

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

ECONÓMICAS



TESIS

“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DE LA SUB GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL Y
LICENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO
2016”

PRESENTADA POR:

BACH.EVELIN ROCIO COAH TAPIA

BACH. OSCAR LIMACHI QUISPE

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN

ADMINISTRACIÓN

TACNA-PERÚ

2016

DEDICATORIA

A mi familia que a pesar de las situaciones críticas que suceden siempre nos mantenemos unidos y esperando lo mejor de mí como hija, hermana, mujer y profesional. A ellos por brindarme amor, apoyo incondicional y paciencia.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejo, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia, para conseguir mis objetivos. Y este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes; he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer tarea titánica e interminable. Quisiera dedicar mi tesis a ustedes, personas de bien, seres que ofrecen amor y bienestar.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme fortaleza y bendición todos los días para poder seguir en el largo camino de la vida al lado de los seres más apreciados que tengo.

Agradezco a mis padres Pedro e Hilaria por brindarme amor, valores y sus enseñanzas que me ayudan a poder crecer cada día. Sobre todo, por su gran apoyo en mi formación como profesional.

A mi hermana Sonia por impulsar a que logre las metas que me eh trazado y ser fuente de motivación para iniciar mi formación profesional, sin ella y mis padres esto no hubiera sido posible. Y a mis demás hermanos por estar en las buenas y en las situaciones más felices de mi vida.

También agradezco al Doctor Raúl García Castro por apoyarnos con la elaboración del presente trabajo de investigación.

Quiero agradecer primero a Dios por que nos dio el don de la perseverancia para alcanzar nuestras metas.

A mí querida madre Carmen, que con su amor y trabajo me educó y apoyó en toda mi formación profesional.

A mi hermana, por estar siempre a mi lado y apoyarme como amiga. Siempre eres a la que le cuento todo, confié en ti como en nadie, gracias por todo.

Los autores

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, sometemos a su consideración la tesis titulada: “PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL Y LICENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2016”, luego de haber culminado nuestros estudios de pre-grado, casa de estudios donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo se realizó con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es también producto de una investigación ardua y constante que pretende determinar la influencia que tiene los procesos administrativos y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Tacna, con la finalidad de contribuir al correcto y eficaz funcionamiento de la administración pública.

Los autores

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
PRESENTACION.....	IV
INDICE.....	V
INDICE DE TABLAS.....	VI
INDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IV
INTRODUCCION.....	X

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas Específicos.....	2
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3

CAPÍTULO II LA FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1.1. En el ámbito nacional.....	6
2.1.2. En el ámbito internacional.....	9
2.2. BASES TEORICAS	11
2.2.1 Definición de la administración.....	11
2.2.2 Definición de la Gestión.....	12
2.2.3 Definición de la Organización.....	13
2.2.4. Definición de Cultura Organizacional.....	14
2.2.5 Definición de Clima Organizacional.....	15
2.2.6 Definición de procesos administrativos.....	16
2.2.6.1. Procesos.....	18

2.2.6.2. Características.....	19
2.2.6.3. Factores.....	21
2.2.6.4. Principios de procesos administrativos.....	23
2.2.6.5. Clasificación del procedimiento administrativo.....	27
2.2.7. Definición de Satisfacción.....	29
2.2.8. Definición de Usuario.....	30
2.2.8.1. Tipología de los Usuarios.....	30
2.2.9. La importancia del cliente o usuario.....	32
2.2.10. Satisfacción de Usuarios.....	33
2.2.11. Elementos que conforman la satisfacción del cliente o usuario.....	35
2.2.12. Necesidades y expectativas de los usuarios o clientes.....	37
2.2.13. Factores que influyen las expectativas.....	40
2.2.14. Reglas para la satisfacción total del cliente.....	41
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	42
2.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
2.4.1. Hipótesis General.....	44
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	44

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.3. IDENTIFICACION Y OPERAC.DE VARIA.....	45
3.3.1. Variable independiente.....	46
3.3.2. Variable dependiente.....	46
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.4.1 Población.....	47
3.4.2 Muestra.....	47
3.4.3 Selección de la muestra.....	48
3.5. TÉCNICAS E INSTRUM. DE RECOL.DE DATOS.....	48
3.5.1 Técnicas.....	48
3.5.2 Instrumentos.....	49
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	49

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1	RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCION DEL USUARIO	51
4.2	RESULTADOS SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS...	78
4.3	COMPROBACION DE LA HIPÓTESIS.....	94
	DISCUCIONES.....	96
	CONCLUSIONES.....	99
	RECOMENDACIONES.....	101
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	102
	ANEXOS.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Gestión por funciones vs Gestión por proceso</i>	20
Tabla 2: <i>Tipología de los usuarios</i>	31
Tabla 3: <i>Procesos Administrativos</i>	46
Tabla 4: <i>Satisfacción del usuario</i>	46
Tabla 5: <i>Selección de Muestra</i>	48
Tabla 6: <i>Información que brinda el personal municipal</i>	52
Tabla 7: <i>Información brindada del sitio web de la Municipalidad</i>	54
Tabla 8: <i>Los sistemas informáticos que usa el personal municipal</i>	56
Tabla 9: <i>Plazos establecidos para atender los trámites administrativos</i> ...58	
Tabla 10: <i>Tiempo de espera para ser atendido por el personal municipal</i> . 60	
Tabla 11: <i>Predisposición del personal municipal para atender a los usuarios</i>	62
Tabla 12: <i>El Trato del personal municipal hacia los usuarios</i>	64
Tabla 13: <i>Conocimiento del personal municipal para atender al usuario</i> ... 66	
Tabla 14: <i>Imagen personal del personal municipal</i>	68
Tabla 15: <i>Instalaciones de la Municipalidad</i>	70
Tabla 16: <i>Comodidades de la sala de espera</i>	72
Tabla 17: <i>Limpieza, orden, señalización de seguridad de las instalaciones de la municipalidad</i>	74
Tabla 18: <i>Nivel de Satisfacción</i>	76
Tabla 19: <i>Escala del Nivel de Satisfacción</i>	77
Tabla 20: <i>Los trámites administrativos en relación al tiempo de demora</i> ... 78	
Tabla 21: <i>Procedimiento para atender las solicitudes de los usuarios, son eficientes?</i>	80
Tabla 22: <i>La municipalidad cumple con satisfacer positivamente los requerimientos de los usuarios</i>	82
Tabla 23: <i>El asesoramiento del trabajo municipal respecto al trámite administrativo</i>	84
Tabla 24: <i>Demora del Procedimiento Administrativo del Área de Adjudicaciones</i>	86
Tabla 25: <i>Demora del Proceso Administrativo del Área de Catastro</i>	88
Tabla 26: <i>Demora del proceso Administrativo del Área de Licencias de Funcionamiento</i>	90
Tabla 27: <i>Demora del procedimiento administrativo del área de Edificaciones</i>	92
Tabla 28: <i>Resultado Chi-Square Tests</i>	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Información que brinda el personal municipal</i>	52
Figura 2: <i>Información brindada del sitio web de la Municipalidad</i>	54
Figura 3: <i>Los sistemas informáticos que usa el personal municipal</i>	56
Figura 4: <i>Plazos establecidos para atender los trámites administrativos</i> ...	58
Figura 5: <i>Tiempo de espera para ser atendido por el personal municipal</i> .	60
Figura 6: <i>Predisposición del personal municipal para atender a los usuarios</i>	62
Figura 7: <i>El trato del personal municipal hacia los usuarios</i>	64
Figura 8: <i>Conocimiento del personal municipal para atender al usuario</i>	66
Figura 9: <i>Imagen personal del personal municipal</i>	68
Figura 10: <i>Instalaciones de la Municipalidad</i>	70
Figura 11: <i>Comodidades de la sala de espera</i>	72
Figura 12: <i>Limpieza, el orden, señalización de seguridad de las instalaciones de la municipalidad</i>	74
Figura 13: <i>Nivel de Satisfacción</i>	76
Figura 14: <i>Los trámites administrativos en relación al tiempo de demora</i> ..	78
Figura 15: <i>Procedimiento para atender las solicitudes de los usuarios, son eficientes?</i>	80
Figura 16: <i>La municipalidad cumple con satisfacer positivamente los requerimientos de los usuarios</i>	82
Figura 17: <i>El asesoramiento del trabajador municipal respecto al trámite administrativo</i>	84
Figura 18: <i>Demora de procesos administrativos del Área de Adjudicaciones</i>	86
Figura 19: <i>Demora del Proceso Administrativo del Área de Catastro</i>	88
Grafico 20: <i>Demora de los procesos administrativos del Área de Licencias de Funcionamiento</i>	91
Figura 21: <i>Demora de los procesos administrativos del Área de Edificaciones</i>	92

RESUMEN

La presente investigación tiene como **objetivo**; establecer de qué manera afecta los procesos administrativos en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2016. **La metodología** implica un trabajo aplicado, con un diseño no experimental, el total muestral fue de 43 usuarios. Aplicándose el instrumento de recolección de datos que estuvo conformado por 12 ítems, para la medición de la satisfacción de los usuarios. Para el análisis de los procesos administrativos se utilizó una ficha de observación documental, además se aplicó una encuesta de 4 ítems sobre los procesos administrativos. Los **resultados** obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción es de regular con un 69.9% y la percepción que tienen los usuarios en relación a la información proporcionada por los servidores públicos se encuentra en una escala regular, sobre los tiempos en los procesos Administrativos tienen por escala entre malo y regular, la atención al usuario tiene por escala entre bueno y regular, y sobre la infraestructura de la Sub-gerencia se encontró que tiene por escala regular. Sobre los trámites administrativos en relación al tiempo de demora el 43% de los usuarios se encuentran insatisfechos siendo el área de adjudicación es quien mayor demora de 31 días hábiles y Área de Licencias de Funcionamiento menor demora de 0 días hábiles. El 49.7% de los usuarios consideran regular a

que la Municipalidad cumpla con satisfacer positivamente los requerimientos de ellos, sobre el asesoramiento del trabajador respecto al trámite administrativo, el 40.6% de los usuarios consideran que es poca la orientación que se brinda. El 55.2% de los usuarios consideran poco eficiente el procedimiento para la atención de sus solicitudes. La prueba de hipótesis mediante el Chi Cuadrado con el software IBM SPSS Statistics arrojó un $p = 0.00$, siendo la regla de decisión si $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Como **conclusión** final se pudo comprobar que si existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos en la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Palabras clave: Procesos Administrativos, satisfacción de los usuarios, Trámite Único de Procedimiento Administrativo.

ABSTRATC

The present investigation has by **objective** establish how it affects the administrative processes in satisfying users territorial management sub-licenses conditioning and the Provincial Municipality of Tacna in 2016. The **methodology** applied involves working with a non-experimental design, sample total was 43 users. Apply the data collection instrument that consisted of 12 items, for measuring user satisfaction. For the analysis of administrative processes a file of documentary observation we were used, plus a survey of four items on the administrative processes applied. The **results** indicated that the level of satisfaction is regular with 69.9% and the perception of users regarding the information provided by public servants is in a regular scale, about the times in administrative processes are designed scale between bad and regular customer care is to scale between good and fair, and the Infrastructure Sub-management was found to have by regular scale. About administrative procedures in relation to the delay time 43% of users are dissatisfied with the area Allotment who further delay of 31 working days and Licensing Area Operation minor delay 0 business days. The 49.7% of users consider that the municipality regularly meets positively fulfill the requirements of them, on the advice of the worker on the administrative procedure, 40.6% of users believe that there is little guidance provided. The 55.2% of users consider the procedure for the care of their applications inefficiently. The

hypothesis test by Chi Square with IBM SPSS Statistics software fearlessness $p = 0.00$, being the decision rule if $p \leq 0.05$ the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. As a final **conclusion** it was found that if there is significant relationship between user satisfaction and administrative processes in the sub-management of territorial licenses conditioning and the Provincial Municipality of Tacna.

Keywords: Administrative Processes, user satisfaction, Single Step Administrative Procedure.

INTRODUCCIÓN

Tenemos entendido que las organizaciones son creadas con un solo objeto, cumplir metas y lograr los objetivos trazados por dicha organización. En el caso de las entidades públicas su objeto no necesariamente se ve reflejado en el lucro sino todo lo contrario básicamente buscan la satisfacción de los usuarios que están dentro de la jurisdicción de la municipalidad provincial de Tacna, para cumplir dicho objetivo la entidad recurre a gestiones del capital humano, mejora de la infraestructura de sus instalaciones para la misma comodidad y satisfacción de los usuarios y de alguna manera mejorar los procesos administrativos de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna. Y así promover un desarrollo integral, sostenible y armónico.

Nuestro trabajo de investigación se lleva a cabo en la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, donde se quiere determinar la satisfacción del usuario con respecto a los procesos administrativos y demás factores con la finalidad de poder establecer si existe algún tipo de relación entre ambas variables. Los resultados de la presente investigación se verán en los siguientes capítulos.

En el Capítulo I se describe el planteamiento del problema de investigación, la formulación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II muestra la fundamentación teórica que está básicamente compuesta por los antecedentes, el marco teórico como un cuerpo organizado de conocimientos que dan sustento a las variables de estudio, el glosario de términos y la hipótesis de la investigación.

En el Capítulo III se aborda la metodología de la investigación, donde está el tipo y el diseño, además se presenta la operacionalización de las variables, población y muestra, los instrumentos y técnicas utilizados para la recolección de los datos.

En el Capítulo IV están los resultados de la investigación, según los instrumentos aplicados a los usuarios y procesos administrativos de la sub-gerencia. También se presenta la comprobación de las hipótesis

En el Capítulo V presentamos las discusiones, conclusiones a las cuales se arribaron en la presente investigación y las recomendaciones respectivas y finalmente, las referencias Bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El origen de la existencia de los gobiernos locales es para contribuir con el bienestar de la población y para que sea efectivo se debe brindar un servicio digno que satisfaga su requerimiento, con calidad, celeridad, eficiencia y efectividad de las necesidades de cada usuario. Para cumplir su cometido la Municipalidad Provincial de Tacna dispone de documentos de gestión que hace posible que los procedimientos administrativos busquen hacer más eficiente la organización y gestión de los servicios que presta a través de procesos de simplificación administrativa que agilicen los diversos trámites que realizan los ciudadanos.

Sin embargo, se ha observado la existencia de permanentes quejas de los usuarios por la limitada agilidad, en respuesta a los trámites que brindan los servidores públicos de la Sub- Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna ocasionándole una mala imagen institucional. La inexistencia de instrumentos de gestión que permita a los servidores públicos reconocer cuales son las funciones que deben realizar ocasionando demoras con los plazos de los trámites de cada administrado.

Estas deficiencias vienen ocasionando que los usuarios tengan una mala apreciación sobre el servicio que viene prestando la municipalidad,

esencialmente por la demora para la prestación del servicio, la infraestructura, los sistemas de atención, el soporte informático, etc. Siendo la municipalidad una entidad recaudadora de impuestos esta situación va en desmedro de la imagen ante la comuna provincial.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿En qué medida los procesos administrativos afectan en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la municipalidad provincial de Tacna, en el año 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿En qué medida la celeridad de los procesos influye en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT?
- b. ¿Cómo influye el funcionamiento de los documentos de gestión en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT?
- c. ¿Cómo influye el número de procesos empleados en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT?
- d. ¿En qué medida el entendimiento de los trámites influye en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Establecer de qué manera afecta los procesos administrativos en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Evaluar la celeridad de los procesos que influye con la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.
- b. Evaluar el Funcionamiento de los documentos de gestión que influye en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.
- c. Analizar el número de procesos empleados que influye en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.
- d. Analizar el Entendimiento de los trámites y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento territorial y Licencias de la MPT.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta que los gobiernos regionales y locales en la gestión pública son entes imprescindibles dentro del desarrollo de la comunidad y, por tanto, una mejora en los procesos administrativos se tiene

que sustentan en la firme convicción de que el cambio es posible; sin embargo, se ha de apoyar en una visión realista de la situación actual, así como de los recursos e iniciativas con las que se cuentan en la actualidad.

Desde la perspectiva teórica la investigación justifica porque los resultados posibilitan tener mayor conocimiento sobre el comportamiento de los procesos administrativos en la municipalidad de Tacna y la respuesta de los usuarios a través de la satisfacción, esta información incrementará el conocimiento teórico de estas variables y su relación.

Metodológicamente la presente investigación desea contribuir con un instrumento orientador y guía de las posibles soluciones respecto a los diferentes escenarios de poder brindar un servicios de calidad y mejoramiento de los procesos administrativos, es importante tener en cuenta que es necesario contar el involucramiento de su recurso humano y el liderazgo de la Sub Gerencia Acondicionamiento Territorial y Licencias y del titular de la entidad, a fin de permitir un desarrollo positivo de sus procesos internos y externos, para afianzar el buen servicio que espera el usuario que acude a esa dependencia.

Desde el punto práctico se justifica la necesidad de mejorar los procesos administrativos de la Sub Gerencia Acondicionamiento Territorial y Licencias, con la finalidad de brindar una atención más eficiente, eficaz, oportuna y que responde a las exigencias actuales de la modernización de la administración del Estado y fundamentalmente mejore el grado de satisfacción del usuario. En base a los resultados se podrán tomar acciones para eliminar estas largas esperas y pagos no justificados ya que muchas veces existen requisitos o datos que están en poder de la misma institución,

asegurando que la ineficiencia de la burocracia estatal es el segundo factor que genera grandes problemas.

CAPÍTULO II

LA FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis propuesta presenta algunos antecedentes en relación cercana al tema presentado como:

2.1.1. En el Ámbito Nacional

“Mejoramiento en los procesos administrativos de la ugel N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”. Tuvo como objetivo determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción. Para esto se empleó una metodología de trabajó con un diseño de tipo descriptivo y correlacionar, para la variable el mejoramiento en los procesos admirativos de la UGEL N° 01 El Porvenir se realizó un modelado de gestión de calidad de procesos para el desarrollo de una práctica organizativa, democrática y eficiente que promueva una participación responsable de todos los actores, y para medir el mejoramiento del grado de satisfacción del docente en el año 2013, se utilizó la tasa o razón de quejas recibidas en el periodo por los docentes y administrativos de la jurisdicción, así como, el número de casos resueltos por la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir. Los resultados encontrados nos

ha permitido observar que existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia el docente, mientras que por el lado del enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, que contribuye directamente al desarrollo educativo. Se pudo concluir que dentro de los procesos administrativos más comunes identificados en la UGEL N° 01 El Porvenir, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo.

(HERNANDEZ, 2005)” Manual de procesos y procedimientos administrativos y asistenciales del hospital integrado sabana de Torres” se resuelve como objetivo el documentar los procesos y procedimientos administrativos y asistenciales que se realizan en el hospital integrado de sabana de torres, con bases en los resultados del análisis interno. La metodología que se tiene pensado usar es el método histórico, para analizar e interpretar hechos pasados que son la base para deducir las soluciones a los problemas presentes y futuros que presenta el hospital integrado de sabana de torres. Luego se utilizó el método deductivo, extrayendo conclusiones generales como consecuencia de la observación controlada de hechos individuales, usando procesos lógicos adecuados de lo general a lo particular. Los resultados del proceso que se hayan verificado frente a los requisitos de entrada del proceso, incluyendo los criterios de aceptación deberían considerar necesidades y expectativas del cliente y de otras partes

interesadas. Para propósitos de verificación, las salidas deberían registrarse y evaluarse contra los requisitos de entrada y los criterios de aceptación. Concluye que este proyecto permitió saber que el manual de procesos y procedimientos administrativos y asistenciales del hospital integrado de sabana de torres, es necesario para mejorar la calidad de la atención e incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos.

Huiza(2006)en su proyecto de tesis titulada:“Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callo. Octubre-diciembre 2003”. Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base del Callao. Octubre-diciembre 2003. La metodología se dio en base a un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal teniendo un tamaño de muestra compuesta de por 260 efectivos militares. Aplicando un instrumento de recolección de datos. En los resultados se demostró que la mayoría de los usuarios, es decir, el 76,15% se encuentra satisfecho con la atención de salud recibida en la consulta externa del Hospital de la Base Naval del Callao ya que Intervalo de Confianza alcanza el valor estándar de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Las conclusiones de este trabajo de investigación muestran que la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao.

Huerta (2015) el título de su investigación realizado fue: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima, enero del

2015”. El objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de medicina del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. El método que se utilizó fue mediante un diseño cualitativo, descriptivo, transversal. Para la medición de la satisfacción del usuario se utilizó una encuesta SERVPERF modificada. El muestreo estuvo constituido por 77 personas. Los resultados fueron: el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). Las conclusiones a las que se llegaron con la investigación fue que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 %. Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

2.1.2. En el Ámbito Internacional

Vargas (2013) en su proyecto tesis titulada: “Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios del patronato provincial de Pichincha”. Tuvo como objetivo Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad. La metodología de Estudio

fue de un diseño descriptivo, analítico transversal cuya población de estudio fue usuarios Internos que laboran en los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha, y Usuarios externos escogidos aleatoriamente y que acudieron a recibir atención en los 12 servicios de salud del PPP. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada, elaborada específicamente para esta investigación, basada en encuestas similares realizadas en Lima-Perú. Por lo tanto, se encuestó a 101 personas que trabajan en el centro de salud y 499 personas que acuden por un servicio al centro de salud. Los resultados del trabajo de investigación fueron que el nivel de satisfacción de los usuarios internos es del 90% y los usuarios externos tienen un nivel de satisfacción de 98%. Las conclusiones a las que se llegó con la investigación fue que el nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, que se vio reflejado en la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha.

Morales(2009) trabajó un proyecto de tesis titulada: "Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato, Risaralda, febrero abril 2009. La metodología que se aplicó fue mediante un estudio descriptivo transversal, con una muestra constituida por 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencias. El instrumento que se utilizó fue la escala CARE-Q constituida

por 46 preguntas cerradas. Los resultados fueron de la población encuestada, el 60% manifestó un nivel de satisfacción medio en relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo. Con relación a las características socio-demográficas se determinó que los 20 pacientes encuestados del servicio de urgencias, 7 son hombres con un 35% y 13 son mujeres con un 65% respectivamente, la edad oscila principalmente entre los 20 años y 30 años con un 50%, seguido de pacientes de 30 y 40 años con un 35% y los de menor porcentaje son los pacientes mayores de 40 años con un 15%, respectivamente. Se concluye que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, están satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería. Además, que se ofrece un servicio de salud eficaz y eficiente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Definición de la Administración

Se considera a la administración como una herramienta excelente dentro de las organizaciones, según (Clushkov, 2016) “Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente”.

La administración de alguna manera facilita llevar al éxito los diferentes tipos de organización sea privado o público utilizando de manera eficiente y eficaz las herramientas y recursos que tenemos a nuestra disposición.

Según (Reyes Ponce, s.f.) Definición Etimológica

“La palabra administración se forma con el prefijo ad hacía, “dirección, tendencia” y con minisratio; esta última palabra proviene a su vez de minister, vocablo compuesto de minus, comparativo de inferioridad, y del sufijo ter, que funge como término de comparación. La etimología del vocablo minister es, pues, diametralmente opuesto a la de magíster: de magis, comparativo de superioridad. Y de ter. Si magíster: de magis, comparativo de superioridad, y de ter, Si “magíster” (magistrado) indica una función de preeminencia o autoridad-el que ordena o dirige a otros en una función-.”minister” expresa precisamente lo contrario : subordinación u obediencia, el que realiza una función bajo el mando de otro, aquel que presta un servicio a otro, estar al servicio de otro.(Reyes Ponce, 2004:2)

Parafraseando, la definición nos lleva a reflexionar que siempre existirá alguien que realice una función bajo el mando de otro.

2.2.2. Definición de la Gestión

De Almeida M (2000:4), manifiesta haciendo referencia a Ivancevich (1995) lo siguiente:

“Para Ivancevich y otros (1995) la Gestión es el proceso emprendido por una o más personas, para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad, que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar” (p, 12). Esto significa que los gestores coordinan el trabajo de otros para lograr los objetivos propuestos, eficiente y efectivamente”

“Administración, gestión y dirección son sinónimos, por lo tanto, administrador, gestor director y gerente tiene el mismo significado son personas que supervisan las actividades de otros y son responsables de logro de las metas en las organizaciones”.

Por lo que se interpreta que Gestión son funciones y actividades laborales que los Administradores, Gerentes o Directores llevan a cabo, a fin de alcanzar los objetivos trazados por la organización.

2.2.3. Definición de la Organización

En el marco de la Teoría del Desarrollo Organizacional (DO), basadas en cuatro variables básicas: ambiente, organización, grupo e individuo. Chiavenato (2006) menciona que para el DO el concepto de organización es conductivista: “La organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente” (p,296).

Indica además que:

“Ese concepto utiliza la noción tradicional de división del trabajo que remite a las diferentes actividades y a la coordinación de la organización; asimismo, se refiere a personas como contribuyentes de las organizaciones, en lugar de que las personas estén totalmente incluidas en las organizaciones. Las contribuciones de cada participante en la organización dependen de sus diferencias individuales, así como del sistema de recompensas y contribuciones de la organización, la organización actúa en un ambiente en el que su existencia y supervivencia dependen de la forma como ella se relaciona con ese medio.

La organización debe estructurarse y dinamizarse en función de las condiciones y circunstancias que caracteriza al medio en que opera” (Idalberto , 2009)

Las organizaciones deben estar en capacidad de cambiar sus estructuras cerradas y también ser capaces de adaptarse a los permanentes cambios del medio en que se desarrollan y adoptar sistemas abiertos y flexibles.

2.2.4. Definición de Cultura Organizacional

“La cultura organizacional es el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales y típicos de cada organización. Asimismo, represente la forma tradicional en la cual se acostumbra a pensar y hacer las cosas, que además comparten todos los miembros de la organización. La cultura organizacional representa las normas informales y no escritas que orientan la conducta de los miembros de la organización día con día que le da sentido a sus acciones para la realización de los objetivos organizacionales. Cada organización tiene su propia cultura corporativa. Existen culturas conservadoras que se caracterizan por su rigidez y culturas adaptables que son flexibles y maleables, las organizaciones deben adoptar culturas adaptables y flexibles para obtener mayor eficiencia y eficacia de sus miembros participantes, del mismo modo para alcanzar la innovación necesaria para navegar por los cambios y transformaciones del mundo actual”. (Chiavenato I.2006:296-297).

Una nota interesante del autor es que: “los aspectos formales de la organización se quedan en la parte visible que involucran políticas y directrices, métodos y procedimientos, objetivos, estructura organizacional y tecnología, y menciona además que: los aspectos informales se quedan ocultos y que involucra percepciones, sentimientos, actitudes, valores, interacciones informales, y normas grupales y estos son los más difíciles de cambiar o sufrir transformaciones” (Chiavenato I 2006:297).

Parafraseando, las organizaciones si quieren sobrevivir deberán cambiar la cultura organizacional.

2.2.5. Definición del Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a los aspectos morales y actitudes de comportamiento social como lo menciona Chiavenato (2006).

“El clima organizacional está constituido por el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. Está ligado a la moral, y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo; caliente o frío; negativo o positivo; satisfactorio o insatisfactorio, esto depende de cómo los participantes se sientan en relación a la organización. Involucra aspectos y factores estructurales, como el tipo de la organización las tecnologías utilizadas, las políticas, metas operacionales, reglamentos internos y además las actitudes y comportamientos que la organización motiva o sanciona”
(Chiavenato I, 2006:297-298)

2.2.6. Definición de Procesos administrativos

Como ciencia la administración exige en su desarrollo teórico y práctico un pensamiento sistematizado, con bases sólidas en la investigación y en la elaboración de sus teorías, que pueda romper con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte de quien la práctica. En el pasar de los años el proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a fines del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol. Siendo el quien menciona que el proceso administrativo forma algo más que una secuencia cíclica por estar relacionada íntimamente con una interacción dinámica que conjuga a la planeación, la organización, la dirección y el control, las funciones administrativas consideradas como un todo conforman el proceso administrativo, De Almeida M. (2000) menciona a “Stoner,(1997)que enfatiza al respecto El proceso Administrativo es una forma sistemática de hacer las cosas”(p.11), Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas, interactuantes e interdependientes con el propósito de alcanzar las metas que desean” (p.6).

Entonces el proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Muchos dividen al proceso administrativo en cuatro fases las cuales son: planeación, organización, dirección y control.

La **planeación** consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder

alcanzar los fines que se han propuesto. La planificación comprende en la práctica desde el nivel de ideas, diseño de objetivos, metas, estrategias, políticas y programas hasta llegar a los procedimientos. Entonces se puede deducir que constituye una toma de decisiones ya que se influida en la selección entre una y varias alternativas.

Por **organización** podemos decir que se trata de la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la institución para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan. Las razones fundamentales por las cuales se decide organizar es ya que existe una gran cantidad de cosas que no puede realizarlas una sola persona y por ende debe unirse con otros para ejecutarlas, la otra razón es para aprovechar los beneficios que trae la división del trabajo.

La función de **dirección** hace referencia a la forma como se imparten las órdenes o instrucción a las personas de la empresa o institución y se le debe explicar lo que debe hacerse. Los subordinados son orientados de manera adecuada y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, al mismo tiempo para lograr motivarlo a trabajar con confianza.

El **control** consiste en verificar si los resultados obtenidos son iguales o parecidos a los planes que se presentaron, y permite básicamente avisar una forma oportuna si algo está fallando y además si resulta eficaz en el uso de los recursos. En otras palabras, se trata de evaluar y corregir las actividades que realizan los subordinados para asegurarse que se cumpla

acorde a los planes que se fijaron desde un comienzo. El control nos sirve para medir el desempeño en relación con las metas y las actividades realizadas.

2.2.6.1. Procesos

a) Concepto

Según el autor Martínez Mora (2003) indica que Procesos:

“Toda actividad realizada por una organización, que utilizando recursos obtenga un bien o un servicio dirigido al cliente, se considera un proceso; en el ámbito de las organizaciones innovadores, el proceso se define como un conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfagan plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido”. También se indica que: “los procesos tienen límites bien definidos; por lo que es importante conocer donde empieza y donde acaba en función de un tiempo.” (Martínez Mora et, al, 2003:113)

Por lo que se tomará en cuenta que no existe un producto sin un proceso y viceversa y además proceso es un conjunto de fases o etapas sucesivas e interrelacionadas que forman un proceso integral.

b) Objetivos

Los objetivos constituyen la parte central de una planeación y nos define los planes para alcanzarlos a decir de Chiavenato (2006), “Los objetivos son los resultados futuros que se pretenden lograr, son blancos elegidos que se

pretenden alcanzar en cierto tiempo, con la utilización de determinados recursos disponibles y posibles, que una vez alcanzados dejan de ser objetivos y se transforman en realidades”. (p,138)

2.2.6.2. Características

a) Ventajas

En el artículo de Soluciones tecnología hace mención a la estandarización de los procesos.

Julio César Alcubilla-Soluciones y Tecnología.net 23 de enero de 2007

“La estandarización de procesos en los negocios, hoy en día es una herramienta o “meta” a alcanzar. Entre múltiples motivos, las exigencias que nos impone un mercado globalizado, nos ha hecho cambiar la visión del mundo y de los negocios. La competitividad extrema, en la que no existen distancias ni fronteras y el hecho de que la información, ha dejado de ser resguardo seguro en sus organizaciones, para estar al alcance de todos. Provoca una enorme presión sobre las mismas, que deben flexibilizarse y encontrar nuevos mecanismos para afrontar las presiones, para innovar y en general, para sobrevivir.

Es rescatable esta posición por la importancia que la empresa privada tiene frente a las innovaciones, no así el sector público que necesita innovarse con un enfoque al cliente y la mejora de su organización interna. En la tabla 1 se destaca algunas de las ventajas de las organizaciones que

gestionan por procesos vs. Las organizaciones tradicionales funcionales, desde el punto de vista del autor Medina A.(2005)

Tabla 1: Gestión por funciones vs gestión por proceso

GESTIÓN POR FUNCIONES	GESTION POR PROCESO
Departamento especializado	Procesos valor añadido
Departamento forma organizada	Forma natural organizar el trabajo
Jefes funcionales	Responsables de los procesos
Jerarquía – control	Autonomía – Autocontrol
Burocracia – formalismo	Flexibilidad – cambio – innovación
Toma de decisiones centralizada	Es parte del trabajo de todos
Información jerárquica	Información compartida
Jerarquía para coordinar	Coordina el equipo
Cumplimiento desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia: Productividad	Eficacia: competitividad
Cómo hacer mejor las tareas	Qué tareas hacer y para qué
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplia – transfuncional

Fuente: Medina A.(2005)

b) Fases

Todo proceso tiene tres elementos:

*“**INPUT** (Entrada principal), es un producto que provienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”.*

La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso.

LA SECUENCIA DE ACTIVIDADES *Propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software*

para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre qué procesar y cómo (calidad) y cuando entregar el output al eslabón del proceso administrativo

OUTPUT (SALIDA) *Producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. La salida es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno): El output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un “proceso del cliente”. (Pérez, F. J 2010:55).*

Entendiéndose que, las actividades de un Proceso están activamente conectadas, que se proveen de insumos del medio interno y externo, agregando valor para transformar un bien o servicios en productos finales que satisfacen los requerimientos de los clientes.

2.2.6.3. Factores

A decir de Pérez F.J.(2010). “Hay que entender para que hacemos las cosas, para comprender por qué hacemos lo que hacemos y poder así mejorar la forma de actuar”.(p.57)

“Los factores que interactúan dentro del proceso permiten transformar entradas en salidas, es decir, la forma de utilizar y combinar recursos”. Los factores que influyen para que esto suceda son las personas, los recursos materiales, físicos, tecnológicos, los métodos de trabajo, 23 procedimientos, hojas de procesos e instrucciones técnicas y de trabajo , en donde se resalta la descripción de la forma de utilizar los recursos: quién hace qué, cuándo y muy ocasionalmente el cómo, además se incluye el método para medición

y el seguimiento, del funcionamiento del proceso, el producto y la satisfacción del cliente y el medio ambiente del entorno donde se desarrolla el proceso” (Pérez F.J.2010:57-58).

Por lo mencionado se puede concluir que los factores que intervienen en los procesos permitirán que las organizaciones sean de óptimo rendimiento y con enfoque a la satisfacción del cliente.

¿Proceso o Procedimiento?

Los trámites o procedimientos administrativos, que siempre se han tratado de manera aislada, ahora gracias al enfoque moderno de sistemas deben visualizarse de manera corporativa o sistémica (Nemesio Espinoza Herrera/ Administración Documentaria/ 1ª Edición/ 1995/ Editorial San Marcos/ Lima/ Página 24). Al respecto, deviene pertinente efectuar dos disquisiciones, la primera respecto al término “trámite” que derivado del latín *trames*, identifica las diligencias o acciones que realizan tanto el sujeto pasivo como el activo, en su afán de conducir o guiar el proceder del expediente; si ha sido iniciado internamente decimos que es de oficio, y si ha sido iniciado por acción externa, decimos es a petición de parte.

Sobre la segunda, es con relación a la palabra “procedimiento” que derivado del latín *procederé*, se encuentra referida a las formalidades o normas que debe observar el que realiza el acto trámite. Para la observancia de las formalidades será necesario que haya sido regulada por norma jurídica o administrativa de jerarquía. Víctor lázaro define a procedimiento como:” Una serie de funciones, pasos empleados por la dirección para que su labor o cualquier trabajo, sea desempeñado con mayor eficiencia, efectividad y economía.”

Muncho Galindo y García Martínez indican que: “Los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que debe seguirse en la realización de un trabajo repetitivo”: En consecuencia “procedimiento administrativo” no es otra cosa que las formalidades reguladas que permitirán conducir de modo seguro determinados trámites que deben realizar, tanto el sujeto pasivo como el sujeto activo.

2.2.6.4. Principios procedimentales administrativos

De conformidad con el Art.32 del D.S. N°002-94-JUS, T.U.O. de Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, este se rige entre otros, por los principios de simplicidad, celeridad y eficacia, que deben servir de criterio interpretativo para resolver las peticiones o cuestiones que puedan suscitarse al aplicar aquel complejo normativo.

- a. **¹Celeridad.** -El procedimiento debe avanzar de impulso, de oficio o a petición de parte, a fin de que concluya oportunamente y en forma pronta, pero sin festinar trámites. También se le denomina de economía procesal.
- b. **²Eficacia.** -Una vez iniciado un trámite o procedimiento administrativo su continuación no podrá ser impedida por insuficiencia o inadecuación de pruebas o recaudos documentales.El procedimiento se impulsará de oficio en todos sus trámites, cualquier obstáculo que se oponga a la regular tramitación del expediente o realización de procedimiento,deberáser superado por el funcionario competente sin necesidad de petición de parte, quien, además, determinará la norma

¹Fuente legal: Art.32 T.U.O D.S. N°002-94-JUS

²Fuente legal:Art. 23, 1er párrafo D.S. N° 070-89-PCM Art. 46, 68, 103 T.U.O D.S N°002-94-JUS

aplicable al reclamo (o petición), aun cuando no haya sido invocada o la cita legal fuera errónea.

El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no es obstáculo para su tramitación, siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter. No obstante, cuando en cualquier momento del trámite se advierta que los interesados no hubieran cumplido con todos los requisitos necesarios, la administración podrá de oficio, notificarlos, para que dentro de un plazo prudencial puedan subsanar las omisiones.

- c. **³Verdad Material.** -Principio mediante el cual se descubre la verdad absoluta de los hechos o de los acontecimientos más allá de toda normalidad o de los indicios que pudieran aportar los medios probatorios.
- d. **⁴Objetividad Normativa.** -Observancia estricta del texto legal. Equidad, imparcialidad o rectitud.
- e. **⁵Oficialidad.** -Facultad de la autoridad administrativa para iniciar y mantener la dinámica del procedimiento sin que sea necesaria su activación por parte interesada; pero, esta acción deberá aceptarse si no traba o no pretende detenerlo o desnaturalizarlo. Se actúa de oficio. El proceso o procedimiento administrativo puede ser promovido de oficio por el órgano competente o a instancia de parte interesada. La oficialidad importa una facultad de la autoridad para iniciar y mantener la dinámica del procedimiento, sin que sea necesaria su activación por parte interesada; es decir, que el procedimiento debe iniciarse de oficio, por propia iniciativa del funcionario o servidor competente o como consecuencia de orden superior, pero también podrá serlo a petición del

³Fuente legal: Arts. 25, 34, inc. c) 43,47 T.U.O D.S N°002-94-JUS

⁴Fuente legal: Arts.5, 18 y 43 D.S N°002-94-JUS

⁵Fuente legal: Arts. 3, 13, 32, 46, 58,61 y 64 T.U.O D.S N°002-94-JUS Art.24 D.S. N° 070-89-PCM

interesado; en ambos casos podrán decidirse conjunta o alternativamente, en vista de que no son excluyentes.

Por ningún motivo se podrá rechazar la admisión a trámite de solicitudes, escritos o recursos. Si el funcionario o servidor a quien corresponda la recepción de los tales documentos advirtiese la omisión de algún requisito o la incursión de algún error, podrá notar su observación en el cargo del interesado, para que proceda por única vez a la subsanación correspondiente, conforme a lo preceptuado en el artículo 23 del reglamento de la ley de simplificación.

- f. **⁶Gratuidad.** -Institución generalmente aceptada que en principio impide pagar directamente al servidor para su usufructo personal, pero que finalmente debemos realizarlos al estado, siempre y cuando las normas así lo dispongan a través de tasas, papeletas, formularios, derechos, poderes, actuaciones de pruebas, etc.
- g. **⁷Publicidad.** - En forma restringida, sólo los interesados o abogados o apoderados deben informarse oralmente o mediante revisión del expediente cuando lo estimen conveniente. Pero en forma amplia, cuando se trata de divulgar los fines y objetivos de las dependencias públicas o de notificaciones para que surtan efectos legales.
- h. **⁸Tuitividad.** -Protección que el estado brinda en todo momento a la parte más débil de la relación, ya sea administrado o un trabajador de la administración pública.

⁶Fuente legal:Arts. 9 y 78 T.U.O D.S N°002-94-JUS

⁷Fuente legal: Arts.34, 40, 41, 49, 52, 54 y 55 T.U.O D.S N°002-94-JUS Art. 24, D. Leg. N° 757

⁸Fuente legal: Arts. 68 y 103 T.U.O D.S N°002-94-JUS

- i. **Cosa decidida.** -Al no haber juzgamiento en lo administrativo, los actos siempre pueden ser enervados y aún carecer efectos por decisión jurisdiccional, así lo dispone nuestro ordenamiento jurídico.
- j. **⁹Doble instancia.** -Un procedimiento o proceso puede ser conocido y resuelto en dos niveles jerárquicos, y cuando menos en forma excepcional por órganos equivalentes.
- k. **¹⁰Doble vía.** -También denominado de las dos vías. No existe asunto administrativo que no pueda dejar de conocer y resolver sucesiva y jurisdiccionalmente, tanto en la vía administrativa (la primera) y que por agotamiento se pasa a la vía jurisdiccional (la segunda), salvo norma expresa en contrario.
- l. **¹¹Escritoriedad.** -Regla extrínseca del procedimiento determinado por los documentos, formularios y los expedientes administrativos.
- m. **Unidad.** -Las normas del procedimiento administrativo deben estar reunidas en un solo texto.
- n. **Antiformalismo.** -Permite al administrado formular peticiones sin plazo y subsanar los defectos en cualquier momento. También podría interpretarse como la obligatoriedad de regular la conducción de los procesos y procedimientos en documentos de gestión; en este caso, en el MAPRO, el cual señalará la ruta crítica por la cual deben transitar los responsables de realizar progresivamente los pasos del proceso o procedimiento.
- o. **Legalidad.** -Solo por ley expresa se crean, modifican o suprimen tributos y se conceden exoneraciones y otros beneficios tributarios, conforme a lo

⁹Fuente legal: Arts. 97 y 102 T.U.O D.S N°002-94-JUS Art. 148 Constitución Política

¹⁰Fuente legal: Arts.8, 87, 109, 112 y 114 T.U.O D.S N°002-94-JUS

¹¹Fuente legal: Arts. 33, 34, 35, 36, 56, 58 T.U.O D.S N°002-94-JUS

regulado en la constitución política y las leyes de la materia. En el caso de la simplificación administrativa el cobro de derechos por la tramitación de procedimientos administrativos sólo procederá cuando sea autorizado por la ley, y se encuentren comprendidos en el correspondiente TUPA. La autoridad está obligada a observar la norma jurídica o administrativa aplicable al caso accionado.

2.2.6.5. Clasificación del procedimiento administrativo

Antes de ingresar al análisis para aplicar reingeniería resulta necesario que el lector tenga un breve conocimiento de la clase de procedimiento en el que está trabajando. Recuerde siempre que la administración pública se caracteriza por su legalismo, característica que lo obliga a tener siempre en cuenta a la norma vigente. Jamás la soslaye ni peque de ignorancia, porque podría estar regulando un procedimiento plagado de inseguridad jurídica. Este es el reto que se le presente frente a una probable actuación en la actividad privada. El procedimiento administrativo puede ser clasificado desde distintos puntos de vista.

Así, el procedimiento administrativo, **por su origen** presenta dos sentidos en su aplicación:

a. Interno

Es el que permite a la administración pública realizar sus funciones operativas o administrativas internas, dinamizan internamente a la entidad, se realizan de oficio por ello se les denomina adjetivos, y

b. Externo

Es el que permite al usuario el ejercicio del derecho constitucional de petición y al trámite de la solicitud. Se le denomina sustantivo, porque se trata de un conjunto de acciones y diligencias que debe realizar el interesado o titular del derecho accionado, ante la entidad, con el objeto de obtener de ésta un determinado pronunciamiento, y además porque es la razón de ser del estado. El procedimiento externo o sustantivo acepta otros conceptos o definiciones que serán analizados más adelante.

También, el procedimiento administrativo **por su naturaleza** se divide en:

a. Adjetivo

b. Las organizaciones realizan procedimientos que les permite desarrollar sus proyectos y programas, apoyan a la realización del procedimiento sustantivo.

c. Sustantivo

Jurídicamente, la ley de simplificación administrativa se refirió expresamente a los procedimientos sustantivos; no obstante, encontramos una implícita mención a los procedimientos adjetivos, iniciados de oficio. Posteriormente, para efectos de su regulación en el TUPA el decreto legislativo N° 757 Título IV se refirió expresamente a los sustantivos por estar relacionados con las unidades orgánicas de líneas prestadoras directas del servicio público o administrativo a la ciudadanía. Los sustantivos, son procedimientos cuyos resultados se dirigen hacia afuera, hacia los sectores sociales con los que se relacionan en el cumplimiento de sus atribuciones.

Pero también podría considerarse en algunos casos a las unidades orgánicas de apoyo, por ejemplo, los procedimientos relacionados con beneficios sociales originados por una petición de parte, o en los gobiernos locales los servicios administrativos que presta la unidad de rentas, siempre que haya sido estructurado como una orgánica de apoyo y no de línea como debería ser.

2.2.7. Definición de satisfacción

Existen diversas formas de definir a la satisfacción por ser una palabra que tiene varias dimensiones.

A continuación, definiciones por autores:

- Howard y Sheth (1969): Definen como el *“Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión”*.
- Hunt (1977): *“Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba”*.
- Oliver (1980-1981): *“Estado Psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia del consumo”*.
- Mano y Oliver (1933) *“Respuesta del consumidor asociada posterior a la compra del producto o al servicio consumado”*.
- Una definición de satisfacción del cliente de Philip Kotler es *“el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comprar el percibido de un producto o servicio con sus expectativas”*.}
- *Es una respuesta emocional o cognoscitiva a determinados atributos que le resultan relevantes. En definitiva, la opinión que tienen los*

ciudadanos sobre los servicios que prestan las entidades públicas se ve alterada por la experiencia satisfactoria, o insatisfactoria, que se produce en un momento determinado.

Entonces la Satisfacción Refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente por el individuo.

2.2.8. Definición de Usuario

De acuerdo a la Ley N° 27444 en el Artículo 55 (Diario El Peruano, 2011) el Usuario es la *“persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en dicho artículo o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública”*.

2.2.8.1. Tipología de los usuarios

Villa (2014) nos menciona acerca de la tipología de los usuarios:

La personalidad es una de las consideraciones necesarias para definir al usuario, ya que determina el comportamiento ante circunstancias concretas. Aunque cada individuo tiene su propia personalidad, existen ciertos rasgos comunes que definen los diferentes tipos de personalidad que veremos en la tabla 2.

Tabla 2: Tipología de los usuarios

PERSONALIDAD	CARACTERÍSTICAS
Afable	Suave y expansivo en el trato. Se entretiene fácilmente hablando.
Agresivo	Impaciente, provocativo y ofensivo. Se cree en posesión de la verdad.
Altivo	Orgullosa, soberbio y astuto. Critica y menosprecia a los demás.
Amistoso	Inseguro y se pierde con facilidad. Se desvía del tema constantemente.
Autoritario	Ostenta el poder y sabe cuándo tiene razón e impone su criterio.
Callado o reservado	Da la mínima información posible. Concreta al máximo su comunicación.
Cautos	Receloso y desconfiado. Se siente incómodo en la relación con los demás.
Charlatán	Habla sin cesar y es incapaz de centrarse en un solo tema.
Decidido	Resolutivo y tendente a concluir con rapidez y eficacia.
Desconfiado	Escéptico y <<a la defensiva>>. Actitud negativa de entrada.
Descontento	Enfadado y <<a la defensiva>>. Actitud negativa de entrada.
Dominante	Avasallador. No soporta que lo contradigan.
Especulador	Orientado al beneficio propio inmediato. Solo entiende el corto plazo.
Exigente	Inseguro, perfeccionista y demanda atención inmediata y personalizada.
Grosero	Maleducado, inseguro y cortante. Pierde los estribos con facilidad.
Huraño	Tosco y huidizo. Suele estar poco preparado en el tema en cuestión.
Impulsivo	Habla sin reflexionar ni cautela. Habla sin pensar y dificulta el diálogo.
Inseguro o indeciso	Temeroso, desconfía de sí mismo. Piensa despacio y consulta cada dato.
Moroso	Falta de seriedad para mantenerse al día con sus deberes económicos
Narcisista	Se da mucha importancia y solo quiere demostrar su valía y argumentos

Negativo	Crítico, pesimista y conflictivo. Nunca está de acuerdo con nada.
Pragmático	Va al grano. Solo quiere cifras, plazos, resultados.
Prevenido	Cuidadoso en exceso. Es complicado hacerles cambiar de opinión.
Prudente	Poco emotivo y muy racional. Necesita estar seguro del tema y/o producto.
Rutinario	Conservador, reticente al cambio y respetuoso de los pactos establecidos.
Suspicious o escéptico	No tiene confianza en sí mismo ni en los demás. Empecinado en sus opiniones.
Terco	Obstinado e incapaz de cambiar de opinión, aunque haya evidencias.
Tímido	Se siente inferior a los demás. Habla poco y en un tono inaudible.
Variable	Inestable e inconstante. Cambia mil veces de opinión.

Fuente:(Villa, 2014)

2.2.9. La importancia del cliente o usuario

¿Quién es el cliente/ público usuario?

Según Es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a cualquier organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución.

A esta persona la encontramos no solo en el campo comercial empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando son pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad.

Factores que influyen en las expectativas del cliente o público usuario.

Son los siguientes:

- a. Eficiencia: ¿se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando?
- b. Confianza: ¿La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla?
- c. Servicialdad: La Servicialdad es una añadidura. Se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada.
- d. Interés personal: Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierten en una relación de aprecio.
- e. Confiabilidad: Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización.

2.2.10. Satisfacción de Usuarios

A continuación, se mencionará algunas definiciones de Satisfacción del cliente por diversos autores:

- Oliver (1980-1981): *estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.*
- Tse, Nicosia y Wilton (1990): *respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues, de un proceso multidimensional y dinámico.*

- Bachelet (1992) consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales.
- Para Philip Kotler, la satisfacción del cliente es *"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"*
- También es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 *"Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario"*, que la define como la *"percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos"*

Los autores coinciden en que la satisfacción está relacionada con el resultado de una compra, la percepción que se tiene luego de recibir un servicio y el estado final que puede sentir el consumidor, cliente u usuario; por lo que existen diversos factores tales como psicológicos, materiales, etc., que impulsan a que el consumidor, cliente u usuario estar satisfechos con sus necesidades y se deberá analizar mediante técnicas e instrumentos que permitan saber cómo es que se está brindando el servicio así como también saber qué perspectivas tienen cada cliente externo sobre el servicio o producto que se está brindando.

2.2.11. Elementos que conforman el la Satisfacción del Cliente o Usuario

a. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

b. Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.

- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

c. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

2.2.12. Necesidades y Expectativas de los usuarios o clientes

Según (Perez Fdez. de Velasco, 1994) Todo cliente o usuario tiene tres tipos de necesidades a satisfacer:

- Aquellas fácilmente explicitables y que constituirán las necesidades objetivas. Cuando un cliente se acerca a un taller de reparaciones, una de sus necesidades objetivas será que el vehículo le sea devuelto en un

plazo determinado y en perfecto estado de funcionamiento para conducir con seguridad.

- Otras se refieren a aquellos elementos <implícitos> que no se especifican por su propia evidencia. Son aspectos del servicio que el cliente da por supuesto; corresponden a aquellas necesidades que, sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, pero no siente la necesidad de mencionarlas.

En el ejemplo anterior, a nadie se le ocurrirá especificar:

- Se utilicen recambios nuevos u originales.
- Que la reparación tenga un plazo de garantía mínimo de 3 meses.
- Que la factura desglose materiales y mano de obra, etc.
- El tercer grupo corresponde a necesidades, más bien expectativas, que por su propia naturaleza son principalmente subjetivas y que determinaran en gran medida la percepción por el cliente de la calidad del servicio recibido, ya que necesita satisfacerlas

Entonces el cliente puede tener las siguientes expectativas:

- Que, aprovechando la reparación, se le informe con profesionalidad y honestidad de otros trabajos de mantenimiento necesarios y de cuando deberían ser realizados.
- Que se le devuelva el vehículo limpio.
- Que la reparación le cueste Xptas, y que hacerla efectiva con una tarjeta de crédito.
- Que se le informe cualquier incidente aparecido durante la reparación y su repercusión razonada en el plazo de entrega, etc.

La auténtica realidad es que, en general, el nivel actual es tan bajo que no es difícil sorprender a los clientes con un servicio de calidad, ya que en su mayoría no lo esperan. Basta con cualquier comportamiento del suministrador, en el momento adecuado, a través del cual perciba interés por su satisfacción.

Poniendo otro ejemplo, cuando un cliente se acerca a contratar un seguro sus necesidades y expectativas se pueden listar de la siguiente manera:

De acuerdo a los ejemplos que se mencionó anteriormente pueden dar idea para aplicar el concepto de satisfacción de las necesidades del cliente a otros sectores de actividad, se trate de servicios industriales de empresas puras de servicios; ciertamente, el nivel de explicitación e intangibilidad, la importancia del trato personal, la duración del servicio, la accesibilidad a la medición de la calidad y algunas características entorno, por ejemplo, la importancia de la tecnología informática, hacen que cada caso requiera de un Sistema de Gestión adaptado a sus propias necesidades y condicionantes.

- Servicios industriales: mantenimiento de maquinarias e instalaciones.
- Industrias: montajes industriales, obra civil.
- Sector servicios: banca, distribución, sanidad, transporte.
- Servicios a comunidades o a empresas: empresas de limpieza o de mantenimiento.
- Servicios profesionales: consultoría, asesoramiento.
- Servicios de la Administraciones Públicas.

Al prestar un servicio, la actitud mental a adoptarse es la del cliente desea que le satisfagan sus necesidades reales de forma profesional, y normalmente no le gusta que le vendan.

Cuando el cliente solicita un servicio y en paralelo con unas necesidades que desea satisfacer, no puede evitar tener una sensación de riesgo en términos de seguridad de conseguirlo. Esta sensación varía mucho entre los diferentes tipos de servicios. Identificarla y manejarla adecuadamente puede ser determinante.

2.2.13. Factores que influyen las expectativas:

Una amplia gama de hechos contribuye a conformar las expectativas que un cliente tiene cuando solicita un servicio; entre ellos se encuentran los siguientes:

- Experiencias previas con el suministrador.
- Referencias de terceros. Publicidad.
- Imagen y reputación. Precio.
- Avances Tecnológicos.
- Aspectos relacionados con el desempeño del personal.
 - Facilidad de trato. Amabilidad.
 - Saber escuchar al cliente. Confiabilidad.
 - Capacidad de empatía para <<sintonizar>> con las expectativas del cliente.
 - Capacidad para adaptar el lenguaje en las comunicaciones con el cliente.
 - Disponibilidad personal frente al servicio.

- Capacidades técnicas para el desempeño del trabajo que transmitan al cliente confianza, seriedad y seguridad. Profesional.
- Promesas realizadas. Y, evidentemente, las necesidades reales del cliente profesionales como personas.

Lo que se mencionó influye sobre las expectativas, influyen en el nivel de la calidad alcanzando.

2.2.14. Reglas para la Satisfacción Total del Cliente

Las reglas que se debe tomar en cuenta para la satisfacción total del cliente son:

- A.** Muestre Aprecio Autentico: Toda persona desea escuchar un mensaje agradable o un cumplimiento sincero.
- B.** Estimule a sus clientes: Reconozca las cualidades y virtudes de sus clientes/ publico usuarios.
- C.** Sea Amigable y Amistoso: A través de su conversación agradable genera empatía y ánimo con su interlocutor.
- D.** Actué con Cortesía: Es contagiosa y constituye una poderosa herramienta de relaciones humanas.
- E.** Sonría: La sonrisa del rostro, es un elemento gratificante en la relación con el cliente /público usuario. Sonría solo en forma natural.
- F.** Siempre Entusiasta y Positivo: El entusiasmo, refleja la emoción de usted por su institución y por lo que puede hacer por su cliente/público usuario. La actitud positiva es una valiosa posesión ganadora.
- G.** Reconocer los Errores: Tener la perspectiva de aprender de sus errores hace que usted siga creciendo.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a. **Administrado:** Persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.
- b. **Administración:** Es la mezcla de Planeación, organización, dirección y control para lograr los objetivos y satisfacer plenamente a los administrados.
- c. **Calidad del Servicio:** Es el grado de Satisfacción que se percibe al realizar trámites en la entidad.
- d. **Documentos de gestión:** Son los documentos en los cuales se describen todos los procedimientos administrativos de la institución y están debidamente normados.
- e. **Eficiencia:** Se refiere a realizar bien las actividades, obteniendo el máximo rendimiento con la utilización mínima de los recursos que dispone la entidad.
- f. **Eficacia:** Es realizar las actividades de manera correcta, así alcanzando el resultado deseado.
- g. **Expectativas:** Son las esperanzas que se para satisfacer sus necesidades y se da antes de recibir un servicio.
- h. **Gestión:** Es el conjunto de responsabilidades sobre un proceso que se da.
- i. **MAPRO:** Es el Manual de Procedimientos.
- j. **Organización:** Es la coordinación que se da entre distintas áreas, subgerencias, oficinas, etc.; para lograr el objetivo de la institución.

- k. **Procesos Administrativos:** Es una serie de pasos a seguir para la realización de un fin de carácter administrativo.
- l. **Proceso:** Son etapas a seguir las cuales son gestionados.
- m. **Procedimiento:** Son pasos a seguir que están implementados.
- n. **Reclamo o Queja:** Es cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.
- o. **Rendimiento Percibido:** Es el desempeño que el usuario considera haber obtenido luego de haber sido atendido por los servidores públicos con respecto a su trámite administrativo.
- p. **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad de la atención del servicio que recibe en la Sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias.
- q. **Servicios Públicos:** comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación.
- r. **Servidores públicos:** Son las personas que prestan servicios de utilidad social al Estado a la Administración pública.
- s. **Tramite:** Son las diligencias que realizan las personas para obtener un resultado sobre un asunto.
- t. **TUPA:** El Texto Único de Procedimientos Administrativos es un instrumento de gestión, en él se describen todos los procedimientos seguidos ante una entidad de la Administración Pública.
- u. **Usuario Externo:** Es la persona quien realiza trámites administrativos en las instituciones públicas o privadas.

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis General

Los procesos administrativos afectan significativamente en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2016.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a. La celeridad de los procesos influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.
- b. El funcionamiento de los documentos de gestión influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.
- c. El número de procesos empleados influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.
- d. El entendimiento de los trámites influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por su carácter el tipo de investigación es cuantitativa porque se utilizará la recolección de datos para probar la hipótesis, por la finalidad es de tipo pura o básica porque la presente investigación pretende tener el mejor conocimiento y comprensión acerca de los fenómenos sociales.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es No experimental, es decir el investigador no tiene control ni se manipulará las variables del objeto de investigación ni las unidades de análisis. Por el tiempo es transversal y de acuerdo a las etapas es de un diseño correlacional porque se determinará si las dos variables están correlacionadas. Esto significa que se analizara si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución de la otra variable.

3.3. IDENTIFICACIÓN Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

La variable es una característica, propiedad o atributo de personas o cosas que varían de un sujeto a otro y en un mismo sujeto en diferentes momentos, la presente investigación está compuesta por dos variables, tales como, la variable independiente y la variable dependiente, las cuales se detallan en la tabla 3 y tabla 4 respectivamente.

3.3.1. Variable independiente: Son los Procesos Administrativos en la Sub-gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla 3: Procesos administrativos

Variable	CONCEPTO OPERACIONAL	INDICADORES
Variable Independiente	Se conceptualiza como una herramienta que emplean las organizaciones y/o entidades de toda índole, para lograr objetivos y metas que sean trazados durante un determinado tiempo, con la finalidad de obtener una mejora continua en los procesos administrativos y elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.	Celeridad de los procesos Funcionamiento de documento de gestión
Proceso administrativo		Numero de procesos empleados Entendimiento de los tramites

Fuente: Elaboración Propia

3.3.2. Variable dependiente: es la Satisfacción del Usuario que acuden a realizar trámites en la entidad.

Tabla 4: Satisfacción del usuario

Variable	CONCEPTO OPERACIONAL	INDICADORES
Variable Dependiente	Es la percepción y/o opinión que tiene el usuario sobre el servicio que recibe, la calidad en la atención y el cumplimiento con el procedimiento administrativo que realiza en la institución.	Información Proporcionada por los servidores públicos Tiempos en los procesos Administrativos
Satisfacción del Usuario		Atención al Usuario Infraestructura de la Sub-gerencia.

Fuente: Elaboración Propia

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población. -La población estuvo constituida aproximadamente por **522** usuarios que hacen uso del servicio en una semana de atención; realizando tramites en la sub-Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.4.2. Muestra. -Definida la población de los usuarios que acuden a realizar trámites en la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna; el tamaño de la muestra se determina mediante los siguientes criterios.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96 (valor de tabla)

p = Variabilidad positiva = 5%

q = Variabilidad negativa = 5%

e = Margen de error = 7%

N = Tamaño de la población

Reemplazando tenemos:

n= 143 usuarios.

3.4.3. Selección de Muestra. -

Tabla 5: Selección de muestra

Área	Nro. de Usuarios	muestra
Adjudicaciones y Titulaciones	290	79
Catastro	116	32
Licencias de Funcionamiento	87	24
Licencias y Edificaciones	29	8
TOTAL	522	143

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 5 observamos que la muestra está compuesta por **143 usuarios** que acuden a las oficinas que pertenecen a la Sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.5. TÉCNICAS Y INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.5.1. Técnicas

Las principales técnicas que se utilizaron en la presente investigación fueron la observación acerca de los procedimientos que se llevan a cabo en la municipalidad, la encuesta a los usuarios que acuden a realizar trámites y el documental que utilizamos un documento de gestión que es el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) de donde se recogió información significativa para lograr obtener un resultado óptimo.

3.5.2. Instrumentos

Los principales instrumentos que se utilizaron para la presente investigación fueron los siguientes;

El instrumento que fue utilizado para recolectar datos sobre la satisfacción del usuario fue una encuesta constituida por 12 ítems, con una escala del 1 al 5 en dónde; 1 es Muy Malo, 2 es Malo, 3 es Regular, 4 es Bueno, 5: es Muy Bueno. El instrumento sirvió para determinar cómo percibe el usuario el servicio que se da en la sub-gerencia, y en qué grado se encuentra satisfecho, así como para determinar los factores relacionándolos con el grado de satisfacción.

Al finalizar se midió el nivel de satisfacción de los usuarios con una escala de nivel; 1 es muy bajo, 2 es bajo, 3 es regular, 4 es alto y 5 es muy alto, con un rango que se mostrara en la tabla 18, los datos se ingresaron al software SPSS Statistics 23 para la validación.

Para los procesos administrativos se utilizó una pequeña encuesta integrada por 4 ítems, con la misma escala que la satisfacción del usuario. También una ficha de observación documental sobre la demora que tiene cada trámite administrativo de las cuatro áreas que conforman la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias.

3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Con la finalidad de obtener un mejor resultado para el presente trabajo de investigación, consideramos adecuado realizar una comparación

de cada trámite administrativo de las cuatro áreas que conforman la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias, para lo cual se realiza un cuadro de comparación entre el tiempo programado que está establecido en el TUPA de la institución y el tiempo real del trámite administrativo en donde se obtuvo una diferencia que consideramos el tiempo de demora de cada proceso administrativo de esa sub-gerencia de la Municipalidad.

El trabajo de investigación procesaremos y tabularemos con ayuda del software estadístico SPSS versión 23, para la presentación de los resultados se emplearán tablas y gráficos, medidas de tendencia central, empleando la prueba de coeficiente Pearson Chi-Square para la contratación de la hipótesis.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se procederá a detallar los resultados obtenidos después de aplicar los instrumentos para el análisis de las dos variables del presente trabajo de investigación; para el análisis de la satisfacción a 143 usuarios que acuden a realizar trámites administrativos en la sub-gerencia durante una semana del presente año se utilizó una encuesta conformada por 12 ítems y para los procesos administrativos de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias una encuesta de 4 ítems además de una ficha de observación documental sobre los tiempos de demora de los tramites de cada área que conforma la sub-gerencia.

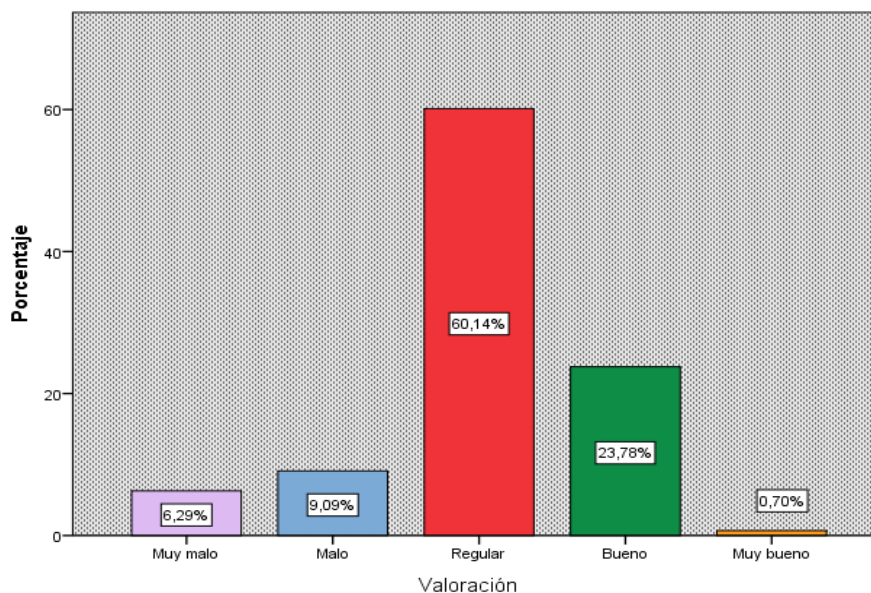
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuesta realizada a los usuarios que acuden a realizar trámites en las diferentes Áreas de la Sub-gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en donde a continuación se ve reflejado el grado de satisfacción de cada administrado.

Tabla 6: Información que brinda el personal municipal

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	9	6,3	6,3
Malo	13	9,1	15,4
Regular	86	60,1	75,5
Bueno	34	23,8	99,3
Muy bueno	1	,7	100,0
Total	143	100,0	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 1:** Información que brinda el personal municipal

Fuente: Elaboración Propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

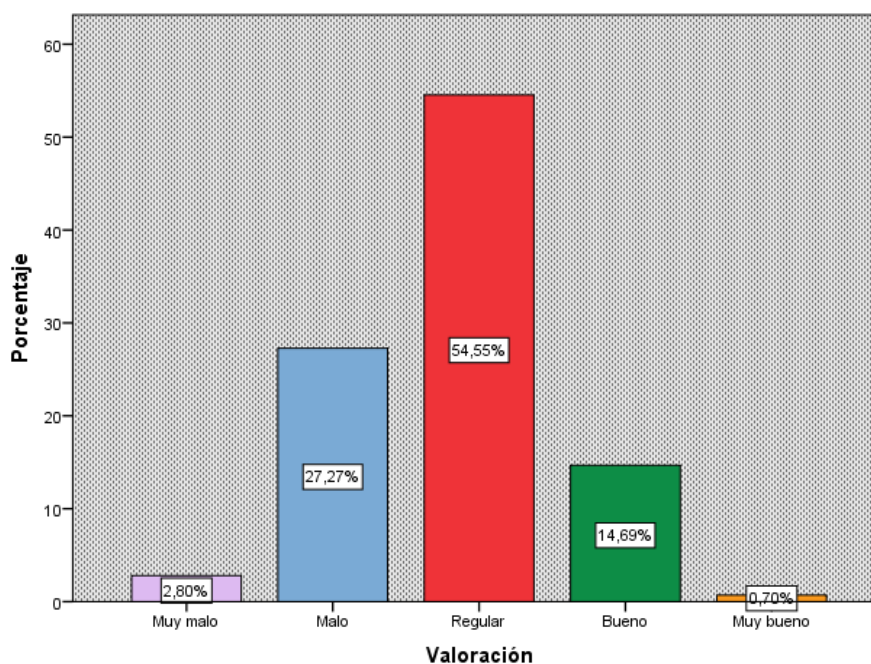
La Tabla 6 presenta los resultados sobre la Información que brinda el personal municipal a los usuarios en donde observamos que el 6.3% considera que es muy mala, el 9.1% considera malo, el 60.1% considera regular la información que brinda el personal municipal, el 23.8% considera buena y el 0.7% de los usuarios considera muy buena la información que brinda el personal municipal.

De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios consideran que los empleados de la Municipalidad brindan poca información, la cual no es suficiente como para informar adecuadamente al usuario. Por lo tanto, esto no permite que el usuario tenga la información necesaria para utilizar adecuadamente los servicios de la municipalidad. También deducimos que puede ocasionar en el futuro quejas sobre la inadecuada información que está brindando el personal municipal.

Tabla 7: Información brindada del sitio web de la municipalidad

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy malo	4	2,8	2,8
Malo	39	27,3	30,1
Regular	78	54,5	84,6
Bueno	21	14,7	99,3
Muy bueno	1	,7	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 2:** Información brindada del sitio web de la Municipalidad

Fuente: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

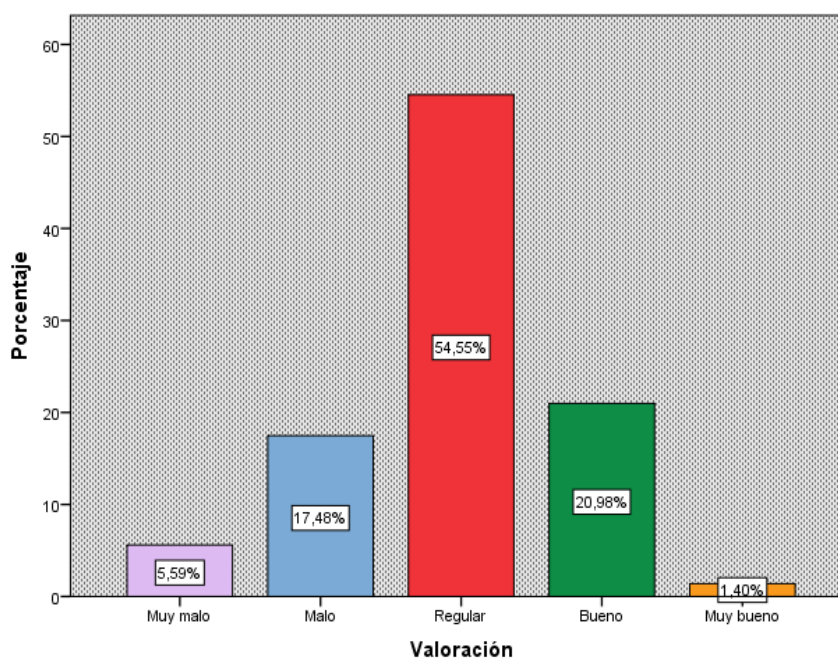
La Tabla 7 presenta los resultados sobre la Información brindada en el portal del sitio web de la Municipalidad hacia los usuarios en donde observamos que el 2.8% considera que es muy mala, el 27.3% considera malo, el 54.5% considera regular la información que se brinda en el portal del sitio web de la municipalidad, el 14.7% considera buena y el 0.7% de los usuarios considera muy buena la información que se brinda en el portal de la municipalidad.

Podemos deducir que la mayoría de los usuarios consideran que la información que se brinda en el portal del sitio web de la Municipalidad es poca, y no es suficiente para que los usuarios puedan estar informados de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la Municipalidad. Además, el usuario no tendrá conocimiento para poder utilizar adecuadamente los servicios que brinda la Municipalidad.

Tabla 8: Los sistemas informáticos que usa el personal municipal

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	8	5,6	5,6
Malo	25	17,5	23,1
Regular	78	54,5	77,6
Bueno	30	21,0	98,6
Muy bueno	2	1,4	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3:** Los sistemas informáticos que usa el personal municipal

Fuente: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

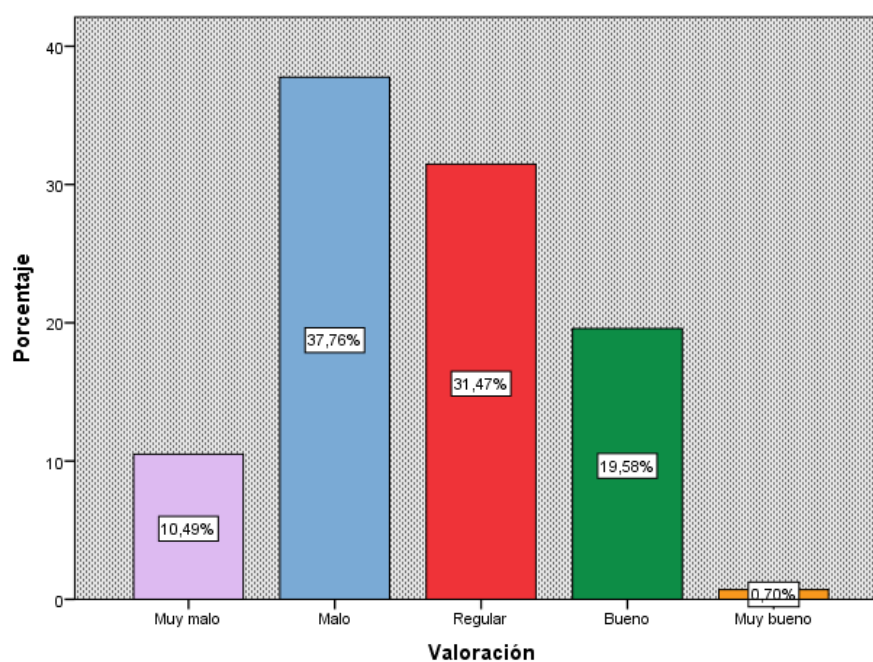
La Tabla 8 presenta los resultados sobre los sistemas informáticos que usa la Municipalidad para la atención a los usuarios en donde observamos que el 5.6% considera que es muy mala, el 17.5% considera malo, el 54.5% considera regular, mientras que el 21% considera buena y el 1.4% de los usuarios considera muy buena los sistemas informáticos que usa la Municipalidad para prestar los servicios.

Con la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios consideran los sistemas informáticos que utiliza la Municipalidad son poco aceptables para permitir la rapidez de los procedimientos administrativos. Por lo tanto, esto no permite que se cumplan con los plazos establecidos en el Texto único de procedimiento administrativo (TUPA), generando las constantes quejas y malestares de cada administrado. La entidad debería contar con un software actualizado y eficiente que logre cumplir con los requerimientos los usuarios.

Tabla 9: Plazos establecidos para atender los trámites administrativos

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	15	10,5	10,5
Malo	54	37,8	48,3
Regular	45	31,5	79,7
Bueno	28	19,6	99,3
Muy bueno	1	,7	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4:** Plazos establecidos para atender los trámites administrativos

Fuente: Elaboración Propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

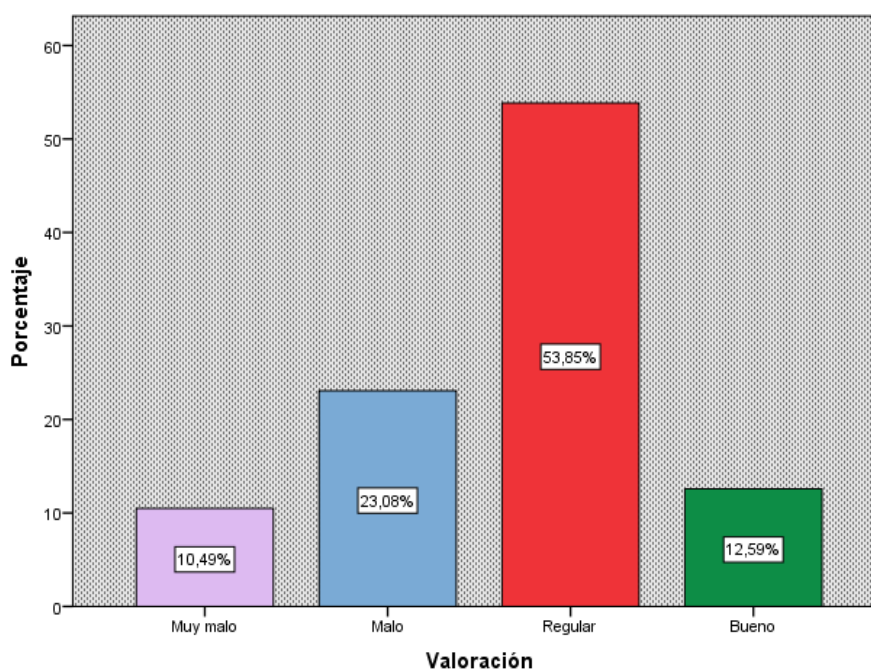
La Tabla 9 presenta los resultados sobre los plazos establecidos por la municipalidad para la atención de los trámites administrativos en donde observamos que el 1.5% considera que es muy mala, el 37.8% considera malo, el 31.5% considera regular, el 19.6% considera buena y el 7% de los usuarios considera muy buena en cuanto a los plazos establecidos por la municipalidad para la atención de los trámites administrativos.

De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios consideran que están malestablecidos los plazos de los trámites administrativos de la Municipalidad, ya que los plazos determinados por cada trámite en muchas ocasiones no se cumplen y esto ocasiona incomodidad por parte de los usuarios que acuden a realizar sus trámites administrativos, en muchas ocasiones se refleja este malestar en el libro de reclamaciones de la Municipalidad. Esto permite al administrado considerar que está perdiendo su tiempo visitando constantemente la institución para obtener una respuesta positiva de su trámite.

Tabla 10: Tiempo de espera para ser atendido por el personal municipal

valoración	Frecuenci		Porcentaje acumulado
	a	Porcentaje	
Muy malo	15	10,5	10,5
Malo	33	23,1	33,6
Regular	77	53,8	87,4
Bueno	18	12,6	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5:** Tiempo de espera para ser atendido por el personal municipal

Fuente: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

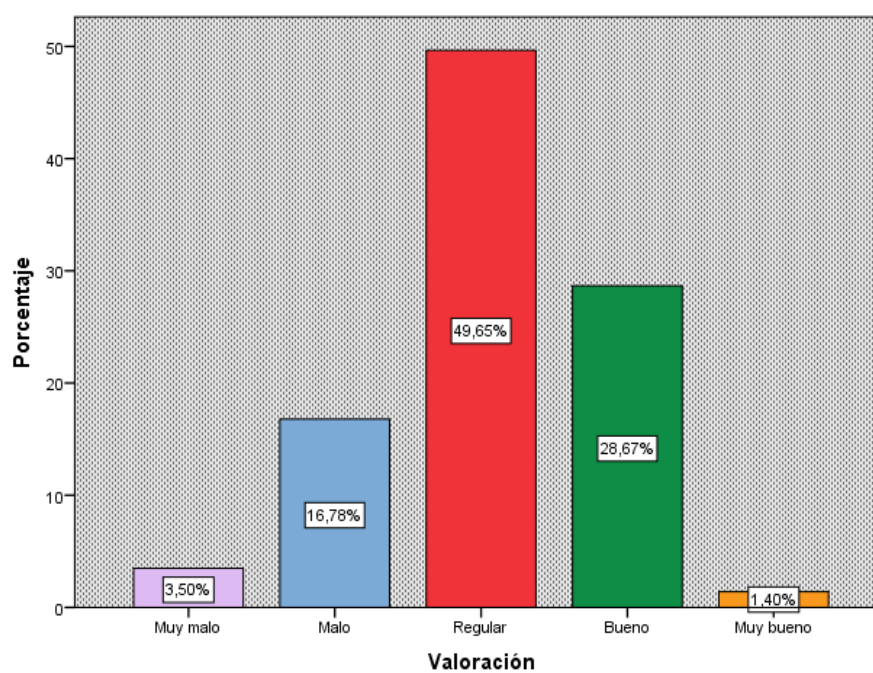
La Tabla 10 presenta los resultados sobre el tiempo de espera para la atención del personal municipal a los usuarios en donde observamos que el 10.5% considera que es muy mala, el 23.1% considera malo, el 53.8% considera regular, el 12.6% de los usuarios considera buena el tiempo de espera para ser atendido por el personal municipal.

De la información anterior deducimos que la mayoría de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido por el personal municipal no es el adecuado, lo que se refleja en las constantes quejas e incomodidad por los usuarios. Se considera que son necesarios tal vez más lugares de atención y personal capacitado para tener un servicio ágil y rápido.

Tabla 11: Predisposición del personal municipal para atender a los usuarios

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	5	3,5	3,5
Malo	24	16,8	20,3
Regular	71	49,7	69,9
Bueno	41	28,7	98,6
Muy bueno	2	1,4	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura6:** Predisposición del personal municipal para atender a los usuarios

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics

Interpretación

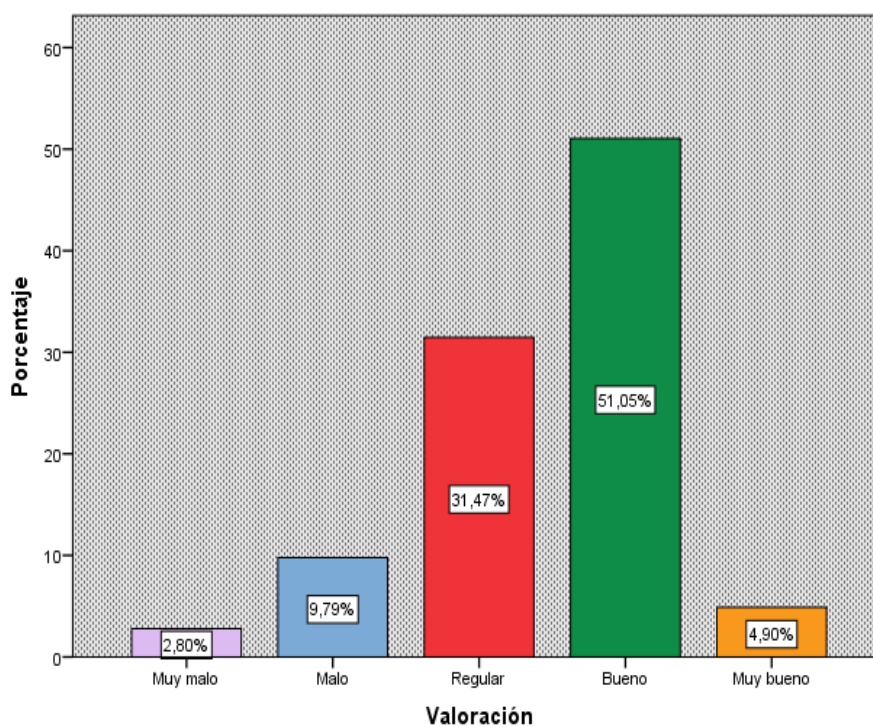
La Tabla 11 presenta los resultados sobre la predisposición de los servidores municipales para atender a los usuarios en donde observamos que el 3.5% considera que es muy mala, el 16.8% considera malo, el 49.7% considera regular, el 28.7% considera buena y el 1.4% de los usuarios considera muy buena en cuanto a la predisposición que ofrecen los servidores municipales para la atención a los usuarios de la Municipalidad.

Podemos deducir que en su mayoría los usuarios indican que es regular en cuanto a la predisposición del personal municipal para la atención hacia ellos, solo una pequeña parte considera excelente la voluntad que tiene cada trabajador para brindar una atención de calidad hacia los administrados, lo cual no es suficiente para lograr que la entidad sea reconocida por mostrar que brinda servicio de calidad y que se vea reflejado en la voluntad de brindar un servicio de calidad de cada personal municipal.

Tabla 12: El trato del personal municipal hacia los usuarios

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	a	e	
Muy malo	4	2,8	2,8
Malo	14	9,8	12,6
Regular	45	31,5	44,1
Bueno	73	51,0	95,1
Muy bueno	7	4,9	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 7:** El trato del personal municipal hacia los usuarios

Fuente: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics

Interpretación

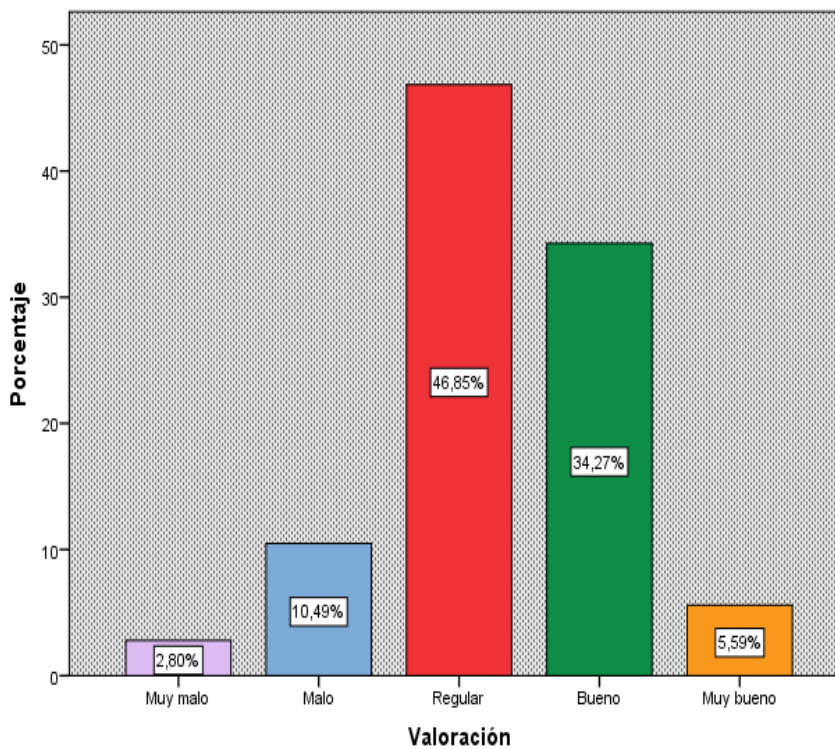
La Tabla 12 presenta los resultados sobre el trato del trabajador municipal en cuanto a la amabilidad y al respeto para la atención a los usuarios en donde observamos que el 2.8% considera que es muy mala, el 9.8% considera malo, el 31.5% considera regular, mientras que el 51% considera buena y el 4.9% de los usuarios considera muy buena el trato que tienen los trabajadores municipales hacia los usuarios.

De la información anterior podemos deducir que gran parte de los usuarios consideran adecuado el trato del trabajador municipal en cuanto a la amabilidad y al respeto para la atención hacia ellos, pero también existe una cantidad considerable que indican que no han obtenido una buena atención y por tanto consideran mala y regular la atención, lo que debería tratar de cambiar ya que se vería más adelante reflejado en constantes quejas e incomodidad. Hacia los administrados debería atenderse con paciencia, amabilidad y el mejor conocimiento puesto que es una institución del estado.

Tabla 13: Conocimiento del personal municipal para atender al usuario

valoración	Frecuenci		Porcentaje acumulado
	a	Porcentaje	
Muy malo	4	2,8	2,8
Malo	15	10,5	13,3
Regular	67	46,9	60,1
Bueno	49	34,3	94,4
Muy bueno	8	5,6	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8:** Conocimiento del personal municipal para atender al usuario

Fuente: Elaboración Propia, IBM SPSS Statistics

Interpretación

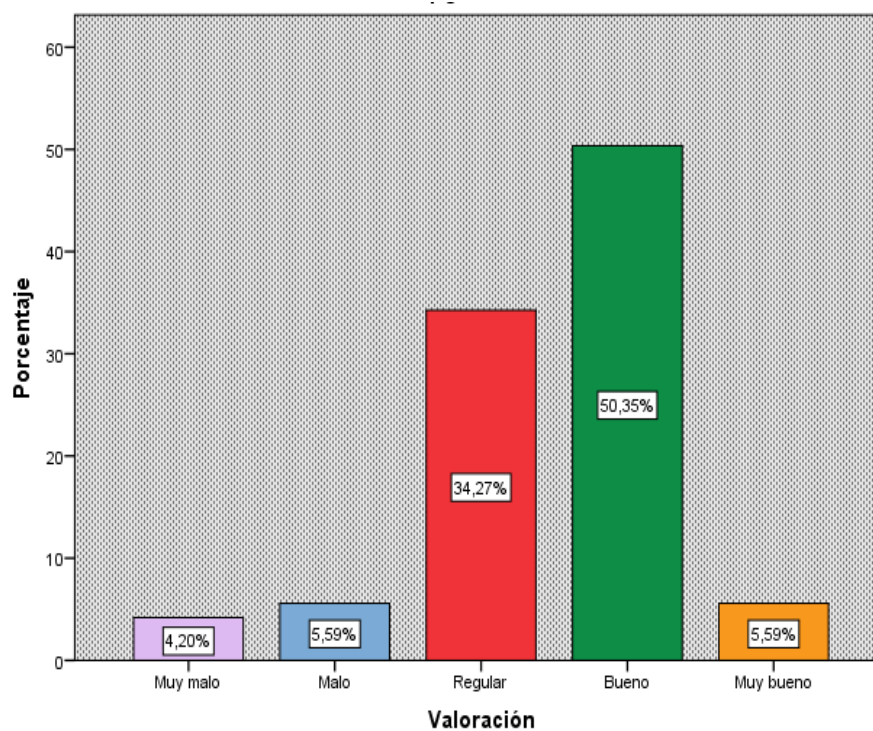
Tabla 13 presenta los resultados sobre la perspectiva que tiene el usuario con respecto al conocimiento del trabajador municipal para atenderlo, en donde observamos que el 2.8% considera que es muy mala, el 10.5% considera malo, el 46.9% considera regular, mientras que el 34.3% considera buena y el 5.6% de los usuarios considera muy bueno el conocimiento que tiene el trabajador municipal para atender a cada administrado.

De la información anterior podemos deducir que la mayoría de los usuarios consideran poco el conocimiento que tiene el personal municipal para la atención hacia el administrado, lo cual no es recomendable ya que al no dar un servicio con los conocimientos previos de cada trámite administrativo ocasionaría en adelante una confusión de los usuarios. Y es importante que la municipalidad cuente con personal capacitado para brindar un servicio con los conocimientos necesarios que sepan orientar a cada usuario al momento de dirigirse a cada oficina para realizar el trámite.

Tabla 14: Imagen personal del personal municipal

valoración	Frecuenci		Porcentaje acumulado
	a	Porcentaje	
Muy malo	6	4,2	4,2
Malo	8	5,6	9,8
Regular	49	34,3	44,1
Bueno	72	50,3	94,4
Muy bueno	8	5,6	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

**Figura 9:** Imagen personal del personal municipal

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics

Interpretación

En la tabla 14 presentan los resultados de la imagen personal del servidor público; donde observamos que el 4.20% es muy malo, el 5.59% malo, el 34.27% es regular, el 50.35% es bueno y el 5.59% es muy bueno.

De la información mencionada en el párrafo superior deducimos que en gran porcentaje los usuarios consideran que los trabajadores municipales presentan una imagen personal regular a los ojos de los usuarios que visitan frecuentemente la municipalidad provincial de Tacna.

Tabla 15: Instalaciones de la municipalidad

Valoración	Frecuenci		Porcentaje acumulado
	a	Porcentaje	
Muy malo	7	4,9	4,9
Malo	16	11,2	16,1
Regular	84	58,7	74,8
Bueno	32	22,4	97,2
Muy bueno	4	2,8	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

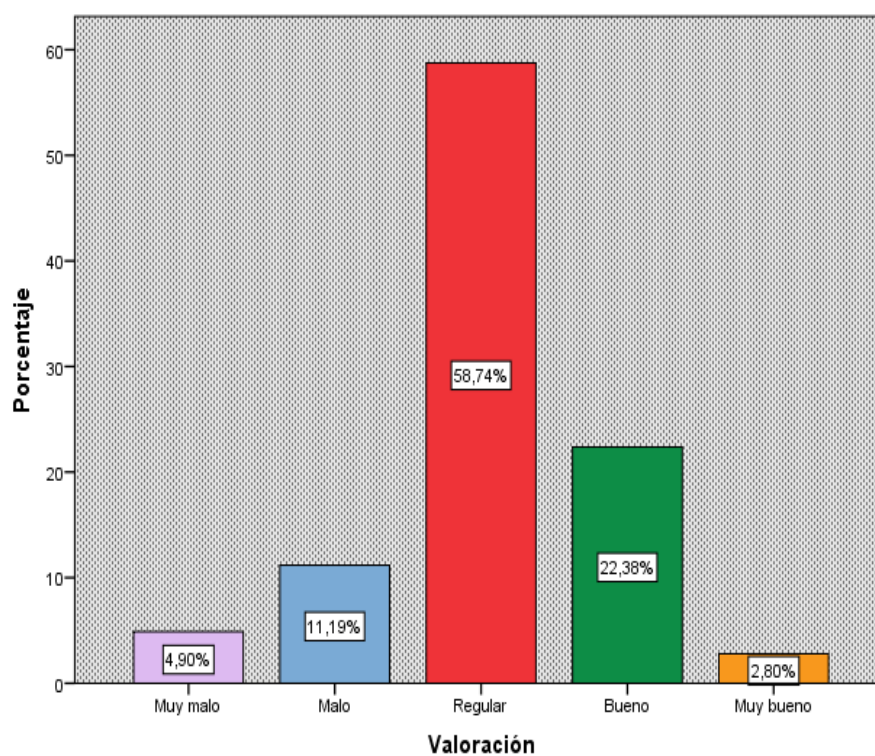


Figura 10: Instalaciones de la Municipalidad

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics

Interpretación

En la tabla 15 podemos presentar los resultados con respecto como los usuarios califican las instalaciones de la municipalidad donde ellos son atendidos, donde observamos que el 4.90% es muy malo, el 11.20% malo, el 58.70% es regular, el 22.40% es bueno y el 2.80% es muy bueno.

De la información dada anteriormente se puede llegar a la conclusión que los usuarios no están del todo satisfechos con las instalaciones de la municipalidad provincial de Tacna donde ellos son atendidos, esto a raíz de los resultados arrojados en el párrafo superior, por lo que los usuarios no encuentran comodidad al momento de ser atendidos por el personal municipal.

Tabla 16: Comodidades de la sala de espera

valoración	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Muy malo	15	10,5	10,5
Malo	75	52,4	62,9
Regular	35	24,5	87,4
Bueno	17	11,9	99,3
Muy bueno	1	,7	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

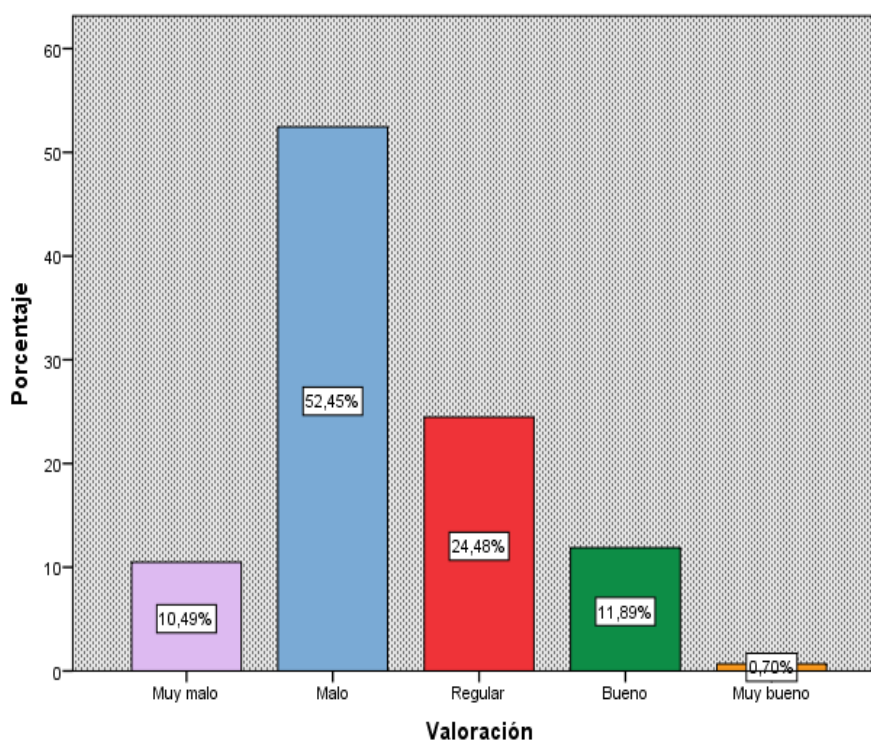


Figura 11: Comodidades de la sala de espera

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

En la tabla N° 16 se puede observar los resultados con respecto a la comodidad de la sala de espera que están ubicadas dentro de la municipalidad, y estos fueron los resultados que arrojó la encuesta: 10.50% es muy malo, el 52.40% malo, el 24.50% es regular, el 11.90% es bueno y el 0.70% es muy bueno.

Según la información proporcionada anteriormente podemos concluir que los usuarios están en gran porcentaje insatisfechos las salas de espera que esta dentro de la municipalidad provincial de Tacna. Por tanto, esto genera una incomodidad y en algunos casos molestias.

Tabla 17: Limpieza, orden, señalización de seguridad de las instalaciones de la municipalidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	4	2,8	2,8
Malo	24	16,8	19,6
Regular	68	47,6	67,1
Bueno	42	29,4	96,5
Muy bueno	5	3,5	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: elaboración propia.

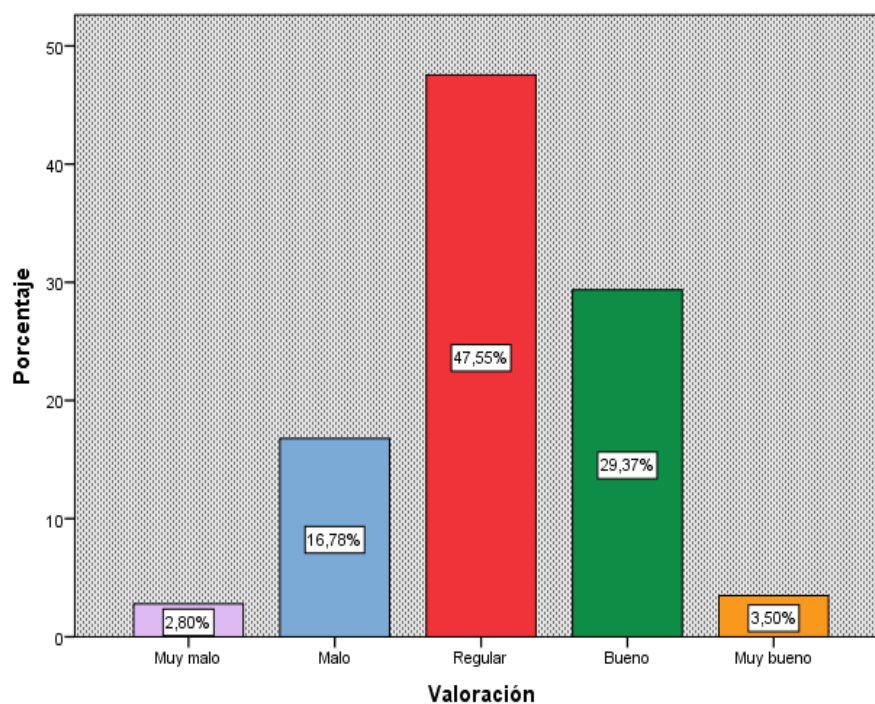


Figura 12: Limpieza, el orden, señalización de seguridad de las instalaciones de la municipalidad

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics

Interpretación

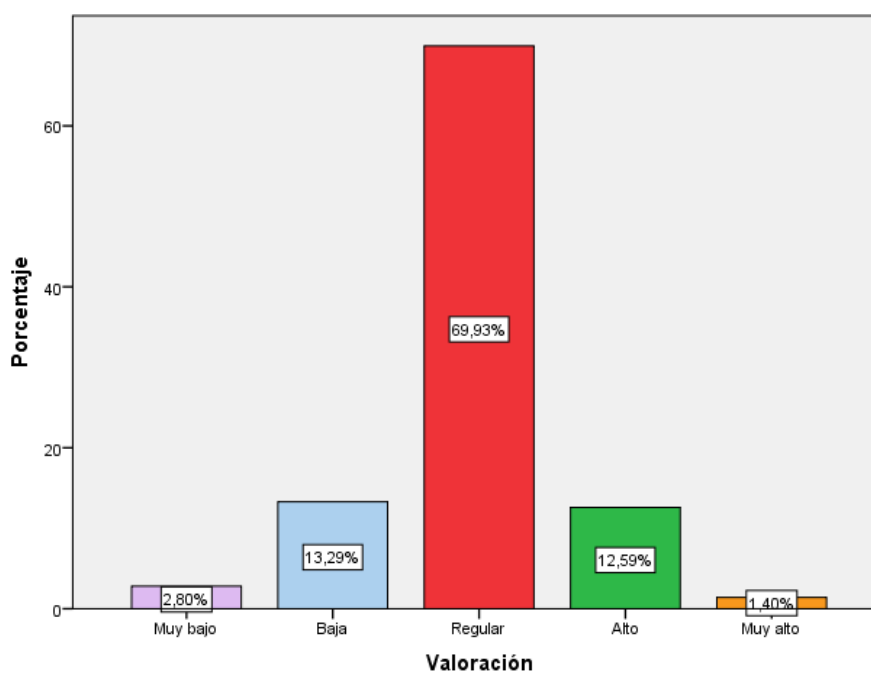
En la tabla 17 podemos presentar los resultados con respecto como los usuarios califican la limpieza, orden y señalización de seguridad de la municipalidad donde ellos son atendidos, donde observamos que el 2.80% es muy malo, el 16.80% malo, el 47.60% es regular, el 29.40% es bueno y el 3.50% es muy bueno.

De acuerdo a la información brindada en el párrafo superior llegamos a la conclusión que en gran porcentaje de los usuarios no aprueban ni desaprueban la limpieza, orden y señalizaciones de seguridad con la que cuenta la municipalidad provincial de Tacna. Por lo que puede ocasionar incomodidad, inseguridad al momento de realizar trámites en la entidad.

Tabla 18: Nivel de satisfacción

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	Acumulado
Muy bajo	4	2,8	2,8
Baja	19	13,3	16,1
Regular	100	69,9	86,0
Alto	18	12,6	98,6
Muy alto	2	1,4	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 13:** Nivel de Satisfacción

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics

Interpretación

En la tabla 18 se observan los resultados con respecto al nivel de satisfacción en donde observamos que el 2.80% considera muy bajo, el 13.30% considera que es bajo, el 69.90% considera regular el nivel de satisfacción, el 12.60% es alto, el 1.40% es muy alto.

Podemos deducir que la mayoría de los usuarios tiene un nivel de satisfacción regular. Por lo que entenderíamos que la entidad brinda poco servicio y no cumple a plenitud con las expectativas de los usuarios. Podrían existir varios factores sin embargo en el presente trabajo estamos analizando de qué manera afectan los procesos administrativos en la satisfacción de los usuarios.

La medir el nivel de satisfacción se utilizó una escala, tal y como lo muestra la tabla 19.

Tabla 19: Escala del nivel de satisfacción

Nivel	Rango
Muy bajo	12-22
Bajo	23-32
Regular	33-42
Alto	43-52
Muy alto	53-60

Fuente: *Elaboración propia*

4.2. PRESENTACION DE RESULTADOS SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA SUB-GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL Y LICENCIAS

Tabla 20: Los trámites administrativos en relación al tiempo de demora

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	22	15,4	15,4
Malo	47	32,9	48,3
Regular	62	43,4	91,6
Bueno	9	6,3	97,9
Muy bueno	3	2,1	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

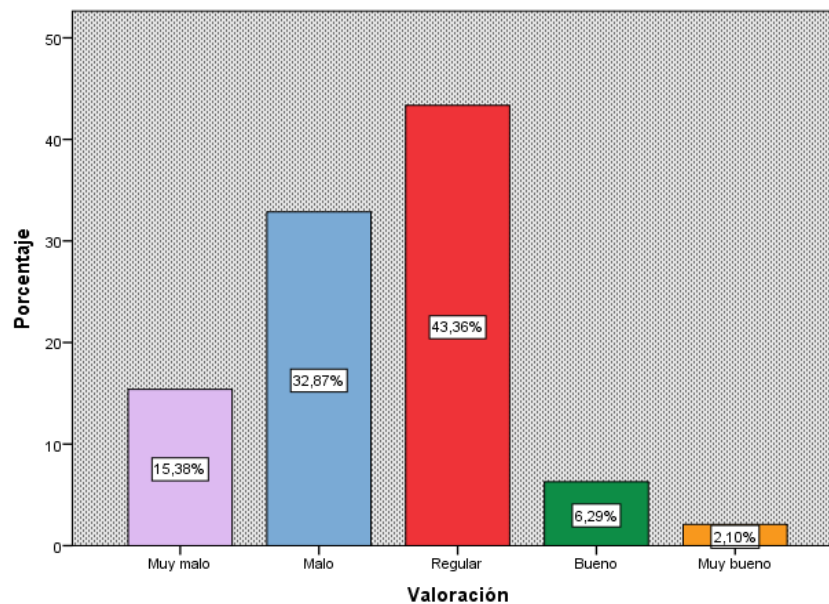


Figura 14: Los trámites administrativos en relación al tiempo de demora

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

En la tabla 20 podemos presentar los resultados con respecto como los usuarios califican los trámites administrativos con relación al tiempo de demora de la municipalidad donde ellos son atendidos; observamos que el 15.40% es muy malo, el 32.90% malo, el 43.40% es regular, el 6.30% es bueno y el 2.10% es muy bueno.

Según la información brindada anteriormente podemos deducir que hay un margen que desaprueba y se encuentra insatisfecha con la demora de los trámites administrativos. Por lo tanto, esto genera malestares entre los usuarios, esto debido a que la municipalidad no cumple con los plazos establecidos por cada trámite administrativo.

Tabla 21: Procedimiento para atender las solicitudes de los usuarios, son eficientes?

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	7	4,9	4,9
Malo	30	21,0	25,9
Regular	79	55,2	81,1
Bueno	26	18,2	99,3
Muy bueno	1	,7	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

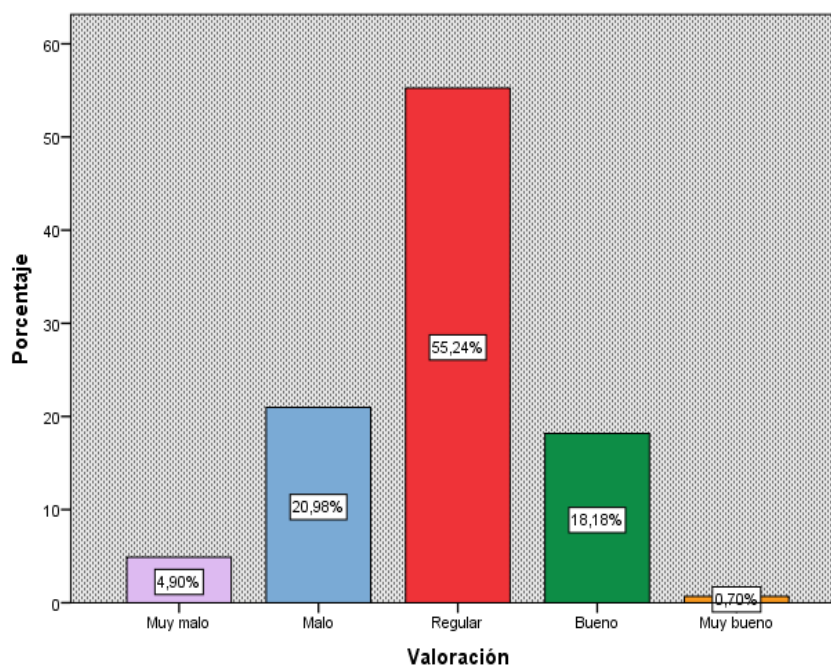


Figura 15: Procedimiento para atender las solicitudes de los usuarios, son eficientes?

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

En la tabla 21 podemos presentar los resultados con respecto a la eficiencia de los procedimientos para atender las solicitudes de los usuarios de la municipalidad donde ellos son atendidos, donde observamos que el 4.90% es muy malo, el 21% malo, el 55.20% es regular, el 18.20% es bueno y el 0.70% es muy bueno

De acuerdo a la información brindada en el párrafo superior llegamos a la conclusión que un gran porcentaje de los usuarios no aprueban ni desaprueban los procedimientos para atender las solicitudes de estos mismos. Por lo tanto, podemos concluir que la municipalidad está haciendo un trabajo regular con respecto a cumplir eficientemente los procedimientos para el cumplimiento de las solicitudes de los usuarios de la municipalidad provincial de Tacna.

Tabla 22: La municipalidad cumple con satisfacer positivamente los requerimientos de los usuarios

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	6	4,2	4,2
Malo	36	25,2	29,4
Regular	71	49,7	79,0
Bueno	29	20,3	99,3
Muy bueno	1	,7	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

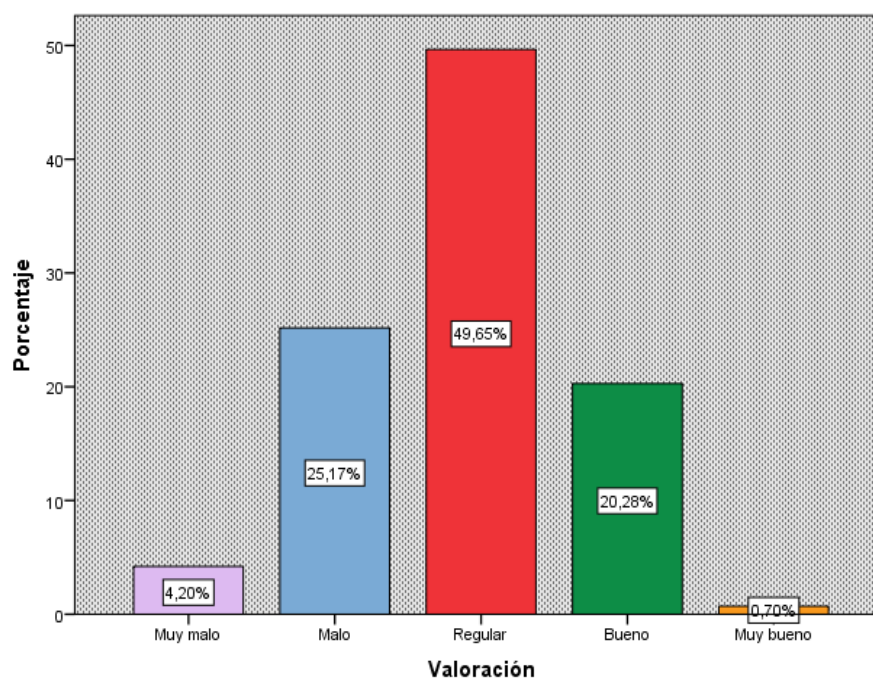


Figura 16: La municipalidad cumple con satisfacer positivamente los requerimientos de los usuarios

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics.

Interpretación

En la tabla 22 se puede observar los resultados con respecto a cumplir satisfactoriamente los requerimientos de los usuarios que acuden a la municipalidad provincial de Tacna, y estos fueron los resultados que arrojó la encuesta: 4.20% es muy malo, el 25.20% malo, el 49.70% es regular, el 20.30% es bueno y el 0.70% es muy bueno.

Según la información brindada anteriormente podemos deducir que en su mayoría los usuarios no aprueban ni desaprueban la manera en que se está tratando de cumplir con satisfacer los requerimientos hacia ellos. Debido a estos resultados podemos concluir que la entidad está cumpliendo regularmente con satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Tabla 23: El asesoramiento del trabajo municipal respecto al trámite administrativo

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	8	5,6	5,6
Malo	17	11,9	17,5
Regular	58	40,6	58,0
Bueno	53	37,1	95,1
Muy bueno	7	4,9	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

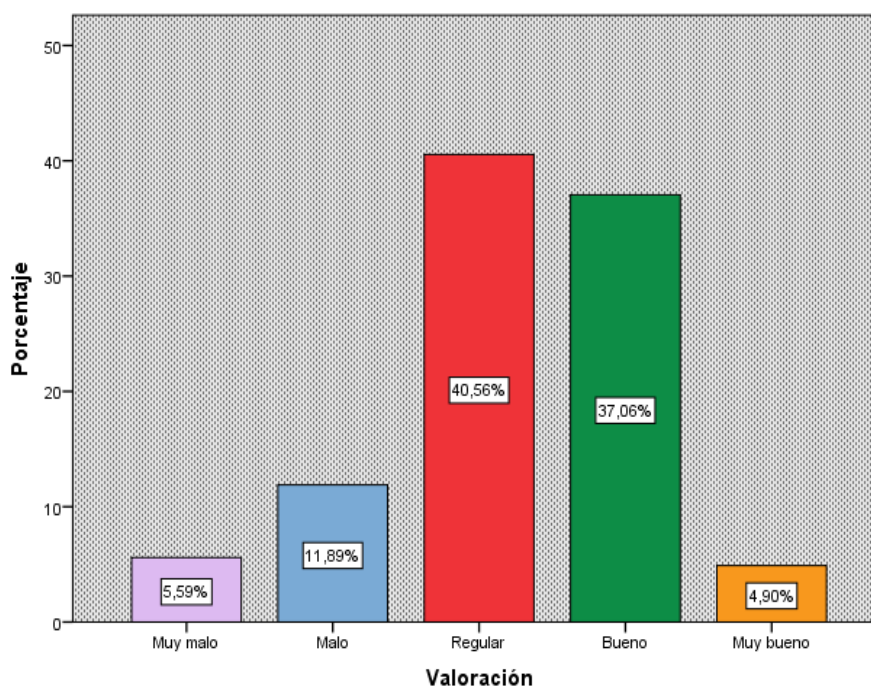


Figura 17: El asesoramiento del trabajador municipal respecto al trámite administrativo

Fuente: elaboración propia, IBM SPSS Statistics

Interpretación

En la tabla 23 se puede observar los resultados con respecto al asesoramiento que brinda los servidores públicos a los usuarios que acuden a la municipalidad provincial de Tacna, y estos fueron los resultados que arrojó la encuesta: 5.60% es muy malo, el 11.90% malo, el 40.60% es regular, el 37.10% es bueno y el 4.90% es muy bueno.

De acuerdo a la información brindada en el párrafo superior llegamos a concluir que en gran medida los usuarios consideran buenos y oportunos los asesoramientos que reciben por parte de los trabajadores municipales de la entidad ya antes mencionada. Por lo tanto, esto refleja que la población recibe un asesoramiento regular.

Tabla 24: Demora del procedimiento administrativo del área de adjudicaciones

N°	PROCEDIMIENTO DEL AREA	TIEMPO PROGRAMADO (Díashábiles)	TIEMPO REAL (Díashábiles)	DEMORA (Días hábiles)
1	DERECHO DE POSTULANTE PARA ADJUDICACION DE LOTES EN PROMUVI	7 días	45 días	31 días de demora
2	EXPEDICION DE TITULO DE PROPIEDAD (PROMUVI)	18 días	45 días	27 días de demora
3	DUPLICADO DE TITULO	10 días	30 días	20 días de demora
4	INCLUSION Y EXCLUSION DE CONYUGE O CONVIVIENTE	20 días	40 días	20 días de demora
5	CAMBIO DE NOMBRE POR DECLARATORIA DE HEREDEROS EN EL ACTA DE ADJUDICACION	20 días	40 días	20 días de demora

Fuente: Elaboración Propia

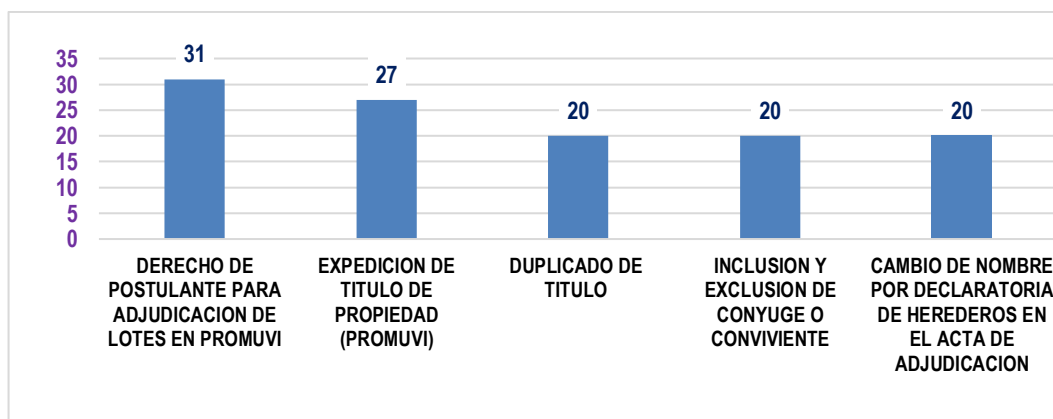


Figura 18: Demora de procesos administrativos del Área de Adjudicaciones

Fuente: elaboración propia.

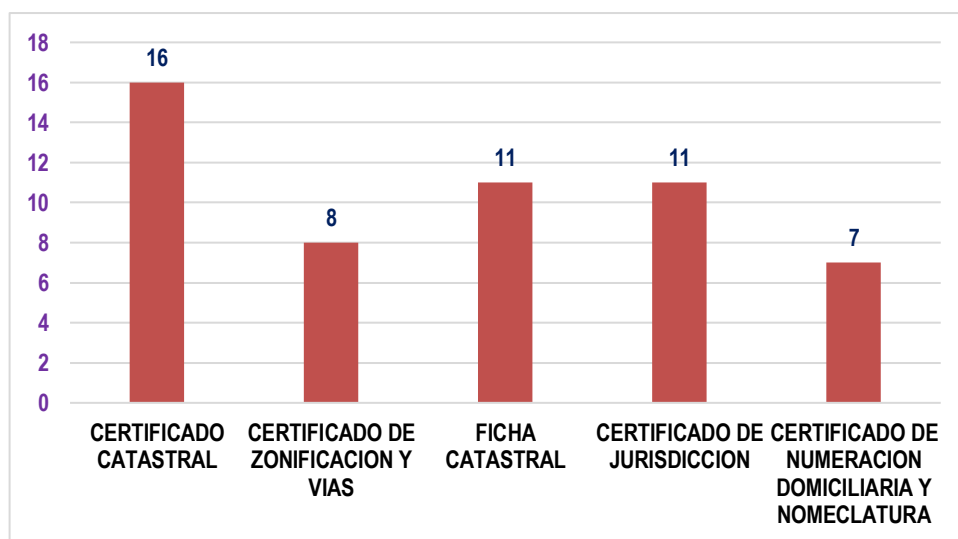
Interpretación

En la tabla 24 presenta la demora que existe entre el tiempo programado establecido en el TUPA de la institución y el tiempo real que se realiza cada trámite sobre los procesos administrativos del Área de Adjudicaciones; y da como resultado una demora de 31 días hábiles con respecto al derecho de postulación para una adjudicación de lote en PROMUVI, sobre la expedición de títulos de propiedad el tiempo de demora es de 27 días hábiles y los demás procesos tiene un tiempo de demora de 20 días hábiles, lo que se considera inadecuado ya que ocasiona un gran malestar por los usuarios. En consecuencia, esto permite dar una mala imagen de la Municipalidad.

Tabla 25: Demora del proceso administrativo del área de catastro

N°	PROCEDIMIENTO DEL AREA	TIEMPO PROGRAMADO (Díashábiles)	TIEMPO REAL (díashábiles)	DEMORA (Días hábiles)
1	CERTIFICADO CATASTRAL	4 días	20 días	16 días de demora
2	CERTIFICADO DE ZONIFICACION Y VIAS	7 días	15 días	8 días de demora
3	FICHA CATASTRAL	4 días	15 días	11 días de demora
4	CERTIFICADO DE JURISDICCION	4 días	15 días	11 días de demora
5	CERTIFICADO DE NUMERACION DOMICILIARIA Y NOMECLATURA	8 días	15 días	7 días de demora

Fuente: *Elaboración Propia.*

**Figura 19:** Demora del Proceso Administrativo del Área de Catastro

Fuente: *elaboración propia.*

Interpretación

En la tabla 25 presenta la demora que existe entre el tiempo programado que está establecido en el TUPA de la institución y el tiempo real que se realiza cada tramite sobre los procesos administrativos del Área de Catastro y da como resultado una demora de 16 días hábiles con respecto al Certificado Catastral, sobre la Certificación de zonificación y vías el tiempo de demora es de 8 días hábiles, con respecto a la ficha catastral y certificación de jurisdicción es de 11 días hábiles y sobre la certificación de numeración y domiciliaria y nomenclatura es de 7 días hábiles.

Tabla 26: Demora del proceso administrativo del área de licencias de funcionamiento

N°	PROCEDIMIENTO DEL AREA	TIEMPO PROGRAMADO (Díashábiles)	TIEMPO REAL (díashábiles)	DEMORA (Días hábiles)
1	AUTORIZACION DE ANUNCIO SIMPLE Y/O TOLDO ADOSADO FRONTALMENTE A LA FACHADA	2 días	3 días	1 día de demora
2	AUTORIZACION PARA INSTALACION DE: afiches o carteles, banderolas y gigantografías	3 días	3 días	0 días de demora
3	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA O TEMPORAL (para establecimientos hasta 100m2)	7 días	3 días	4 días adelanto
4	AUTORIZACION PARA LA REALIZACION DE ESPECTACULOS PUBLICOS NO DEPORTIVOS	2 días	4 días	2 días de demora
5	CESE DE ACTIVIDAD ECONOMICA	2 días	3 días	1 día de demora

Fuente: *Elaboración Propia.*

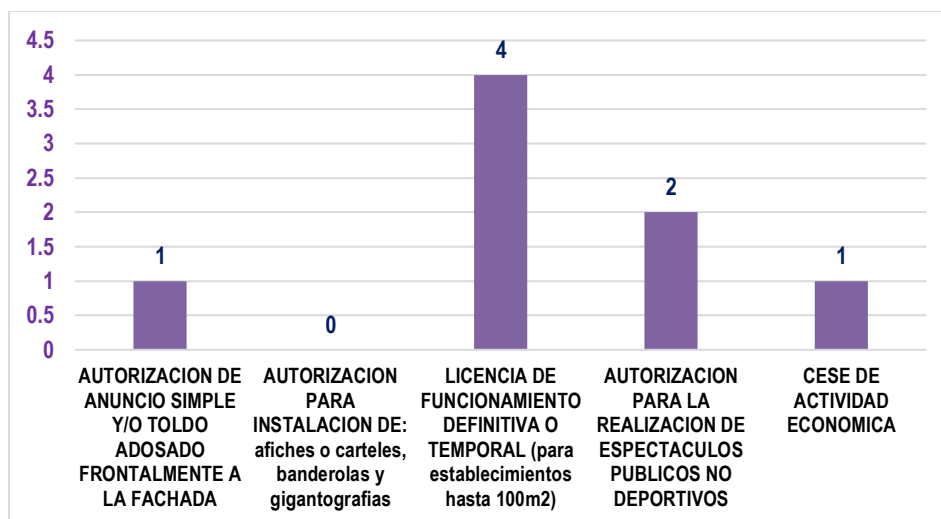


Figura 20: Demora de los procesos administrativos del Área de Licencias de Funcionamiento

Fuente: elaboración propia.

Interpretación

En la tabla 26 se presenta la demora que existe entre el tiempo programado que está establecido en el TUPA de la institución y el tiempo real que se realiza cada trámite sobre los procesos administrativos del Área de Licencias de Funcionamiento; y da como resultado una demora de 1 día hábil con respecto al Autorización de anuncio simple, sobre la Autorización para la instalación de afiches o carteles no existe un tiempo de demora, en cuanto a la Licencia de funcionamiento definitiva o temporal el tiempo de demora es de 4 días hábiles y sobre la Autorización para la realización de espectáculos públicos no deportivos el tiempo de demora es de 2 días hábiles y sobre el trámite de cese de actividad económica el tiempo de demora es de 1 día hábil.

Tabla 27: Demora del procedimiento administrativo del área de edificaciones

N°	PROCEDIMIENTO DEL ÁREA	TIEMPO PROGRAMADO (Días hábiles)	TIEMPO REAL (días hábiles)	DEMORA (Días hábiles)
1	ANTEPROYECTO DE CONSULTA	3 días	5 días	2 días de demora
2	LICENCIA DE EDIFICACIÓN-MODALIDAD A	10 días	15 días	5 días de demora
3	LICENCIA DE EDIFICACIÓN-MODALIDAD B	15 días	15 días	0 días de demora
4	AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION DE OBRAS EN LA VIA PUBLICA	3 días	4 días	1 día de demora
5	LICENCIA DE EDIFICACION EN VIAS DE REGULARIZACION	15 días	15 días	0 días de demora

Fuente: *Elaboración Propia.*

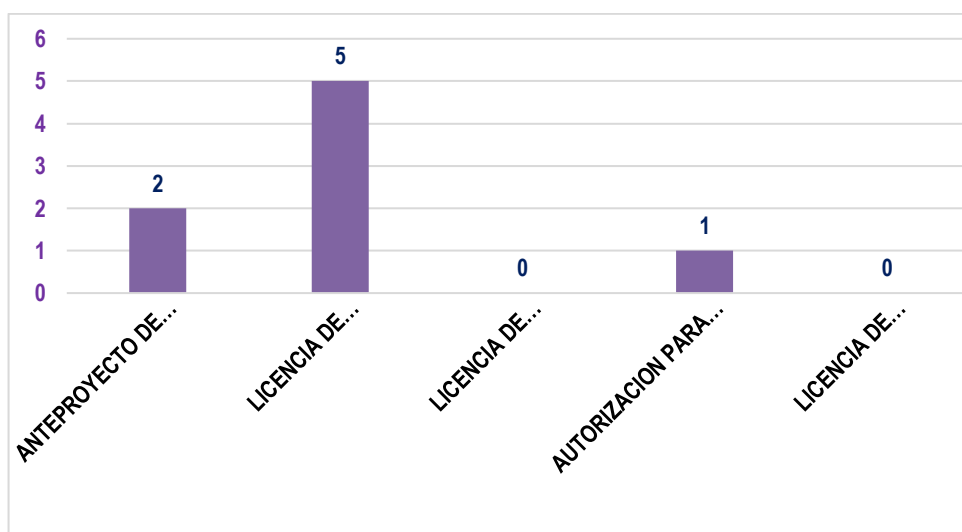


Figura 21: Demora de los procesos administrativos del Área de Edificaciones

Fuente: *elaboración propia.*

Interpretación

En la tabla 27 presenta la demora que existe entre el tiempo programado que está establecido en el TUPA de la institución y el tiempo real que se realiza cada trámite sobre los procesos administrativos del Área de Licencias de edificación; y da como resultado una demora de 2 días hábiles con respecto a el trámite de anteproyecto de consulta, sobre la licencia de edificación de modalidad A el tiempo de demora es de 5 días hábiles, con respecto al trámite de licencia de edificación de modalidad B no existe tiempo de demora, con respecto a la autorización para ejecución de obras en la vía pública el tiempo de demora es de 1 día hábil, con respecto a licencia de edificación de vías no existe tiempo de demora.

Sobre la información ya indicada se puede deducir que el Área de Adjudicación es quien tiene mayor tiempo de demora en cuanto a sus trámites administrativos, en seguida es el área de Catastro luego el área de Edificación y finalmente el área de Licencias de Funcionamiento quien no tiene un alto tiempo de demora en sus trámites, lo cual debería de reducirse por el beneficio tanto de la entidad pública y los usuarios ya que son ellos quienes tienen el derecho de recibir un trámite de calidad en un tiempo óptimo.

Las instituciones del estado deberían cumplir con los plazos establecidos en sus documentos de gestión, para lograr un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de cada administrado no solo en esta área en todas las que comprende la Municipalidad.

4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Planteamiento hipótesis estadística

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos en la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Hi: Si existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos en la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Regla de decisión

Si $p \geq 0.05$ se acepta H_0

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0

Resultado según reporte SPSS

Tabla 28: RESULTADO CHI-SQUARE TESTS

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	92,426 ^a	9	,000
Likelihood Ratio	56,845	9	,000
Linear-by-Linear Association	40,932	1	,000
N of Valid Cases	143		

Fuente: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics.

Decisión:

$p = 0.00 \rightarrow p \leq 0.05$, por tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Lo cual, significa que **Si existe relación** significativa entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos en la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

DISCUSIONES

A la hipótesis de “Los procesos administrativos influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2016” se ha comprobado que existe relación significativa de acuerdo a un Chi cuadrado entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos. Según los resultados el 69.90% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción regular por lo que se aprecia que una gran mayoría de los usuarios considera regular los plazos establecidos de cada trámite administrativo de la Sub-gerencia se ve reflejado también con lo poco eficiente que son los procedimientos para atender sus pedidos de cada administrado, también observamos que existe una gran cantidad de usuarios que considera inadecuados los trámites administrativos en relación al tiempo de demora, todo esto nos reafirma que existe una relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos de la Sub-gerencia de Acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna. Bravo(2014) en su investigación “Procesos Administrativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes del Balcón de servicios del Gobierno Autónomo descentralizado Municipalidad obtuvo como resultado que efectivamente los procesos administrativos inciden en la satisfacción del servicio al cliente que acuden al balcón de servicios del GADMA, mediante un chi cuadrado además que se utilizó una encuesta como técnica de investigación en donde se escogió dos preguntas de la misma respuesta. En la investigación que se realizó se utilizó 4 preguntas

adicionales a la encuesta que son básicamente sobre la satisfacción que tienen acerca de los procesos administrativos que utiliza la Sub-gerencia.

A la hipótesis los procesos administrativos en la Sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la MPT, son inadecuados, y esto se ha comprobado en gran medida por los resultados en las encuestas realizadas a los usuarios, que son lo que requieren este servicio en la municipalidad provincial de Tacna, enfocándonos principalmente en los tiempos de demora que se emplea para responder u atender los diferentes procesos administrativos (BRAVO, 2014) tener en cuenta los requerimientos del usuario con respecto a forma de atención y comodidad brindada durante el tiempo de espera, mediante la implementación de buzones de sugerencia que nos permitan saber más de cerca lo que el usuario está necesitando, con respecto a las diferencias esta investigación da un mayor énfasis al tiempo de espera en relación a los procesos administrativos; por lo contrario de la cita referencial mencionada en líneas arriba, donde dan prioridad a la comodidad y forma de atención brindada en la sala de espera.

El nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la MPT, es regular con un porcentaje de 69.9% de satisfacción regular, esto luego de las encuestas realizadas a los usuarios que acuden a diario a la municipalidad provincial de Tacna, se pudo concluir de manera objetiva el alto grado de insatisfacción de los usuarios con respecto a varios factores, desde la calidad de servicio brindado por el trabajador municipal, comodidad de la sala de espera, los plazos establecidos para atender los demás trámites

administrativos y los conocimientos del servidor municipal al momento de atenderlo y aclararle una duda que tenga con respecto a algún trámite administrativo (BRAVO, 2014) Capacitar a los servidores públicos en temas de atención al cliente, relaciones humanas, manejo de herramientas tecnológicas y actualizar conocimiento en aplicación de normativas; que permitan mejorar su desempeño ante las demandas del usuario. Con respecto a las similitudes que se podrán encontrar entre la presente investigación y la cita mencionada líneas arriba se llega a la conclusión que ambas investigaciones ven como prioridad principal mejorar la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

- En el trabajo de investigación se determinó que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos, para lo cual se utilizó técnicas de investigación que ayudaron con la información de los usuarios para determinar la percepción que tienen ellos sobre sus trámites administrativos en relación con el tiempo de demora que se espera, el asesoramiento del trabajador municipal sobre cada trámite administrativo, y los procedimientos para la atención de las solicitudes requeridas por los administrados consideran que deberían mejorar para incrementar el grado de satisfacción.
- Sobre los Procesos Administrativos se concluye que se debería darse respuesta los trámites solicitados en un tiempo más corto, según el análisis sobre cada trámite de las cuatro áreas que conforma la Sub-Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias; indicaron que existe un alto tiempo de demora y es en el Área de Adjudicaciones quien tiene mayor tiempo de demora esto repercute en el grado de satisfacción de cada administrado, también debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos administrativos a cada administrado.
- Respecto a la Satisfacción de los usuarios se comprobó que los usuarios tienen una buena percepción sobre la imagen personal del personal municipal, así como también el trato que se brinda a cada administrado es el adecuado, sin embargo, sobre la predisposición que tiene el

personal municipal para atender al administrado no es adecuada, está en un nivel regular esto influye en la satisfacción de los usuarios.

- El análisis dimensional de la satisfacción permite comprobar que las instalaciones de la Sub-Gerencia para la atención al administrado no son adecuadas ocasionando una incomodidad por parte de los administrados, en el caso de la sala de espera que brinda cada área de la Sub-Gerencia los usuarios consideran que no se cuenta con la comodidad suficiente al momento esperar respuestas por cada trámite que realiza en la institución por lo que causa cierta insatisfacción. En cuanto a la limpieza, el orden, señalización de seguridad de las instalaciones de la Municipalidad también están en un nivel regular, siendo un lugar público del estado debería contar con atención de calidad y brindar sobre todo la plenitud a cada administrado.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Entidad debe tener en cuenta que los requerimientos de los usuarios deberían de brindarse en el menor tiempo posible para elevar el nivel de satisfacción de cada administrado, por lo que es necesario implementar el Trámite Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), y establecer tiempos óptimos en cada trámite administrativo.
- Siendo el Área de Adjudicaciones una de las más críticas, la que cuenta con mayor tiempo de demora y en la que más concurre la población de la ciudad, se debería capacitar al personal que labora mediante charlas informativas e implementar las instalaciones que cuenta para que tengan una mayor comodidad los administrados a fin de que se eleve la satisfacción de los mismos.
- Se sugiere que se brinde capacitaciones a todo el personal de la Subgerencia sobre formas de brindar atención de calidad, manejo de las TICs, actualizar el conocimiento en aplicación de las normativas, para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Se debe contar con un buzón de sugerencia para que la entidad pueda conocer las necesidades que tienen cada administrado, de esta manera disminuir las quejas constantes en el libro de reclamaciones y mejorar cada día la atención a los usuarios en todos los niveles.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Almeida, D. (2000). Administracion I. En *La administracion una Herramienta para los lideres del Futuro* (pág. 4). Quito - Ecuador: Editorial DIMAXI.
- Bravo. (2014). *proceso administrativo y su incidencia en la satisfaccion de los clientes del balcon de servicios del gobierno autonomo dma. trujillo.*
- Bravo Salazar, S. A. (2014). *procesos administrativos y su incidencia en la satisfaccion de los clientes del balcon de servicios del gobierno descentralizado municipalidad de ambato. Ambato-Ecuador.*
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion.* Mexico: McGraw- Hill/interamericana Editores S.A. ISBN 13:978-970-10-5777-3.
- Clishkov, V. (s.f.).
- Diario El Peruano. (08 de mayo de 2011). *sistemas06.minedu.gob.pe.*
Obtenido de *istemas06.minedu.gob.pe:*
<http://sistemas06.minedu.gob.pe/libroreclamaciones/DS-042-2011-PCM.pdf>
- Hernandez, B. (2005). *Manual de Procesos y Procedimientos Administrativosy asistenciales del hospital integrado Sabana de Torres.* Colombia, Santander.
- Huerta Medina, E. A. (2015). *Nivel de satisfaccion de los usuarios atendidos en el topico de Medicina del serviciodel hopsital nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015.* Lima.

Huiza Guardia, G. A. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en Salud en el Hospital de Base Naval Callao. Octubre-Diciembre E.2003*. Callao.

Idalberto, C. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.

Morales Gonzales, C. G. (2009). *Nivel de satisfacción de los Participantes que asisten al Servicio de urgencias, frente a la atención de servicio en una institución de primer Nivel de atención en salud, en Mistrado Risaralda. Febrero a Abril de 2009*. Bogota.

- Perez Fdez. de Velasco, J. A. (1994). *Gestión de Calidad Empresarial, Calidad en los Servicios y Atención al Cliente*. Madrid: ESIC Editorial.

Ponce, R. (2004). Introducción de la administración. En r. ponce, *introducción de la administración* (pág. 2).

Tisnado Ipanaque, J. R. (2013). *Mejoramiento de los Procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al Desarrollo educativo de su Jurisdicción en el Año 2013*. Trujillo.

Vargas Alarcon, D. (2013). *Estudio de Satisfacción del Usuario Externo e Interno en los Servicios de Salud del Patronato de Pichincha*. Quito.

Villa, J. (2014). *Manual de Atención a Cliente y Usuarios*. Barcelona: PROFIT Editorial.

Sitio web:

Calidad & Gestión consultoría para empresas. (12 de Febrero de 2013).

Calidad & Gestión. Obtenido de Calidad & Gestión: <http://calidad->

Clushkov, V. (2016). <http://datateca.unad.edu.co>-*Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Recuperado el 2016, de <http://datateca.unad.edu.co>-Universidad Nacional Abierta y a Distancia:

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102508/Administracion%20de%20procesos%20productivos/leccin_1_nociones_de_administracin.html

Diario El Peruano. (08 de mayo de 2011). sistemas06.minedu.gob.pe.

Obtenido de sistemas06.minedu.gob.pe:
<http://sistemas06.minedu.gob.pe/libroreclamaciones/DS-042-2011-PCM.pdf>

Hugo, G. (15 de setiembre de 2014). *WordPress.com*. Obtenido de [WordPress.com](https://calidadgestion.wordpress.com):

<https://calidadgestion.wordpress.com/2014/09/15/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>

Reyes Ponce, A. (s.f.). *eumed.net*. Recuperado el 2016, de [eumed.net](http://www.eumed.net):

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/administracion.html>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL Y LICENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2016.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	INSTRUMENTOS
<p>General: ¿En qué medida los procesos administrativos afectan en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la municipalidad provincial de Tacna, en el año 2016?</p>	<p>General: Establecer de qué manera afecta los procesos administrativos en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2016.</p>	<p>General: Los procesos administrativos afectan significativamente en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2016.</p>	<p>Tipo de investigación: Por su carácter el tipo de investigación es cuantitativa, por la finalidad es de tipo pura o básica y comprensión acerca de los fenómenos sociales</p>	<p>Población: Constituida por 522 usuarios que hacen uso del servicio en una semana de atención;</p>	<p>Variable I: Satisfacción del usuario: encuesta constituida por 12 ítems, con una escala del 1 al 5.</p>
<p>Específico:</p> <p>a) ¿En qué medida la celeridad de los procesos influye en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT?</p> <p>b) ¿Cómo influye el funcionamiento de los documentos de gestión en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT?</p> <p>c) ¿Cómo influye el número de procesos empleados en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT?</p> <p>d) ¿En qué medida el entendimiento de los trámites influye en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT?</p>	<p>Específico:</p> <p>a) Evaluar la celeridad de los procesos que influye con la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.</p> <p>b) Evaluar el Funcionamiento de los documentos de gestión que influye en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.</p> <p>c) Analizar el número de procesos empleados que influye en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.</p> <p>d) Analizar el Entendimiento de los trámites y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento territorial y Licencias de la MPT.</p>	<p>Específico:</p> <p>a) La celeridad de los procesos influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.</p> <p>b) El funcionamiento de los documentos de gestión influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.</p> <p>c) El número de procesos empleados influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.</p> <p>d) El entendimiento de los trámites influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Sub gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la MPT.</p>	<p>Diseño: El diseño de investigación es No experimental, es decir el investigador no tiene control ni se manipulará las variables del objeto de investigación ni las unidades de análisis.</p>	<p>Muestra: Está compuesta por 143 usuarios que acuden a las oficinas que pertenecen a la Sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>Variable II: Procesos administrativos: encuesta integrada por 4 ítems, con la misma escala que la satisfacción del usuario. También una ficha de observación documental sobre la demora que tiene cada trámite administrativo</p>

ANEXO 02: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado público usuario nos dirigimos a ustedes en esta oportunidad, para solicitarle 3 minutos de su valioso tiempo para la realización del siguiente cuestionario con el fin de detectar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a realizar trámites administrativos en la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias, su opinión es valiosa e importante.

Esta encuesta tiene una escala del 1 al 5 en donde:

1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy Bueno

Coloque una equis (X) en la respuesta que en su opinión sea la más adecuada.

AREA	
-------------	--

INSTRUCCIONES: Use la siguiente escala de clasificación, para sus respuestas marcando con una (X) en el recuadro.

1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy Bueno

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera la información brindada por el personal municipal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Cómo considera la información brindada por el portal del sitio web de la municipalidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Cómo considera sistemas informáticos que usan en la municipalidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Cómo califica los plazos establecidos por la municipalidad para atender los trámites administrativos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Cómo considera usted el tiempo de espera por ser atendido por los funcionarios municipales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Cómo califica la predisposición de los servidores municipales para atender a los usuarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Con respecto a la amabilidad y al respeto, como considera el trato del Servidor público?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Como califica los conocimientos del servidor municipal para atenderlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Cómo considera la imagen personal del servidor público?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Cómo califica a las instalaciones de la municipalidad para atender a los usuarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Cómo Califica las comodidades de la sala de espera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Como califica la limpieza, el orden, señalización de seguridad, de las instalaciones de la municipalidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13	¿Cómo calificaría usted los trámites administrativos en relación al tiempo de demora?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Cómo considera que los procedimientos para atender las solicitudes de los usuarios son eficientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	En qué medida cree usted que la MPT cumple con satisfacer positivamente los requerimientos de los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Cómo considera el asesoramiento de los servidores públicos con respecto a su trámite administrativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración

