018). *The importance of computer developments in administrative processes*. Polo del Conocimiento. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/378/450>
- Marín, F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC Tarapoto, 2020*. (Tesis de maestría). universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55444/Mar%C3%ADn\\_RFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55444/Mar%C3%ADn_RFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejías, A., Godoy, E. & Piña, R. (2018). *Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company*. Compendium. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Melamed, E. (2015). *Administrador de empresas con énfasis en gestión de la innovación, semillero de investigación del grupo Gestión Organizacional de la Universidad Simón Bolívar*. Universidad Simón Bolívar, Perú. [https://www.researchgate.net/publication/319507396\\_Procesos\\_administrativos\\_en\\_la\\_fundamentacion\\_teorica\\_de\\_la\\_gerencia\\_del\\_servicio\\_al\\_cliente](https://www.researchgate.net/publication/319507396_Procesos_administrativos_en_la_fundamentacion_teorica_de_la_gerencia_del_servicio_al_cliente)
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la Investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. (5ª ed.). Alpha Editorial. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodologia-de-la-investigacion-1598307637?location=1>



- Mendoza, A. (2017). *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta*. Revista Científica: Dominio de Las Ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Mendoza, V. & Moreira, J. (2021). *Administrative Management Processes, a journey from its origin*. Revista Fipcaec. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Mero, J. (2018). *Company, administration and administrative process*. Revista Fipcaec. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Moran, F. (2021). *Civil Service and the administrative process in the Provincial Municipality of Canas, Cusco, Peru*. Revista científica Dominio de las Ciencias. <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/2373/5206>
- Montes, J. y Pulla, C. (2019). *The administrative management and its impact on the productivity of Ecuadorian microenterprises. Case study Dipromax workshop in the city of Santo Domingo*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>
- Muñoz, N. & González, A. (2019). *Reflection of administrative management to improve the academic results of the Commune of Ovale*. Revista Scientific <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173009>
- Murrieta, P. y Farje, J. (2020). *Institutional climate and administrative management in schools with complete school day, Rodríguez de Mendoza, Peru*. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/download/648/797>
- OECD (2020), *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>

- Orozco, E, Alcalde, J., Navarro, J. & Lozano, R. (2016). *Administrative efficiency in the Mexican Fund for the Prevention of Catastrophic Expenditures in Health*. Revista Cuernavaca, México. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342016000500543](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342016000500543)
- Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Revista Recién. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Rangel, E. & Ramírez, M. (2017). *Perception of the diner about the restaurants of the Outstanding Host program at Av. Revolución de Tijuana*. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo. <https://doi.org/10.4067/s0718-235x2017000200138>
- Robledo, H., Meljem, J., Fajardo, G. & Olvera, D. (2012). *The step from idea to concept regarding quality in healthcare services*. Revista Conamed. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4175520.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. & Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. Información Tecnológica. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnosis of the quality of service, in Customer service, at the national university of Chimborazo - Ecuador*. Industrial Data. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Secretaria de Gestión Pública. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Presidencia de Consejo de Ministros <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Solís, J., Bucheli, X. & Fuentes, N. (2021). *Administrative management of mobile applications and its effect on the marketing of mass consumer products in the Quevedo Canton*. Revista Científica ECOCIENCIA. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/516/338>

- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. & Anchundia, R. (2019). *Perceived quality of care in CAI III health center*. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Suárez, M. (2018). *Business Management: a paradigm of the 21st century*. Revistas Fipcaec. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/57/66>
- Tamayo, M. & Tamayo (2006). El proceso de la investigación científica. Mexico, D.F., Limusa. Noriega Editores.
- Torres, C., Saleté, M. & Sepúlveda, J. (2018). *Perception of service quality at a primary chilean health care center*. Revista de ingeniería industrial. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
- Vargas, V., Valecillos, J. & Hernández, C. (2013). *Quality in the Rendering of Health Services: Parameters for Measurement*. Revista de Ciencias Sociales. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vásquez, G., Parrales, D. & Morales, V. (2021). *Administrative process: determining factor in the organizational development of msme*s. Revista Publicando. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249/2456>
- Vásquez, K. & Farje, J. (2020). *Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región*. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>
- Ventura, A. (2021). *Administrative management and motivation in the production of a natural product company, 2020*. Digital Publisher CEIT. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897405>
- Vite, H., Romero, W. & Vargas, J. (2018). *Analysis of processes in customer service units in public institutions case study: provincial directorate IESS el Oro*. Revista SATHIRI, Sembrador. <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/510/2424>

Zambrano, M. & Ormaza, M. (2020). *Administrative process to strengthen businesses of merchants on Alajuela de Portoviejo Street*. Revista Científica Dominio de las Ciencias.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1410/2523>

# ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Proceso administrativo</b>	Son todos aquellos procesos que se desarrollan dentro de las organizaciones para llevar a cabo las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo de la organización, las cuales son desempeñadas por las personas haciendo uso de técnicas y herramientas para garantizar el mejor resultado posible (Louffat, 2015).	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Planeación	Misión, visión y objetivos	Ordinal
				Estrategias	
				Políticas, cronogramas y presupuestos	
			Organización	Distribución del trabajo	
				Diseño de puestos	
				Designación del personal	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Trabajo en equipo	
				Liderazgo	
				Comunicación	
			Control	Negociación y conflictos	
				Control de lo logrado	
<b>Atención al usuario</b>	Es el desarrollo de estrategias y acciones que tengan un fin último de garantizar la plena satisfacción de la clientela, como también afianzar y conservar relaciones comerciales (Ariza y Ariza, 2021).	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Entorno	Condiciones ambientales	Ordinal
				Establecimiento físico señalizaciones	
			Personal	Proyección de imagen	
				Capacitación	
				Comportamiento	
				Apariencia	
			Organización empresarial	Funciones encomendadas	
				Características de la actividad	
				Rasgos diferenciadores	
				Actividades post atención	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022?  ¿Cuál es el nivel de atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022?  ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.  Identificar el nivel de atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.  Identificar la relación entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.  Ho: No existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de los procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022 es alto.  H2: El nivel de atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022 es alto.  H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de los procesos administrativos y la atención a los usuarios de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p>La investigación es tipo no experimental, de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra O1 = Proceso administrativo O2 = Atención al cliente r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> Estuvo conformada por 35 306 usuarios.</p> <p><b>Muestra</b> Estuvo conformada por 138 usuarios.</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;">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;">Atención al usuario</td> <td>Entorno</td> </tr> <tr> <td>Personal</td> </tr> <tr> <td>Organización empresarial</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Procesos administrativos	Planeación	Organización	Dirección	Control	Atención al usuario	Entorno	Personal	Organización empresarial
Variables	Dimensiones													
Procesos administrativos	Planeación													
	Organización													
	Dirección													
	Control													
Atención al usuario	Entorno													
	Personal													
	Organización empresarial													

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Procesos administrativos

#### Datos generales

N.º de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Instrucciones:

Estimado(a) usuario(a) el instrumento que se le presenta contiene diversas preguntas, para ello se le solicita que al momento de responder lo haga de acuerdo a su percepción marcando con una (x) la casilla que usted considere la apropiada. Sus respuestas serán utilizadas en un proceso de investigación para evaluar la variable sobre procesos administrativos de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.

Considere la siguiente escala de medición:

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

N.º	ÍTEMS DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>						
01	La entidad tiene alineados los objetivos con la misión y visión.					
02	La entidad desarrolla estrategias y herramientas para mejorar el servicio que se entrega a los usuarios finales.					
03	Considera que los cronogramas de las actividades a realizar se cumplen.					
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>						
04	En la entidad existe una adecuada distribución del trabajo en contraste con el puesto y las competencias laborales.					
05	Considera que en la entidad los cargos en las oficinas permiten agilizar los trámites y solucionar los inconvenientes de los usuarios.					
06	En la entidad la designación del personal se realiza por					



	concurso con la finalidad de contar profesionales idóneos.					
<b>07</b>	Considera que la entidad se encuentra organizada eficientemente para brindar una atención adecuada al usuario.					
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>						
<b>08</b>	En la entidad se desarrollan escenarios de participación entre los trabajadores para tomar decisiones, generar alternativas de solución y subsanar errores que se pudiesen generar en el servicio prestado.					
<b>09</b>	En la entidad los colaboradores se adaptan a las nuevas modalidades de trabajo en equipo con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los usuarios.					
<b>10</b>	Consideras que la entidad cuenta con líderes en las jefaturas de áreas.					
<b>11</b>	Consideras que la entidad posee canales de comunicación eficientes entre su personal y los usuarios.					
<b>12</b>	Cree que en la entidad existe compromiso por parte del personal en solucionar los reclamos.					
<b>DIMENSIÓN: Control</b>						
<b>13</b>	En la entidad los jefes de área controlan con eficiencia los procesos de trabajo.					
<b>14</b>	En la entidad se desarrollan evaluaciones constantes en aras de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos.					
<b>15</b>	En la entidad se regula las actividades del personal administrativo y gerencial a fin de brindar soluciones inteligentes.					
<b>16</b>	En la entidad se corrige a tiempo los errores de gestión para no perjudicar a los usuarios del servicio.					

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Atención al usuario

#### Datos generales

N.º de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Instrucciones:

Estimado(a) usuario(a) el instrumento que se le presenta contiene diversas preguntas, para ello se le solicita que al momento de responder lo haga de acuerdo a su percepción marcando con una (x) la casilla que usted considere la apropiada. Sus respuestas serán utilizadas en un proceso de investigación para evaluar la variable sobre atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022.

Considere la siguiente escala de medición:

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

N.º	ÍTEMS ATENCIÓN AL CLIENTE	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Entorno</b>						
01	Las condiciones ambientales de la oficina de la institución son adecuadas.					
02	Considera que la página web de la entidad contiene información necesaria y entendible para realizar trámites o consultas.					
03	El establecimiento físico cumple con las medidas de seguridad mínimas.					
04	El establecimiento físico tiene las señalizaciones mínimas.					
05	El establecimiento físico se encuentra en condiciones óptimas.					
<b>Dimensión: Personal</b>						
06	El personal que lo atendió le proyecta buena imagen de la institución.					

07	Considera que el personal se encuentra capacitado para brindarle una adecuada atención a los usuarios.					
08	Considera adecuado el comportamiento de los colaboradores al momento de brindarle la información requerida.					
09	La apariencia del personal le inspira confianza.					
10	Considera que el personal que lo atendió es eficiente en sus funciones encomendadas.					
<b>Dimensión: Organización empresarial</b>						
11	Considera que la institución cuenta con parámetros establecidos para la atención.					
12	La entidad tiene capacidad de solucionar en el tiempo adecuado los trámites o reclamos que realiza el usuario.					
13	Considera que la atención a través de los canales telemáticos o telefónicos está estructurado para una atención mas rápida.					
14	Cree que los horarios establecidos para la atención a los usuario son los adecuados.					
15	El personal de la entidad realiza actividades post atención para conocer si su trámite o reclamo fue atendido.					

# Validación de los instrumentos de investigación



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Panduro Salas Aladino  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV Tarapoto  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Procesos Administrativos  
 Autora del instrumento : Gloria Ericka Reátegui Gómez

### 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>Procesos Administrativos</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>Procesos Administrativos</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>Procesos Administrativos</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>					47	

(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:

Tarapoto 06 de junio de 2022

Aladino Panduro Salas  
 R.N.º 2301129059

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

Apellidos y nombres del experto: Panduro Salas Aladino  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV Tarapoto  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Atención al usuario  
 Autora del instrumento : Gloria Ericka Reátegui Gómez

**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: Atención al usuario.				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: Atención al usuario.					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: Atención al usuario.					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>47</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)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,7

Tarapoto 06 de junio de 2022



Aladino Panduro Salas  
 R.N° 2301128059

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

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Procesos Administrativos**  
 Autor del instrumento : Gloria Ericka Reátegui Gómez

**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>Procesos Administrativos</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>Procesos Administrativos</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>Procesos Administrativos</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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto 06 de junio de 2022



.....  
 Sr. Mg. Sr. Segundo Rodríguez M.  
 Celg. CLAD 7097

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

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Atención al usuario**  
 Autor del instrumento : Gloria Ericka Reátegui Gómez

**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>Atención al usuario</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>Atención al usuario</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>Atención al usuario</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>49</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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Tarapoto 06 de junio de 2022



.....  
 Sr. Mg. Sr. Segundo Rodríguez M.  
 Colg. CLAD 7097

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

Apellidos y nombres del experto: Mg. José Rodvin Reátegui Pezo  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Procesos Administrativos  
 Autor del instrumento : Gloria Ericka Reátegui Gómez

**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: Procesos Administrativos.					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: Procesos Administrativos.				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: Procesos Administrativos.					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**

Instrumento viable para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4,8

Tarapoto 06 de Junio de 2022



-----  
 Lic. José Rodvin Reátegui Pezo  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA



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

Apellidos y nombres del experto: Mg. José Rodvin Reátegui Pezo  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Atención al usuario  
 Autor del instrumento : Gloria Ericka Reátegui Gómez

**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: Atención al usuario.					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: Atención al usuario.				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: Atención al usuario.					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)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento viable para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4,8

Tarapoto 06 de Junio de 2022



-----  
**Lic. José Rodvin Reátegui Pezo**  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## Constancia de autorización de la investigación

**EMAPA SAN MARTÍN S.A.**



### CONSTANCIA

La Oficina de Recursos Humanos de EMAPA San Martín S.A. hace constar:

Que **Gloria Ericka Reátegui Gómez** identificado con DNI N° 70237146; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, se le concede la autorización de emplear el nombre de EMAPA San Martín S.A. para fines académicos en el desarrollo de su proyecto de investigación titulado **“Procesos administrativos y atención al usuario en EMAPA San Martín S.A, Tarapoto - 2022”**, que le permitirá el desarrollo de su tesis para la obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Se le expide la presente constancia a la parte interesada para los fines académicos que cree conveniente.

Atentamente,

  
  
Lic. Adm. Cinthia Guevara Inga  
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS  
HUMANOS (e)

 [www.emapasanmartin.com](http://www.emapasanmartin.com)  
 Jr. Federico Sánchez N°900  
 (042)526666 - 982085216  
 Emapa san Martín

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Tarapoto 30 de mayo del 2022

**CARTA N° 001-2022-GERG**

Señora:

Ing. Margot Vasquez Panduro  
Gerente General  
EMAPA San Martín S.A.



Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle y asimismo manifestarle que siendo alumna del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, me encuentro realizando la tesis titulada "Procesos administrativos y atención al usuario en EMAPA San Martín S.A., Tarapoto-2022", por tal motivo solicito a su despacho la autorización para emplear el nombre de la entidad que usted dirige en la referida investigación.

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Gloria Ercka Reátegui Gómez

DNI N° 70237146

## BASE DE DATOS

### Variable 1: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Nº	p1	p2	p3	Sub total	p4	p5	p6	p7	Sub total	p8	p9	p10	p11	p12	Sub total	p13	p14	p15	p16	Sub total	TOTAL
1	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
2	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
3	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19
4	1	2	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	6	25
5	3	4	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	54
6	1	2	2	5	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	27
7	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	63
8	3	2	3	8	2	3	3	2	10	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	11	42
9	4	4	5	13	3	3	4	4	14	4	1	3	4	4	16	4	4	5	4	17	60
10	5	4	5	14	4	5	5	4	18	4	1	5	5	4	19	5	4	5	5	19	70
11	4	4	4	12	5	5	4	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	67
12	3	2	4	9	3	2	3	2	10	2	4	2	3	2	13	3	2	4	3	12	44
13	2	3	2	7	2	2	2	3	9	3	4	2	2	3	14	2	3	2	2	9	39
14	4	3	4	11	2	3	4	3	12	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	15	55
15	2	2	1	5	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	28
16	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
17	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
18	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19
19	1	2	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	6	25
20	3	4	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	54
21	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
22	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
23	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19
24	1	2	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	6	25

<b>25</b>	3	4	3	<b>10</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>26</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>27</b>
<b>27</b>	4	4	4	<b>12</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>63</b>
<b>28</b>	3	2	3	<b>8</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	<b>42</b>
<b>29</b>	4	4	5	<b>13</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	1	3	4	4	<b>16</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>60</b>
<b>30</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	4	1	5	5	4	<b>19</b>	5	4	5	5	<b>19</b>	<b>70</b>
<b>31</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>67</b>
<b>32</b>	3	2	4	<b>9</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	2	4	2	3	2	<b>13</b>	3	2	4	3	<b>12</b>	<b>44</b>
<b>33</b>	2	3	2	<b>7</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	3	4	2	2	3	<b>14</b>	2	3	2	2	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>34</b>	4	3	4	<b>11</b>	2	3	4	3	<b>12</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>55</b>
<b>35</b>	2	2	1	<b>5</b>	1	2	2	2	<b>7</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	<b>28</b>
<b>36</b>	2	3	3	<b>8</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	<b>40</b>
<b>37</b>	3	3	4	<b>10</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>38</b>	1	1	1	<b>3</b>	2	2	1	1	<b>6</b>	1	1	2	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	<b>19</b>
<b>39</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	1	1	2	<b>6</b>	2	2	1	1	2	<b>8</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>25</b>
<b>40</b>	3	4	3	<b>10</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>41</b>	2	3	3	<b>8</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	<b>40</b>
<b>42</b>	3	3	4	<b>10</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>43</b>	1	1	1	<b>3</b>	2	2	1	1	<b>6</b>	1	1	2	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	<b>19</b>
<b>44</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	1	1	2	<b>6</b>	2	2	1	1	2	<b>8</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>25</b>
<b>45</b>	3	4	3	<b>10</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>46</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>27</b>
<b>47</b>	4	4	4	<b>12</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>63</b>
<b>48</b>	3	2	3	<b>8</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	<b>42</b>
<b>49</b>	4	4	5	<b>13</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	1	3	4	4	<b>16</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>60</b>
<b>50</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	4	1	5	5	4	<b>19</b>	5	4	5	5	<b>19</b>	<b>70</b>
<b>51</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>67</b>
<b>52</b>	3	2	4	<b>9</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	2	4	2	3	2	<b>13</b>	3	2	4	3	<b>12</b>	<b>44</b>
<b>53</b>	2	3	2	<b>7</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	3	4	2	2	3	<b>14</b>	2	3	2	2	<b>9</b>	<b>39</b>

54	4	3	4	11	2	3	4	3	12	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	15	55
55	2	2	1	5	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	28
56	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
57	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
58	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19
59	1	2	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	6	25
60	3	4	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	54
61	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
62	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
63	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19
64	1	2	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	6	25
65	3	4	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	54
66	1	2	2	5	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	27
67	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	63
68	3	2	3	8	2	3	3	2	10	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	11	42
69	4	4	5	13	3	3	4	4	14	4	1	3	4	4	16	4	4	5	4	17	60
70	5	4	5	14	4	5	5	4	18	4	1	5	5	4	19	5	4	5	5	19	70
71	4	4	4	12	5	5	4	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	67
72	3	2	4	9	3	2	3	2	10	2	4	2	3	2	13	3	2	4	3	12	44
73	2	3	2	7	2	2	2	3	9	3	4	2	2	3	14	2	3	2	2	9	39
74	4	3	4	11	2	3	4	3	12	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	15	55
75	2	2	1	5	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	28
76	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
77	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
78	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19
79	1	2	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	6	25
80	3	4	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	54
81	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
82	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54

<b>83</b>	1	1	1	<b>3</b>	2	2	1	1	<b>6</b>	1	1	2	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	<b>19</b>
<b>84</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	1	1	2	<b>6</b>	2	2	1	1	2	<b>8</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>25</b>
<b>85</b>	3	4	3	<b>10</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>86</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>27</b>
<b>87</b>	4	4	4	<b>12</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>63</b>
<b>88</b>	3	2	3	<b>8</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	<b>42</b>
<b>89</b>	4	4	5	<b>13</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	1	3	4	4	<b>16</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>60</b>
<b>90</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	4	1	5	5	4	<b>19</b>	5	4	5	5	<b>19</b>	<b>70</b>
<b>91</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>67</b>
<b>92</b>	3	2	4	<b>9</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	2	4	2	3	2	<b>13</b>	3	2	4	3	<b>12</b>	<b>44</b>
<b>93</b>	2	3	2	<b>7</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	3	4	2	2	3	<b>14</b>	2	3	2	2	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>94</b>	4	3	4	<b>11</b>	2	3	4	3	<b>12</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>55</b>
<b>95</b>	2	2	1	<b>5</b>	1	2	2	2	<b>7</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	<b>28</b>
<b>96</b>	2	3	3	<b>8</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	<b>40</b>
<b>97</b>	3	3	4	<b>10</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>98</b>	1	1	1	<b>3</b>	2	2	1	1	<b>6</b>	1	1	2	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	<b>19</b>
<b>99</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	1	1	2	<b>6</b>	2	2	1	1	2	<b>8</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>25</b>
<b>100</b>	3	4	3	<b>10</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>101</b>	2	3	3	<b>8</b>	2	2	2	3	<b>9</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	<b>40</b>
<b>102</b>	3	3	4	<b>10</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>103</b>	1	1	1	<b>3</b>	2	2	1	1	<b>6</b>	1	1	2	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	<b>19</b>
<b>104</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	1	1	2	<b>6</b>	2	2	1	1	2	<b>8</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>25</b>
<b>105</b>	3	4	3	<b>10</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>54</b>
<b>106</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	<b>27</b>
<b>107</b>	4	4	4	<b>12</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>63</b>
<b>108</b>	3	2	3	<b>8</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	<b>42</b>
<b>109</b>	4	4	5	<b>13</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	1	3	4	4	<b>16</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>60</b>
<b>110</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	4	1	5	5	4	<b>19</b>	5	4	5	5	<b>19</b>	<b>70</b>
<b>111</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>67</b>

112	3	2	4	9	3	2	3	2	10	2	4	2	3	2	13	3	2	4	3	12	44
113	2	3	2	7	2	2	2	3	9	3	4	2	2	3	14	2	3	2	2	9	39
114	4	3	4	11	2	3	4	3	12	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	15	55
115	2	2	1	5	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	28
116	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
117	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
118	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19
119	1	2	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	6	25
120	3	4	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	54
121	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
122	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
123	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19
124	1	2	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	1	2	2	1	6	25
125	3	4	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	54
126	1	2	2	5	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	27
127	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	63
128	3	2	3	8	2	3	3	2	10	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	11	42
129	4	4	5	13	3	3	4	4	14	4	1	3	4	4	16	4	4	5	4	17	60
130	5	4	5	14	4	5	5	4	18	4	1	5	5	4	19	5	4	5	5	19	70
131	4	4	4	12	5	5	4	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	67
132	3	2	4	9	3	2	3	2	10	2	4	2	3	2	13	3	2	4	3	12	44
133	2	3	2	7	2	2	2	3	9	3	4	2	2	3	14	2	3	2	2	9	39
134	4	3	4	11	2	3	4	3	12	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	15	55
135	2	2	1	5	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	28
136	2	3	3	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	40
137	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13	54
138	1	1	1	3	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19



## Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	Sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	Sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	Sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23

<b>25</b>	3	3	4	3	4	<b>17</b>	3	3	4	4	3	<b>17</b>	3	4	3	3	4	<b>17</b>	<b>51</b>
<b>26</b>	2	1	2	1	2	<b>8</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	1	2	2	1	2	<b>8</b>	<b>25</b>
<b>27</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>60</b>
<b>28</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	3	2	3	3	2	<b>13</b>	<b>39</b>
<b>29</b>	3	4	4	4	4	<b>19</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	<b>60</b>
<b>30</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>	5	4	5	5	4	<b>23</b>	<b>69</b>
<b>31</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	<b>62</b>
<b>32</b>	2	3	2	3	2	<b>12</b>	4	3	2	2	4	<b>15</b>	3	2	2	3	2	<b>12</b>	<b>39</b>
<b>33</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	2	2	3	3	2	<b>12</b>	2	3	2	2	3	<b>12</b>	<b>36</b>
<b>34</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	4	4	3	3	4	<b>18</b>	4	3	3	4	3	<b>17</b>	<b>52</b>
<b>35</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	<b>28</b>
<b>36</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>	1	2	2	2	3	<b>10</b>	<b>36</b>
<b>37</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	1	3	4	3	3	<b>14</b>	<b>47</b>
<b>38</b>	2	1	1	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	3	2	2	1	1	<b>9</b>	<b>20</b>
<b>39</b>	1	1	2	1	2	<b>7</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	4	3	1	1	2	<b>11</b>	<b>27</b>
<b>40</b>	3	3	4	3	4	<b>17</b>	3	3	4	4	3	<b>17</b>	4	4	3	3	4	<b>18</b>	<b>52</b>
<b>41</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	<b>39</b>
<b>42</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	<b>49</b>
<b>43</b>	2	1	1	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	2	1	1	<b>6</b>	<b>17</b>
<b>44</b>	1	1	2	1	2	<b>7</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	1	2	1	1	2	<b>7</b>	<b>23</b>
<b>45</b>	3	3	4	3	4	<b>17</b>	3	3	4	4	3	<b>17</b>	3	4	3	3	4	<b>17</b>	<b>51</b>
<b>46</b>	2	1	2	1	2	<b>8</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	1	2	2	1	2	<b>8</b>	<b>25</b>
<b>47</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>60</b>
<b>48</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	3	2	3	3	2	<b>13</b>	<b>39</b>
<b>49</b>	3	4	4	4	4	<b>19</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	<b>60</b>
<b>50</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>	5	4	5	5	4	<b>23</b>	<b>69</b>
<b>51</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	<b>62</b>
<b>52</b>	2	3	2	3	2	<b>12</b>	4	3	2	2	4	<b>15</b>	3	2	2	3	2	<b>12</b>	<b>39</b>
<b>53</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	2	2	3	3	2	<b>12</b>	2	3	2	2	3	<b>12</b>	<b>36</b>

54	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
56	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
57	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
58	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
59	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
60	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
61	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
62	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
63	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49

83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62

<b>112</b>	2	3	2	3	2	<b>12</b>	4	3	2	2	4	<b>15</b>	3	2	2	3	2	<b>12</b>	<b>39</b>
<b>113</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	2	2	3	3	2	<b>12</b>	2	3	2	2	3	<b>12</b>	<b>36</b>
<b>114</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	4	4	3	3	4	<b>18</b>	4	3	3	4	3	<b>17</b>	<b>52</b>
<b>115</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	<b>28</b>
<b>116</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>	1	2	2	2	3	<b>10</b>	<b>36</b>
<b>117</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	1	3	4	3	3	<b>14</b>	<b>47</b>
<b>118</b>	2	1	1	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	3	2	2	1	1	<b>9</b>	<b>20</b>
<b>119</b>	1	1	2	1	2	<b>7</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	4	3	1	1	2	<b>11</b>	<b>27</b>
<b>120</b>	3	3	4	3	4	<b>17</b>	3	3	4	4	3	<b>17</b>	4	4	3	3	4	<b>18</b>	<b>52</b>
<b>121</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	<b>39</b>
<b>122</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	<b>49</b>
<b>123</b>	2	1	1	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	2	1	1	<b>6</b>	<b>17</b>
<b>124</b>	1	1	2	1	2	<b>7</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	1	2	1	1	2	<b>7</b>	<b>23</b>
<b>125</b>	3	3	4	3	4	<b>17</b>	3	3	4	4	3	<b>17</b>	3	4	3	3	4	<b>17</b>	<b>51</b>
<b>126</b>	2	1	2	1	2	<b>8</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	1	2	2	1	2	<b>8</b>	<b>25</b>
<b>127</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>60</b>
<b>128</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>	3	3	2	2	3	<b>13</b>	3	2	3	3	2	<b>13</b>	<b>39</b>
<b>129</b>	3	4	4	4	4	<b>19</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	<b>60</b>
<b>130</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>	5	4	5	5	4	<b>23</b>	<b>69</b>
<b>131</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	<b>62</b>
<b>132</b>	2	3	2	3	2	<b>12</b>	4	3	2	2	4	<b>15</b>	3	2	2	3	2	<b>12</b>	<b>39</b>
<b>133</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	2	2	3	3	2	<b>12</b>	2	3	2	2	3	<b>12</b>	<b>36</b>
<b>134</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	4	4	3	3	4	<b>18</b>	4	3	3	4	3	<b>17</b>	<b>52</b>
<b>135</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	<b>28</b>
<b>136</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>	1	2	2	2	3	<b>10</b>	<b>36</b>
<b>137</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	1	3	4	3	3	<b>14</b>	<b>47</b>
<b>138</b>	2	1	1	1	1	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	3	2	2	1	1	<b>9</b>	<b>20</b>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Procesos administrativos y atención al usuario de EMAPA San Martín, Tarapoto - 2022", cuyo autor es REÁTEGUI GÓMEZ GLORIA ERICKA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 12 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado digitalmente por: RHORNAR el 14-08-2022 16:38:59

Código documento Trilce: TRI - 0339398