

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022

Presentado por:

Marilyn Guisado Coaquira

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2025



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022

Presentado por **Marilyn Guisado Coaquira**, para optar el título de: Licenciado en Administración

Sustentado y aprobado el 19 de agosto de 2024, ante el jurado evaluador:

Presidente:


Dr. Mauricio Raúl Escalante Cárdenas

Primer Miembro:


Dr. Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca

Segundo Miembro:


Mg. Josué Huamani Cayllahua

Asesor:


Mg. José Carlos Vilca Narváez



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC Licenciada por SUNEDU

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 004-2025

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: **“Procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho-2022”**, para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por la Bach. **Marilyn Guisado Coaquira**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 20% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 13 de febrero de 2025.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dr. Percy Fritz Puga Peña
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo.
PFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco
investigacionadministracion@unamba.edu.pe



Agradecimiento

A Dios, por sus múltiples bendiciones en toda mi vida y por darme muchas oportunidades en cada área de mi vida.

A mi madre, hermanos y seres queridos; quienes me fortalecieron en este proceso de mi trabajo. En tal sentido recalcar por el arduo trabajo que realizan día a día por cumplir sus sueños y siempre estar ahí para ayudarme en mis buenos y malos tiempo.

A la Universidad Micaela Bastidas de Apurímac, mi alma mater de estudios. Mis mayores agradecimientos al Mgtr. José Vilca Narváez, por su colaboración y apoyo en todo el proceso de este trabajo.

A la municipalidad Distrital de Challhuahuacho, al señor alcalde y a todos los administrados que me colaboraron en la ejecución del actual trabajo y por brindarme toda la información necesaria para la realización del presente.

Marilyn



Dedicatoria

A mi Dios, por colmar mi vida de bendiciones además de dicha, por ser la luz que guía mi andar y por brindarme fuerzas asimismo ganas de seguir saliendo adelante.

A mi querida madre Nancy Coaquira Palomino, porque ella es la epitome del trabajo y esfuerzo constante, agradezco con todo mi corazón su amor, cariño además comprensión. Por todo lo que me dio en esta vida, por ser mi fortaleza en momentos complejos y poseer fe en el camino, siempre la mantengo en mi corazón.

A mis queridos hermanos; Saida, Rayans y Jady Stephany, por su compañía y apoyo que me brindan y sé que su ayuda es incondicional y sin límites.

A David, por su apoyo constante y su amor incondicional, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

A mis maestros por la totalidad de enseñanzas asimismo consejos ofrecidos y a todos mis amigos, amigas, familia, los cuales se mantuvieron en los instantes que más los requería y me ofrecieron su ayuda sin condiciones.

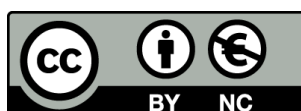
Marilyn



Procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022

Línea de investigación Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Descripción de problema	4
1.2 Enunciado de problema	5
1.2.1 General	5
1.2.2 Específicos	5
1.3 Justificación de investigación	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación metodológica	6
1.3.3 Justificación social	7
CAPÍTULO II	8
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	8
2.1 Objetivos de estudio	8
2.1.1 General	8
2.1.2 Específicos	8
2.2 Hipótesis de estudio	8
2.2.1 General	8
2.2.2 Específicas	8
2.3 Operacionalización de variables	9
CAPÍTULO III	11
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	11
3.1 Antecedentes	11
3.1.1 Internacional	11
3.1.2 Nacional	12
3.1.3 Local	13
3.2 Marco teórico	14
3.2.1 Teoría del proceso administrativo según Henry Fayol	14
3.2.2 Calidad de servicio	18
3.3 Marco conceptual	23
CAPÍTULO IV	25
	1



METODOLOGÍA	25
4.1 Tipo y nivel de investigación	25
4.1.1 Tipo investigación	25
4.1.2 Nivel de estudio	25
4.2 Diseño de estudio	25
4.3 Descripción de la ética en la investigación	26
4.4 Población y muestra	26
4.4.1 Población	26
4.4.2 Muestra	27
4.5 Procedimiento	28
4.6 Técnicas e instrumentos	28
4.6.1 Técnicas	28
4.6.2 Instrumentos	28
4.7 Estadístico de validación y confiabilidad	30
4.8 Estadístico de estudio	32
4.8.1 Análisis de prueba de hipótesis	33
CAPÍTULO V	34
RESULTADOS Y DISCUSIONES	34
5.1 Análisis de resultados	34
5.2 Contrastación de hipótesis	49
5.3 Discusión	59
CAPÍTULO VI	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
6.1 Conclusiones	68
6.2 Recomendaciones	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	79



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución de resultados según genero	34
Tabla 2 Variable independiente Proceso administrativo	35
Tabla 3 Proceso de planificación en la municipalidad	36
Tabla 4 Proceso de organización	37
Tabla 5 Proceso de dirección	38
Tabla 6 Proceso de control	39
Tabla 7 Variable dependiente Calidad de servicio	40
Tabla 8 Percepción de la Calidad técnica	41
Tabla 9 Percepción de la Calidad funcional	42
Tabla 10 Percepción de la imagen corporativa	43
Tabla 11 Matriz de datos de Proceso administrativo*calidad de servicio	44
Tabla 12 Matriz de datos de planificación *calidad de servicio	45
Tabla 13 Matriz de datos de organización*calidad de servicio	46
Tabla 14 Matriz de datos de dirección*calidad de servicio	47
Tabla 15 Matriz de datos de control*calidad de servicio	48
Tabla 16 Dispersión de datos hipótesis general	50
Tabla 17 Dispersión de datos hipótesis especifica 1	52
Tabla 18 Dispersión de datos hipótesis especifica 2	54
Tabla 19 Dispersión de datos hipótesis especifica 3	56
Tabla 20 Dispersión de datos hipótesis especifica 4	58
Tabla 21 Ficha de validación de instrumentos 1	84
Tabla 22 Ficha de validación de instrumentos 2	85
Tabla 23 Ficha de validación de instrumentos 3	86



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Distribución de resultados según genero	34
Figura 2 Variable independiente Proceso administrativo	35
Figura 3 Proceso de planificación en la municipalidad	36
Figura 4 Proceso de organización	37
Figura 5 Proceso de dirección	38
Figura 6 Proceso de control	39
Figura 7 Variable dependiente Calidad de servicio	40
Figura 8 Percepción de la Calidad técnica	41
Figura 9 Percepción de la Calidad funcional	42
Figura 10 Percepción de la imagen corporativa	43
Figura 11 Matriz de datos de Proceso administrativo*calidad de servicio	44
Figura 12 Matriz de datos de planificación *calidad de servicio	45
Figura 13 Matriz de datos de organización*calidad de servicio	46
Figura 14 Matriz de datos de dirección*calidad de servicio	47
Figura 15 Matriz de datos de control*calidad de servicio	48
Figura 16 Dispersión de datos hipótesis general	50
Figura 17 Dispersión de datos hipótesis especifica 1	52
Figura 18 Dispersión de datos hipótesis especifica 2	54
Figura 19 Dispersión de datos hipótesis especifica 3	56
Figura 20 Dispersión de datos hipótesis especifica 4	58
Figura 21 Ficha de validación de instrumentos 1	84
Figura 22 Ficha de validación de instrumentos 2	85
Figura 23 Ficha de validación de instrumentos 3	86



INTRODUCCIÓN

El estudio posee como propósito estudiar los procesos administrativos y calidad del servicio que reciben usuarios en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, provincia de Cotabambas. Se ha procedido a recopilar datos de las variables de proceso administrativo y calidad de servicio.

El proceso administrativo se refiere a una causa formal, ya que los actos se concretan en las realizaciones o trabajos de las personas que ocupan un cargo. Está compuesto por fases de planificación, organización, dirección además control de acciones de gestión de una organización.

La calidad de servicio se detalla como capacidad de una entidad pública para garantizar la satisfacción de los usuarios y clientes, desde el primer contacto hasta la finalización del servicio por parte del funcionario público.

En las organizaciones públicas del Estado peruano, se aplica el proceso administrativo para simplificar los avances de gestión. Sin embargo, la calidad del servicio es difícil de cuantificar debido a su naturaleza intangible y es a menudo cuestionada por los usuarios, evidenciándose en muchas organizaciones una calidad de servicio deficiente.

El estudio está estructurado de acuerdo a la normativa establecida por el Vicerrectorado de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. La organización del contenido es sólida: en el Capítulo I se abordan planteamiento de problema, su descripción, enunciado, problema general, problemas específicos, justificación de la investigación, localización además contextualización. Capítulo II presenta propósitos e hipótesis, así como operacionalización de variables. En Capítulo III se expone el marco teórico referencial, incluyendo antecedentes, marco teórico de procesos administrativos, calidad del servicio y marco conceptual. El Capítulo IV detalla la metodología, tipo además nivel de estudio, diseño, ética en investigación, población además muestra, y los procedimientos. El Capítulo V contiene los resultados y discusiones, y Capítulo VI comprende conclusiones asimismo recomendaciones. Por último, incluyen referencias bibliográficas además de anexos.



RESUMEN

El proceso administrativo constituye un sistema orientado a la consecución de metas organizacionales, logrando esto a través de coordinación y supervisión de tareas clave como la planificación, organización, dirección y control. Paralelamente, la calidad del servicio se evalúa mediante la comparación entre expectativas y percepciones de usuario durante la prestación de servicios, abarcando aspectos como la calidad técnica, funcional e imagen corporativa. El propósito general fue determinar influencia de procesos administrativos en calidad del servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022.

El análisis se efectuó con enfoque cuantitativo y método deductivo, siendo considerado una investigación básica a nivel explicativo. Se empleó un diseño no experimental y se utilizó un cuestionario tipo Likert en Google Forms para encuestar a 380 usuarios, representando una muestra de población infinita. Los hallazgos detallan que 72.6% de encuestados percibe el proceso administrativo como aceptable, un 3.7% lo considera eficiente y un 23.7% lo califica como ineficiente. En cuanto a la calidad del servicio, el 69.9% la considera moderada, un 6.4% alta y un 23.7% baja.

El análisis de regresión lineal y ANOVA muestra una influencia positiva significativa ($p=0.000$) de procesos administrativos en percepción de calidad de servicio, con coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.414. Aunque el estudio explica el 41.4% de variabilidad en calidad de servicio, el 59.6% restante sugiere que otros factores no explorados también afectan calidad de servicio. Este hallazgo subraya la relevancia de mejorar procesos administrativos para optimizar calidad del servicio en municipalidad en 2022.

Palabras clave: *Proceso administrativo, calidad y servicio*



ABSTRACT

The administrative process constitutes a system aimed at achieving organizational goals, achieving this through the coordination and supervision of key activities such as planning, organization, direction and control. At the same time, the quality of the service is evaluated by comparing the user's expectations and perceptions during the provision of services, covering aspects such as technical and functional quality and corporate image. The general objective of this research was to determine the influence of administrative processes on the quality of service perceived by the administrators of the District Municipality of Challhuahuacho in 2022.

The study was carried out with a quantitative approach and a deductive method, being considered a basic research at an explanatory level. A non-experimental design was used and a Likert-type questionnaire in Google Forms was used to survey 380 users, representing an infinite population sample. The results indicate that 72.6% of respondents perceive the administrative process as acceptable, 3.7% consider it efficient and 23.7% rate it as inefficient. Regarding the quality of service, 69.9% consider it moderate, 6.4% high and 23.7% low.

The linear regression and ANOVA analysis shows a significant positive influence ($p=0.000$) of administrative processes on the perception of service quality, with a coefficient of determination (R^2) of 0.414. Although the study explains 41.4% of the variability in service quality, the remaining 59.6% suggests that other unexplored factors also affect service quality. This finding highlights the importance of improving administrative processes to optimize service quality in the municipality in 2022.

Keywords: *Administrative process, quality and service*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de problema

En el contexto internacional se observa calidad de servicio municipal en América Latina en los Gobiernos Municipales, según Castillo et al. (2020) el 47% de los encuestados están de acuerdo con la infraestructura donde el gobierno local brinda los servicios públicos; el 31% de los servidores generan confianza ante los administrados; además, el 32% de encuestados perciben sobre capacidad de respuesta de los servidores ante las solicitudes de los administrados; así mismo, el 36% de los informantes perciben seguridad de los servidores durante el proceso de atención a los usuarios de la comuna y el 20% de los encuestados perciben actitudes empáticas de los servidores públicos durante el proceso de atención al público.

Por otro lado, el autor Cajo (2020) identificó que “la calidad de servicio tiene una relación significativa con la gestión administrativa, según el análisis estadístico la correlación significativa es de 0.703; así mismo, el 45.71% indica que tiene nivel regular en gestión administrativa, el 25.71 % de informantes perciben recibir nivel eficiente y el 28.57% detallan que tienen nivel deficiente en gestión administrativa” (p. 65).

Por consiguiente, el autor Costa (2018) describe a los procedimientos administrativos como instrumento de gestión para poder organizar, reducir, y simplifica las acciones administrativas, el 28.65% de los gobiernos locales de Tacna y el 27.4% de las municipalidades de la región de Apurímac, cuentan con procedimientos administrativos desactualizados, muchos de las municipalidades están desarrollando los procedimientos administrativos sin tomar en cuenta las normas legales vigentes, en consecuencia la calidad de servicios a los administrados son deficientes.

Los Procesos administrativos en la administración de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, Departamento de Apurímac, se percibió limitada planificación de las actividades, como resultado se obtiene dificultades para alcanzar las metas y objetivos institucionales; organización de las tareas en cada área es dificultosa debido a que los colaboradores no cumplen con el perfil para ocupar el cargo laboral, mientras la estructura del ambiente laboral es inapropiado debido a que poseen con una infraestructura reducida; asimismo, los métodos y los procedimientos de trabajo



son organizado de manera incompleta y la documentación de parte de los funcionarios y jefes de área no toman criterios de talento de las personas para que pueden ocupar los puestos, donde el estilo de dirección es ausente, los cambios estratégicos de trabajo son deficiente.

Los servicios públicos que ofrecen los funcionarios, son servicios en condiciones de bienes con tangibilidad precaria y con las instalaciones físicas nada agradables, por otro lado, el equipo de trabajo en algunos casos es obsoleto el personal se adecua con sus equipos personales. De la misma forma los materiales de comunicación son limitado por ello no es fiable, en otro caso es poco cuidadosa.

En las gestiones o informaciones solicitadas a municipalidad, capacidad de respuesta es pésima debido a poca disposición además voluntad del personal que labora, por ello no refleja la seguridad de los servicios que brinda la entidad.

Los servidores en la atención a los usuarios muestran baja empatía, no brindan atención individualizada, tiene poca habilidad social y autoconocimiento personal de los servidores de la Municipalidad.

1.2 Enunciado de problema

1.2.1 General

¿En qué medida los procesos administrativos influyen en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022?

1.2.2 Específicos

- ¿Cuál es nivel de influencia que existe entre la planificación y la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022?
- ¿De qué manera influye la organización en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022?
- ¿Cómo influye la dirección en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022?
- ¿Qué nivel de influencia existe entre el control en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022?



1.3 Justificación de investigación

La realización del estudio está debidamente justificado, por cumplir con los requisitos se exige para su desarrollo, de acuerdo a Serrano (2020) quien sostiene que la justificación comprende “La justificación permite al investigador realizar un estudio de los motivos de la investigación, analizar las razones que hacen relevante e importante a la investigación o cuestionarnos, investigamos para ver y analizar independientemente de que se trata de una tarea de investigación” (p. 100). En seguida se detalla la justificación con las siguientes componentes:

1.3.1 Justificación teórica

La justificación teórica en el presente estudio se cumple porque aporta a la explicación de la realidad problemática contribuyendo en buscar una explicación basado en los diferentes enfoques de los autores más representativos del tema de estudio, por ello, se considera lo propuesto por Rivero Lazo et al. (2021) quienes afirman “justificación teórica se generad debido a que al revisar diversos enfoques teóricos, vinculados al tema de estudio, evidenciamos su utilidad o vigencia en solución de problemáticas establecidas o quizá su desactualización o demostración que son teorías no útiles que ya no sirven en actual contexto” (p.56). Por lo tanto, se ha enfocado a revisar y profundizar los conocimientos existentes con la finalidad de contrastas y discutir con los resultados existentes, así mismo aportara con mayor conocimiento sobre el problema o tema de investigación a la realidad problemática.

1.3.2 Justificación metodológica

El presente estudio está plenamente justificado metodológicamente, porque al establecer nuevas herramientas o instrumentos para hallar los resultados, se pone a disposición de los futuros investigadores para que tomen como referencia en los trabajos de investigación el uso de la metodología empleada en el presente estudio, por ello, se considera a Rivero Lazo et. al (2021) quienes señalan “La justificación metodológica se mide por lo novedoso de los procedimientos metodológicos empleados, técnicas e instrumentos, que permitan que otros investigadores los tomen o adapten en la realización de otras investigaciones” (p.56).

Por otra parte, también se considera a Ñaupas Paitan et. al (2018) “Cuando se detalla que el empleo de puntuales técnicas además de instrumentos de análisis puede servir para otros análisis futuros. Puede ser técnicas o novedosos



instrumentos como cuestionarios, pruebas de hipótesis, test, diagramas de muestreo, modelos, entre otros. que investigador llega a considerar que puedan emplearse en análisis similares” (p.221)

1.3.3 Justificación social

Desde óptica social el presente estudio está debidamente justificado, porque los primeros beneficiados con los resultados y el término del presente estudio serán la comunidad académica universitaria, porque existe la condición de ampliar y profundizar los conocimientos sobre el tema de investigación, por otro lado, se beneficia las instituciones de manera que se considere como un material de consulta para el mejor desarrollo organizacional. En este sentido, se toma en cuenta a Díaz Ledesma et al. (2012) quienes consideran “Como sujetos sujetos, pertenecemos a un sistema social, y nos relacionamos, establecemos vínculos, formamos parte de la cultura. Sin lugar a dudas, quienes formamos parte de la universidad somos potenciales interesados y beneficiarios de las tesis” (p. 67).



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de estudio

2.1.1 General

Determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

2.1.2 Específicos

- Demostrar el nivel de influencia existente de la planificación en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.
- Explicar la manera de influencia que existe de la organización en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.
- Diagnosticar el nivel de influencia de la dirección en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.
- Establecer el nivel de influencia del control en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

2.2 Hipótesis de estudio

2.2.1 General

Los procesos administrativos influyen significativamente en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

2.2.2 Específicas

- La planificación influye significativamente en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.



- La organización influye significativamente en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.
- La dirección influye significativamente en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.
- El control influye significativamente en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
<p>VI: Procesos administrativos Definición</p> <p>Portillo (2014) Las acciones dentro de la organización es competencia de los administrativos bajo la creencia de las necesidades de poder sistematizar las tareas dentro de la organización, proceso es planear, organizar, direccionar además controlar (p. 56).</p>	<p>Los procesos administrativos Tienen el propósito de medir a través de planeación, así como también organización, la dirección y el control donde se alcanza mediante los indicadores.</p>	<p>Planeación</p> <p>Robbins y Coulter, (2010): la planificación como el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzarlas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metas • Objetivos • Estrategias • Programas 	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) Indeciso (3) Casi siempre (3) Siempre (5)</p>
		<p>Organización</p> <p>Robbins y Coulter, (2010): determinar lo que es necesario realizar, cómo llevarlo a cabo y con quién se cuenta para hacerlo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Personas idóneas • Estructura • Procedimientos 	
		<p>Dirección</p> <p>Motivar, dirigir y cualesquier otras acciones involucradas con dirigir al personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Autoridad • Solución de conflictos 	
		<p>Control</p> <p>Dar seguimiento a las actividades para garantizar que se logren conforme a lo planeado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia 	



**VD:
Calidad de servicio.**

Vargas y Aldana de Vega, (2014) El modelo de la escuela nórdica o noreuropea tiene como objetivo integrar la calidad total mediante calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa. (p 173).

Tiene el propósito de medir a través de las dimensiones y mediante los indicadores.

Calidad técnica
La calidad técnica se refiere a la corrección del servicio, que conducirá a un resultado satisfactorio.

- Soporte informático
- Los medios materiales
- Instrumentos de gestión
- Continuidad
- Seguridad
- Integridad

Calidad funcional
se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio

- Atención
- Empatía
- Tolerancia

Nunca (1)
Casi nunca (2)
Indeciso (3)
Casi siempre (3)
Siempre (5)

Imagen corporativa
se define como la percepción que el público tiene de una empresa, basada en sus creencias, actitudes, y sentimientos hacia la misma

- Reputación
- Imagen institucional



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Internacional

Puerta et al. (2021), en su tesis titulada “La gestión administrativa y la recaudación del impuesto predial de Municipalidad Provincial de Bongará, 2020”, se planteó como propósito "indicar nivel de vinculación entre variables de Municipalidad previamente indicada" Metodología utilizada fue un estudio aplicado de nivel exploratorio y correlacional, empleando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, con una muestra de 100 colaboradores. La investigación concluyó que se manifiesta vinculación directa lineal entre gestión administrativa y recaudación de impuesto predial. Además, se reveló que la eficiencia en los cuatro elementos de la gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control, resulta en un aumento de la recaudación de impuesto predial en la Municipalidad analizada (p. 1620).

Izaguirre et al (2021), en su tesis titulada "Proceso administrativo en el sistema Municipal para el desarrollo integral de la familia de Ciudad Valles, S.L.P.", se propusieron como objetivo "determinar el proceso administrativo (P.A.) en el Sistema Municipal del Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) del Municipio de Ciudad Valles, S.L.P.". La metodología fue tipo básico, con nivel descriptivo. La técnica utilizada fue encuesta y instrumento fue un cuestionario diseñado según el proceso administrativo. Una de las principales conclusiones de los autores es que "la administración busca la mejora continua y la manera de aprovechar de la mejor forma los recursos disponibles, lo cual lleva a la disciplina al desarrollo de muchas teorías administrativas; no obstante, las contribuciones de los clásicos y el uso de sus técnicas nunca pasarán de moda" (p. 21).

Los autores Santamaría y Gancino (2020), en su análisis "Calidad de servicio y satisfacción de cliente en Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato", establecieron como propósito fundamentar teóricamente la



vinculación entre calidad de servicio y satisfacción de cliente en dicha unidad. Empleando metodología cuantitativa correlacional descriptivo además transversal, aplicaron encuestas a muestra de 379 usuarios, empleando como instrumento un cuestionario. Autores llegaron a concluir que, aunque existen diversos modelos para medir calidad de servicio, modelo SERVQUAL se destaca como la base de numerosos análisis en este ámbito. No obstante, reconocen que las limitaciones de modelo han impulsado generación de modelos opcionales (p. 82).

3.1.2 Nacional

Salcedo (2021), en su investigación titulada "Procesos administrativos y su influencia en gestión de Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2019", planteó como propósito "indicar influencia de procesos administrativos en gestión de Municipalidad previamente indicada". La metodología fue tipo básico, enfoque analítico además sintético, y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 37 colaboradores, y empleó técnica de encuesta con cuestionario como instrumento. Salcedo concluyó que 65% de colaboradores detallaron que en Municipio de San Pablo no se efectúa medición ni evalúa rendimiento de integrantes de la entidad, y que aparentemente no se evalúa adecuadamente a los colaboradores antes de su ingreso. Además, el 62% de los encuestados no consideran que el municipio de San Pablo sea competitivo en comparación con otros municipios de la región" (p. 65).

Dulanto (2019), en su estudio titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio de Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018", se detalló el propósito "indicar de qué forma gestión administrativa llega influir en calidad de servicio de municipalidad previamente detallada". La metodología aplicada fue de nivel correlacional causal, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra consistió en 40 colaboradores, y se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario como instrumento. Dulanto concluyó que "planeación en gestión administrativa llega a influir de manera significativa en calidad de servicio de Municipalidad previamente indicada. Correlación Rho de Spearman es 0.456, lo cual, detalla escala de Bisquerra, muestra correlación positiva además baja" (p. 56).

Paredes (2021), en su estudio titulado "Procesos administrativos y calidad de servicios de colaboradores en Municipalidad Provincial de Picota, 2021", se



planteó como propósito "indicar la vinculación entre variables". Metodología empleada fue de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, con una muestra de 115 colaboradores. Paredes concluyó que "existe una vinculación entre variables en la municipalidad, debido a que coeficiente de correlación de Spearman fue 0.155 (correlación positiva baja) y valor p fue equivalente a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Asimismo, solo 2.17% de procesos administrativos llega a influir en calidad de servicio" (p. 38).

Sánchez (2021), en su análisis "Proceso administrativo y calidad de servicio en Secretaría General de Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020", se propuso el propósito "indicar si se manifiesta vinculación entre variables". Metodología aplicada fue enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional, y se basó en estudio aplicado. Se utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento, aplicándose a una muestra de 45 servidores. Sánchez concluyó que "se manifiesta vinculación positiva moderada ($r=0.569$) entre proceso administrativo y calidad de servicio. La correlación muestra nivel de significancia de 0.000, lo cual es inferior que 0.05, confirmando así vinculación significativa entre variables" (p. 65).

Monteza (2021), en su estudio titulado "Procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021", se detalló como fin "establece la vinculación entre variables". Metodología aplicada fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal, y nivel descriptivo y correlacional. Técnica utilizada fue encuesta, y cuestionario fue el instrumento empleado, aplicándose a una muestra de 55 proveedores. Monteza concluyó que "existe una vinculación positiva además moderada entre procedimiento administrativo de cancelación a proveedores y calidad de servicio en la municipalidad previamente indicada, con valor p de Spearman de 0.675 además coeficiente determinación de 0.4556" (p. 34).

3.1.3 Local

Zárate (2019) como título es "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019", como objetivo es "determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros –



Apurímac”, metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño experimental, nivel correlacional, muestra de 73 trabajadores, técnica encuesta e instrumento cuestionario, donde se llegó a concluir que “que existe correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,455^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto, se demuestra que existe una correlación positiva moderada, por lo que se afirma al 99% de confianza” (p. 100).

Huamán y Calle (2022) como título es “La calidad del servicio en relación a la satisfacción de los clientes de la municipalidad distrital de Tamburco, Año 2018”, como objetivo es “conocer de qué manera la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de Tamburco, año 2018”, la metodología es correlacional y el diseño está enmarcado dentro del grupo no experimental, con alcance transaccional, a una muestra es 196 colaboradores, técnica encuesta, instrumento cuestionario, llegó concluir “que la calidad de servicio que brinda el municipio de Tamburco se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente. El coeficiente obtenido es de 0,768 lo que implica alta correlación, determinando que cuanto mejor sea la calidad de servicio mejor será la satisfacción del cliente” (p. 63).

3.2 Marco teórico

3.2.1 Teoría del proceso administrativo según Henry Fayol

Según Henri Fayol (1916), teoría clásica de administración se distinguió por su enfoque de sistema integral, sus estudios realizados abarcaron a diferentes empresas, en una organización es importante vender como producir asegurando sus bienes de la empresa. En una organización el personal obrero y el gerente eran iguales. Considera que los componentes de la función administrativa son:

- Prevención o planeación
- La organización
- La dirección
- La coordinación

3.2.1.1 Definiciones del proceso administrativo

El proceso administrativo está vinculada a la gestión organizacional, de tal forma como expresa Oñoro (2006) “La palabra proceso es algo muy detallado, muy definido y puede haber procesos en términos de



consecución de recursos, a la vez puede haber procesos administrativos y a su vez procesos de ejecución de los programas” (p. 150). En tal caso el proceso de administrativos es la ejecución de proyectos definidas.

Por otra parte, se ha considerado lo señalado sobre los procesos administrativos como indica Perugachi (2004), constituye la columna vertebral de las instituciones por que regulan actividades que en ella se efectúan y de ellos dependen su eficiencia y eficacia. En procesos administrativos hay 2 aspectos que enmarcan mejoramiento de los procesos administrativos los cuales son reconocer que el trabajo en la entidad se halla conformada por un conglomerado de procesos, la totalidad de actividades que se efectúan se hallan enmarcadas en algunas de ellos y de cada individuo involucrado a varios al mismo tiempo.

Los procesos administrativos es Stephen y Robbins (2002) “planificar incluye en definir metas, establecer estrategia y elaborar planes para coordinar; organizar es determinar tareas; dirigir es orientar las actividades y controlar es vigilar el desempeño comparando las metas para corregirlas” (p. 15). De la misma manera Medina (2005) define que el proceso administrativo “ es el procedimiento a seguir, así como a las diversas modalidades que ambos pueden presentar en función del tipo de organización al que se encuentren referidos” (p. 66).

3.2.1.2 Tipos de proceso administrativo

Todo proceso administrativo cumplen cuatro funciones básicas para el desarrollo de cualquier organización, donde indica Ribes (2006) El proceso administrativo está ligado por dos procesos administrativos propuestas, los siguientes son: a) Etapas del proceso administrativo (La planificación; organización: se trata de estructuración, así como sistematización y la instalación; dirección y control) y b) Etapas del proceso administrativo (planificación, organización, integración de personal, dirección y control).

3.2.1.3 Procesos administrativos

Los procesos administrativos se encuentran relacionados a las funciones permanentes que deben realizar las organizaciones, tal como expresa Portillo (2014) el proceso administrativo es responsabilidad de los administradores que tienen la responsabilidad de planificar, organizar,



dirigir y controlar las acciones de las organizaciones, por ello son funciones básicas. Cabe mencionar que el proceso administrativo es un sistema de actividades con el fin de lograr metas y objetivos necesarios de una organización, para ello se debe coordinar las actividades, de igual forma se verificarán los cumplimientos de los objetivos que se ha alcanzado. En seguida se presenta las actividades del proceso administrativo:

- **Planeación**

En esta fase del proceso, se establecen los objetivos y los cursos de acción, identificándose actividades clave tales como la definición de las metas organizacionales, la determinación de las mejores estrategias para alcanzar estos objetivos y el desarrollo de planes estratégicos para su consecución.

- **Organización**

En esta etapa, se distribuyen las acciones necesarias para asegurar un trabajo en grupo eficaz, estableciendo y reconociendo tanto las relaciones como la autoridad requerida. Esto implica diversas actividades, tales como el diseño de tareas y puestos, la asignación de personas idóneas para ocupar dichos puestos, la estructuración de la organización y la definición de los métodos y procedimientos a emplear.

- **Dirección**

Consiste en la gestión de los talentos y los esfuerzos de los individuos con el objetivo de alcanzar los resultados esperados en una organización. Esta fase de dirección implica varios aspectos: determinar cómo se orientará el talento de las personas, seleccionar el estilo de dirección más adecuado, guiar a las personas hacia el cambio y establecer estrategias para abordar problemas y facilitar la toma de decisiones.

- **Control**

Esta fase final del proceso consiste en revisar lo que se ha planificado y lo que se ha logrado. Implica actividades como la identificación de las áreas que requieren control y los medios de control utilizados. Según Guasch et al. (2003), es fundamental mejorar los procedimientos administrativos para minimizar los costos asociados sin degradar el



servicio. Para ello, es requerido un examen riguroso de diversas estrategias propuestas, que ayude a cuantificar beneficios conseguidos con ejecución de cada una de ellas.

El empleo de simulación enfocada a sucesos discretos como técnica tanto para diseño de estrategias nuevas, como para generación de documentación que certifique a nivel directivos ventajas cuantitativas de la propuesta brinda una herramienta pertinente para dar respuesta a iniciativas de gestión administrativa impuesto por diversos departamentos vinculados al mismo tiempo al presupuesto cada vez más bajo, las ventajas que brinda simulación en este campo son:

- Mejorar la comprensión de funcionamiento de departamentos administrativos de organizaciones.
- Mejor comprensión de procesos burocráticos.
- Detección de volumen de colaboradores no necesarios, así como su funcionalidad para brindar respuesta a diversas tareas administrativas de cada unidad de la entidad

3.2.1.4 Escuela de la teoría científica

Los planteamientos teóricos de Taylor y Henry como indica Luna (2015), así otros autores son los que contribuyeron en la creación de la escuela científica, donde se basa en el método científico para obtener los mejores resultados en una organización. El método de trabajo según la escuela científica tiene como fin alcanzar los fines de la organización son:

- Identificar la proposición como los (objetivos).
- Adquirir información respecto a la proporción por observación.
- Se debe formular una hipótesis respecto a la proposición.

Es investigar cuidadosamente las proposiciones a través de los experimentos controlados.

- Es fijar las prioridades y así mismo aclarar los datos obtenidos.
- Se debe exponer la respuesta tentativa a la proposición.
- Ajustar e implementar la respuesta a la proposición

3.2.1.5 Escuela de la burocracia según Weber

El concepto de organización es esencial para lograr la eficiencia burocrática que las organizaciones necesitan de antemano. Sus principales características incluyen el carácter legal de los reglamentos y normas, la



formalidad de las comunicaciones, la división racional de la labor, impersonalidad en relaciones, una jerarquía de autoridad, rutinas además procedimientos estandarizados, competencia técnica y meritocrática, la especialización de administración separada de la propiedad, la profesionalización de participantes y la total previsibilidad del funcionamiento.

3.2.2 Calidad de servicio

3.2.2.1 Teoría de calidad de Deming

Según la propuesta teórica de Deming et al (2018), la calidad es un conglomerado de tareas sistemáticas que las organizaciones llevan para el logro de sus objetivos de una manera efectiva y eficiente con el fin de ofrecer con un nivel de calidad que satisfagan a los clientes en el momento de su atención. Dicho autor promueve que cada organización o empresa entienda la situación real y actual, de esa manera establecer sus objetivos y metas para mejorar algunas deficiencias.

Se considera cinco criterios de evaluación:

- Objetivos de negocios proactivos orientados al cliente y formulación de estrategias.
- Rol de alta dirección y su exposición.
- Utilización e implantación adecuada de TQM.
- Resultados obtenidos con respecto a los objetivos y estrategias.
- Actividades destacadas de TQM y de adquisición de capacidades organizativas.

3.2.2.2 Definiciones destacadas

- **Calidad**

Como señala Málaga (2008), "conglomerado de elementos y particularidades de un bien o servicio que se vinculan con capacidad para brindar satisfacción de requerimientos expresados o latentes (necesidades que no se han atendidos por la entidad pero que se demandan por público) de usuarios" (p. 03). La calidad, por lo tanto, abarca los aspectos y características que un cliente percibe o recibe del servicio ofrecido, asegurando su utilidad tanto para el cliente como para los usuarios.



- **Servicio**

De tal manera Málaga (2008) expresa “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo servicio” (p.03). Servicio se caracteriza por ser intangible y en el mismo tiempo y espacio se consume o se brinda al consumidor que quiere satisfacer sus necesidades como consumidor. El servicio está relacionado directamente con el precio.

- **Calidad de servicio**

Definida por Salvador (2008), " calidad de servicio es el efecto del cotejo de percepciones de cliente y correspondientes expectativas. Por expectativas se entienden las percepciones que consumidores tienen respecto a lo que es posible que suceda en una transacción" (p. 27). Calidad de servicio, por lo tanto, se fundamenta en percepciones y expectativas de usuarios, y se halla en función de satisfacer las necesidades demandadas por los usuarios.

- **Calidad de servicios públicos**

Pareja y Morales (2020), sostienen que calidad de servicios públicos se compone de procesos y elementos independientes entre sí, tales como el buen trato, la preocupación por las personas, la calidad de los servicios, la honestidad, la transparencia y la ausencia de corrupción. Además, la justicia es un indicador crucial, por lo que no se debe confiar únicamente en la previsibilidad de que el servidor público cumpla con su palabra, así como en la seguridad pública.

- **La calidad de servicio en administración pública**

Izquierdo (2021), la administración pública se orienta hacia la calidad del servicio, la cual se mide de manera intangible según percepciones individuales de usuarios. Cada usuario posee una percepción particular de los servicios públicos. Además, estos servicios son ofrecidos de manera constante y repetitiva a la mayoría de los usuarios que acuden a gestionar sus trámites y satisfacer sus necesidades como clientes públicos.

3.2.2.3 Características básicas de los servicios

Peña y Diaz (2016), la dirección de la organización debe comprender las peculiaridades de los servicios, así como su utilidad y características



básicas, diferenciándolos de los productos. Las características distintivas de los servicios incluyen: su intensiva dependencia del trabajo, la participación de los usuarios en el proceso, la producción y consumo simultáneos, la personalización del servicio, la imposibilidad de almacenamiento, transporte y transferencia de propiedad en el momento del consumo, su naturaleza intangible, su inexistencia previa al consumo, la necesidad de localizar al cliente y la imposibilidad de patentarlos.

3.2.2.4 Dimensiones de calidad de servicio

Quiñones y Aldana de Vega (2014), mencionan que, según la Escuela Nórdica o Noreuropea, la calidad del servicio se obtiene al integrar la calidad total a través de tres dimensiones: calidad técnica, calidad funcional y calidad de imagen corporativa. Cada una de estas dimensiones contiene atributos que condicionan la percepción de la organización sobre un bien o servicio puro. Este modelo permite evaluar calidad de servicio que cada organización brinda. Los autores afirman que la calidad total percibida se alcanza cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del consumidor. Por lo tanto, calidad de servicio se compone de 2 dimensiones principales:

La calidad técnica. - Se enfoca en lo que el cliente recibe como resultado del proceso, abarcando la medición, la percepción, la eficacia, la efectividad, la eficiencia y la equidad. Estos aspectos determinan cómo se evalúa el resultado del servicio desde una perspectiva técnica, asegurando que los servicios entregados sean medibles, percibidos positivamente, eficaces, efectivos, eficientes y equitativos.

La calidad funcional. - Se enfoca en cómo se entrega el servicio, es decir, en el propio proceso de realización del servicio. Incluye aspectos como la atención al cliente, la acogida y la imagen corporativa, todos los cuales influyen en la percepción del cliente sobre la eficiencia y profesionalismo con que se brinda el servicio.

- **Imagen corporativa**

Tiene como objetivo atraer a su público utilizando diferentes herramientas que se logre estar en la mente del consumidor. Ante ello según Ángulo Corcuera, Meca Viera, Montenegro Chuquimarca, & Ramos Farroñán, (2020), menciona la importancia que tiene la imagen



corporativa en las compañías para el lograr impresionar a su público objetivo mediante herramientas que reflejan los consumidores. (p. 06)

- Posicionamiento
- Localización
- Responsabilidad
- Atención

3.2.2.5 Calidad de servicio Parasuman Zeithaml

Setó (2004), señala que la calidad del servicio se fundamenta en el paradigma de la disconformidad. Según este enfoque, la calidad del servicio se define por la diferencia entre el servicio esperado y la percepción del cliente sobre el servicio recibido. Los usuarios cotejan expectativas con percepciones en relación con diversos criterios considerados en su experiencia con los servicios.

Los usuarios cotejan expectativas con percepciones y opiniones sobre diversos elementos de calidad del servicio, como tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En este contexto, los clientes evalúan lo que esperaban recepcionar en vinculación con estos aspectos tangibles de calidad de servicio y lo contrastan con lo que realmente han experimentado.

3.2.2.6 Triangulo del servicio – Karl Albrecht

El triángulo de servicio como indica Gil (2020) que está compuesto por las estrategias, clientes y los sistemas que es fácil de ofrecer servicio de calidad, donde es:

- a) **El cliente:** Esta referido a la persona que adquiere el servicio o el producto, de esa manera se debe satisfacer las necesidades de los clientes.
- b) **Las estrategias:** Lo que corresponde al marketing en desarrollar la parte de conocimientos del clientes y análisis del servicio o del producto de esa manera adecuarlo al usuario.
- c) **La gente:** Son aquellos colaboradores que desarrollan el servicio o el producto con el propósito de ofrecerlos la mejor solución. Ya que están involucrado en todo el proceso de desarrollo tomando en cuenta en los aspectos de tangibilidad.



- d) **Los sistemas:** Es cuando se establece el proceso que corresponde a una forma de gestionar la calidad de servicio con la utilización de los recursos materiales y recursos humanos con el propósito de llegar de manera directa y repercute al cliente final.

3.2.2.7 Gestionar todas las quejas y reclamaciones

Para gestionar las quejas y los reclamos de los usuarios o de los clientes como expresa Gil (2020), algunos principios básicos del que se puede apoyar son los siguientes:

- a) **Saber escuchar:** Mediante la escucha activa se puede atender la preocupación principal del cliente, de esa manera resolver los problemas o situaciones que dificulta y para luego ofrecer una solución positiva.
- b) **Saber disculparse:** Se trata de que el personal debe mantener una humildad ya que de esa manera se brinda resultados buenos en atención al cliente y en apoyo se debe replantear conversación en lo que requiere o desea.
- c) **Saber preguntar correctamente:** Obtener la información necesaria puede ser complicado, pero mediante preguntas abiertas y una escucha atenta, podemos alcanzar un nivel de conocimiento que nos permita comprender la principal preocupación del cliente. Este enfoque no solo nos ayuda a entender mejor sus inquietudes, sino que también demuestra nuestro interés genuino en resolver sus problemas, mostrando un compromiso real con el cliente o usuario.
- d) **Saber centrarse el cliente:** Se logra escuchando de forma más atenta y de forma más sincera, al momento de interactuar con el cliente se debe sentir que es comprendido y que se le brinda atención, por otra parte, el colaborador deberá adoptar postura perceptiva propia de un individuo afectado.
- e) **Saber discriminar posibilidades:** En esta parte el personal tiene que tener la capacidad de preguntar de manera directa al usuario o cliente cual sería la solución que le gustaría disponer, de esa forma se le brinda apropiada relevancia y se enfoca en conversación amplia.



- f) **Saber ofrecer una solución justa:** En todos los casos siempre debe presentarse una respuesta que pueda brindar satisfacción a deseos del usuario y así mantenerlo.

3.2.2.8 El sector servicio y las organizaciones de servicio

la acción de servir se refiere al efecto final del personal que atiende a los clientes interesados, y las organizaciones de servicios pueden considerarse una actividad económica. Un servicio es un acto o desempeño ofrecido por una entidad o área, y aunque puede estar vinculado a un producto específico, el servicio en sí es netamente intangible y no resulta de factores de producción. Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los usuarios o clientes, produciendo un cambio deseado en favor de quienes reciben el servicio.

3.3 Marco conceptual

- **Administración pública**

“Institucionalidad pública considerada como instrumento mediante el cual los gobernantes de un Estado pueden cumplir sus objetivos y satisfacer las necesidades públicas” (Olmo Marchetti, 2002)

- **Autoconocimiento personal**

“La persona comprende las fortalezas y las debilidades personales, reconociendo las identidades propias, de esa forma se comprende el desarrollo del personal”

- **Calidad de servicio**

“La calidad es todo lo que cualquier miembro de la organización hace a lo extenso del procedimiento para asegurar que un usuario, dentro o fuera de la entidad, consiga lo que desea de acuerdo a particularidades intrínsecas, costes además de atención” (Olmo Marchetti, 2002)

- **Cuidadosa**

“Trata de algunas acciones laborales que durante las actividades realizadas se intenta realizar de manera correcta y de una forma precisa para de esa manera minimizar tiempo y recursos al momento de realizar acciones de prestación de servicio a los usuarios que se les brinda un servicio”

- **Estrategias de solución**



Las estrategias de solución están involucradas a las interacciones con las personas en la resolución de conflictos ya que trata de la capacidad de autorreflexión y así mismo compromiso con la situación en que se encuentra.

- **Habilidad social**

Es el conjunto de estrategias que conduce las capacidades para aplicar las conductas que ayudan a resolver alguna dificultad con una actitud y de manera efectiva, para de esa forma se logre alcanzar las metas y objetivos de las organizaciones.

- **Metas planeadas**

Las metas se dan cuando las personas o las organizaciones establecen alcanzar metas, para ello se requiere manejo de recursos y de determinados actores y factores que permiten alcanzar las metas planeadas por la organización a un corto plazo.

- **Liderazgo**

Conglomerado de habilidades que sirven para acompañar además conducir a un conglomerado de individuos, en el que un líder no únicamente tiene influencia en un grupo, sino que igualmente comparte innovadoras ideas y motiva a cada compañero que trabaja dentro de una organización.

- **Personas idóneas**

Es la persona que cumple con el perfil y las cualidades para cubrir un puesto de trabajo, en el que se podría desenvolver con sus diferentes cualidades y habilidades.

- **Proceso**

“Conjunto de actividades que, realizadas en forma secuencial, permiten transformar uno o más insumos en un producto o servicio”.

- **Procedimiento**

“Conjunto de actividades estructuradas que fijan el orden cronológico y la forma establecida de ejecutar un trabajo. Forma sistematizada de efectuar un trabajo para lograr una meta determinada”

- **Empatía**

“Capacidad que tiene una persona al comprender y entender las emociones de las demás personas dentro de su centro de trabajo, basada en el conocimiento del otro como similar”



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo investigación

Grajales (2018), establece tipo de análisis básico, busca generar conocimientos teóricos más amplios y perseguir generalizaciones que contribuyan al desarrollo de una teoría basada en leyes y principios, sin preocuparse por las consecuencias prácticas. Se considera básica porque proporciona los cimientos para análisis aplicado o tecnológico y es primordial para avance de ciencia y el desarrollo de nuevas generaciones (p. 2). Por lo tanto, el análisis es tipo básica ya que su propósito es profundizar en procesos administrativos y calidad de servicio, con el fin de ampliar los conceptos y teorías relacionados con estas variables.

4.1.2 Nivel de estudio

Se considera que el nivel de análisis es explicativo porque su propósito fundamental es la prueba de hipótesis, con el objetivo de que conclusiones resultantes lleven a formulación o contraste con los resultados obtenidos. En este contexto, se tiene en cuenta a Bernal (2006), quien afirma que "el investigador detalla como objetivo analizar situaciones, fenómenos, hechos y el porqué de las cosas, a este nivel de análisis que se denomina explicativo. En el nivel de análisis explicativa se analizan causas además de efectos de variables conforme la vinculación que tengan" (p. 115).

Bernal (2006), afirma que "análisis explicativo se fundamenta en prueba de hipótesis y busca que conclusiones permiten formulación o contraste de principios científicos" (p. 48). Por lo tanto, el análisis detalló como propósito determinar influencia de los procesos administrativos en calidad del servicio percibida por administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en el año 2022.

4.2 Diseño de estudio

El análisis se ha realizado bajo las condiciones del diseño no experimental. En este contexto, no se ha efectuado manipulación alguna de variables de análisis, sino que se han evaluado tal como se presentan en su condición natural. De acuerdo con Fuentes-



Doria et al. (2020), "estudio no experimental se detalla como aquella que se efectúa sin manipulación de forma intencionadamente las variables. Lo que hace el análisis no experimental es visualizar eventos tal y como suceden en su entorno natural para posteriormente estudiarlos" (p. 59). Asimismo, Arias (2021) señala que "no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio; los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio transversales" (p. 78).

El presente estudio también se considera de tipo transversal, ya que la información se recolectó de la población de estudio en un momento determinado. Según Cabezas Mejía et al. (2018), "este tipo de investigación recolecta los datos en un solo momento y por una sola vez. Su propósito es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado. Esta investigación actúa como una 'radiografía' del problema en un momento específico y puede ser descriptiva o de correlación, dependiendo de cómo esté planteado el problema" (p. 79).

4.3 Descripción de la ética en la investigación

Como indica Buxarrais (2004), "la investigación estimula la independencia y creatividad de las personas. Es importante reconocer adecuadamente las ideas, ya que son útiles debido a su naturaleza diligente y laboriosa. Una forma correcta de financiar la investigación es evaluando la calidad de los proyectos mediante criterios aceptados internacionalmente" (p. 55). Por otro lado, Salazar Raymond et al. (2018) proponen que "en la investigación y la redacción de los resultados, existen normativas que ayudan a mantener un comportamiento ético y a respetar las ideas de otras personas que previamente han tratado temas similares a los abordados en investigaciones actuales" (p. 307).

Considerando lo expuesto, recojo y procesamiento de información, en la información se realizó cumpliendo la norma y los procedimientos administrativos legales con la finalidad de garantizar la fiabilidad de datos de la información obtenida en la investigación de tesis.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

La población para han sido considerados los ciudadanos en su condición de usuarios de la municipalidad, de tal forma que no se conocía la concurrencia de los usuarios, la población también ha sido considerada como una población infinita porque no se cuenta con un registro de los usuarios, por ello, que ha sido necesario realizar el cálculo estadístico, en este sentido, se ha considerado a



Rodríguez (2005) quien establece “población es el conglomerado de medidas que se puede realizar sobre una particularidad común de un conglomerado de seres o cosas” (p. 79).

4.4.2 Muestra

Para indicar muestra en el estudio, se recurrió a la prueba estadística, porque la población es considerable, por ello, se toma en cuenta a Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) en el cual exponen “la muestra es considerada como subgrupo de población, mediante la muestra se representan los datos para generalizar la población total dando a conocer los resultados” (p. 68). Por otra parte, siguiendo en la misma línea se considera a Ñaupas et al. (2014) quienes indican “el muestreo es una técnica, dando a conocer que a partir del enfoque cuantitativo permite precisar el tamaño de la muestra de la cantidad de sujetos a partir de la población a quienes se realizará la encuesta” (p. 67) por lo cual, para determinar la muestra se ha determinado el procedimiento del muestreo probabilístico y se ha procedido siguiendo el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{i^2}$$

En el cual:

n = Tamaño muestra

p = prevalencia esperada de parámetro a valorar, en caso de no conocerse (p = 0.5), que hace superior el tamaño muestral.

q = 1 – p (si p = 50%, q = 50%)

z = valor pertinente a distribución de gauss, $Z_{\alpha=0.05} = 1.96$

i = error que se prevé cometer si es del 5%, $i = 0.05$

Considerando que no se cuenta con un número exacto de usuarios que acceden a Municipalidad distrital de Challhuahuacho, se utilizó el muestreo para población infinita y la formula antes presentada, ahora reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 380$$



Se ha obtenido la muestra en un total de 380 usuarios de la municipalidad

4.5 Procedimiento

El procedimiento se ha realizado de acuerdo al enfoque cuantitativo, de acuerdo a lo expresado por Elizondo (2002) donde señala “procedimiento de datos empelados para proceder datos en una investigación, al igual que ocurre con los datos, para ello se realiza los procedimientos de manera manual que está orientado en libro, de la misma manera el procedimiento con sistemas de paquetes de software, en la presente investigación se toma en cuenta los procedimientos administrativos de investigación” (p. 34). Por otra parte, ha sido necesario considerar lo señalado por Ruiz y Valenzuela (2022) quienes enfatizan “finalizado el proceso de recolección de datos se procede a procesar y analizar los datos, para comprobar la hipótesis de trabajo. El procesamiento de datos puede ser realizado de manera manual o computarizada, por parte del investigador, este procesamiento de los datos se hace con la finalidad de obtener resultados, a partir de los cuales se podrá realizar un análisis, conforme los propósito, preguntas e hipótesis planteadas en estudio” (p. 71)

4.6 Técnicas e instrumentos

4.6.1 Técnicas

Para recolección de información de unidad de análisis se utilizó la encuesta, ya que es una herramienta comúnmente empleada en investigaciones con enfoque cuantitativo. Según Elizondo (2002), "la encuesta se detalla inicialmente como técnica de recolección de información mediante la interrogación de sujetos, con el objetivo de conseguir de forma sistemática acciones de conceptos derivados de problemática de estudio establecida previamente" (p. 8). En este contexto, la técnica utilizada fue la encuesta, formulada a través de la identificación de los indicadores de cada dimensión de variables, ayudando así la recolección de datos primarios para el estudio.

4.6.2 Instrumentos

El instrumento utilizado en este trabajo fue el cuestionario, ya que es el recomendado para investigaciones con enfoque cuantitativo. Según Elizondo (2002), " cuestionario conforma instrumento de recogida de información se enuncian las interrogantes de manera sistemática además de ordenada, y en el cual se registran respuestas por medio de sistema detallado de sencillo registro " (p. 17). Por lo tanto, el cuestionario permitió organizar las variables de estudio en sus respectivas dimensiones e indicadores, con el objetivo de alcanzar los propósitos



detallados en el análisis. Además, facilitó la organización de las posibles respuestas utilizando la escala de Likert para ambas variables de estudio.

Tabla 2

Escala Likert para recogida de información.

Escala	1	2	3	4	5
Likert	Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre

Sin embargo, para su interpretación se categorizó, con el propósito de que los hallazgos se comprendan de manera óptima.

Tabla 3

Categorización para variable proceso administrativos

Escala	1	2	3
Categoría	Ineficiente	Aceptable	eficiente

Tabla 4

Categorización para variable calidad de servicio

Escala	1	2	3
Categoría	Baja	Moderada	Alta

Tabla 5

Baremación de variables proceso administrativo y calidad de servicio

Descripción	Determinación de Ancho del Intervalo	Intervalos
Determinar variable independiente Proceso administrativo Total 13 ítems	VMáx. = 65 y VMín. = 13 Rango = 52 K= 3 Ancho intervalo = 17	13 – 30 = Ineficiente 24 – 48 = Aceptable 37 – 65 = Eficiente
Determinar dimensión 1: Planeación Total 4 ítems	V. Máx. = 20 y V. Mín. = 4 Rango = 16 K= 3 Ancho intervalo = 5	4 – 9= Ineficiente 10 – 15= Aceptable 16 – 20 = Eficiente
Determinar dimensión 2: Organización Total 4 ítems	V. Máx. = 20 y V. Mín. = 4 Rango = 16 K= 3 Ancho intervalo = 5	4 – 9= Ineficiente 10 – 15= Aceptable 16 – 20 = Eficiente
	VMáx. = 15 y VMín. = 3 Rango = 12 K= 3	3 – 7= Ineficiente 8 – 11= Aceptable 12 – 15 = Eficiente



Determinar dimensión 3: Dirección Total 3 ítem	Ancho intervalo = 4 VMáx. = 10 y VMín. = 2 Rango = 8 K= 3	2 – 5= Ineficiente 6 – 7= Aceptable 8 – 10 = Eficiente
Para determinar dimensión 4: Control Total 2 ítem	Ancho intervalo = 2 VMáx. = 60 y VMín. = 12 Rango = 48 K= 3	12 – 28= Baja 29 – 44= Moderada 45 – 60 = Alta
Para determinar variable dependiente: Calidad de servicio Total 12 ítem	Ancho intervalo = 16 VMáx. = 30 y VMín. = 6 Rango = 24 k=3	6 – 14 = Baja 15 – 22 = Moderada 23 – 30 = Alta
Para determinar dimensión 01: Calidad técnica Total 6 ítems	Ancho intervalo = 8 V. Máx. = 20 y V. Mín. = 4 Rango = 16 K= 3	4 – 9= Baja 10 – 15= Moderada 16 – 20 = Alta
Para determinar dimensión 02: calidad funcional Total 4 ítems	Ancho intervalo = 5 VMáx. = 10 y VMín. = 2 Rango = 8 K= 3	2 – 5= Baja 6 – 7= Moderada 8 – 10 = Alta
Para determinar dimensión 03: Imagen corporativa Total 2 ítems	Ancho intervalo = 2	

4.7 Estadístico de validación y confiabilidad

a) Validación instrumento

La validez del instrumento se ha realizado de acuerdo al resultado que se ha obtenido de la encuesta piloto, al mismo tiempo también se ha considerado la evaluación que realizan los expertos del tema de investigación, por ello, se ha considerado a Suarez et al. (2022) donde consideran “La validez es característica técnica que detalla si el instrumento se encuentra midiendo lo que se desea medir. Procedimiento para detallar validez dependerá de objeto de análisis, en primer lugar, si son objetos físicos o actitudes, criterios, sentimientos, niveles de satisfacción, emociones, expectativas, motivación, entre otros (p. 134).

Por lo que, al recurrir a los expertos para la validación del instrumento se genera una prueba del instrumento si no ha sufrido alguna alteración para su aplicación, La validación de contenido, para tal fin, se ha recurrido a los siguientes docentes para la validación:



Tabla 6*Ficha validación*

<i>N°</i>	<i>Especialistas</i>	<i>% validación</i>
1	Dr. Luis Porras Durand	82%
2	Mg. Mercedes Fidelia Loayza Chacara	82%
3	MSc. Maria Patricia Lima Bendezu	82%
Decisión de especialistas		Se valida instrumento
Total:		82%

Nota: Generado base a fichas de validación (2021).

Confiabilidad conforme Hernandez y Mendoza **Fuente especificada no válida.**, refiere al “Grado en su ejecución repetida al mismo individuo genera iguales resultados”. (P. 228)

b) Confiabilidad o fiabilidad

Confiabilidad de instrumento se evaluó empleando prueba del estadístico de Alfa de Cronbach. El resultado obtenido garantiza que el instrumento utilizado para la recolección de la información se encuentra en un rango aceptable. Medina Romero et al. (2023) señalan que "la confiabilidad de un instrumento de investigación es una medida de su consistencia y estabilidad, refiriéndose a la capacidad de un instrumento para producir resultados consistentes y precisos cada vez que se utiliza en condiciones similares" (p. 16).

Entre los diversos procedimientos para evaluar la confiabilidad, la fórmula de Alfa de Cronbach es frecuentemente preferida, ya que ayuda a estimar límite inferior de consistencia interna mediante ponderación de covarianzas o correlaciones de reactivos en función de cantidad de datos. Tabla 7 se pueden observar rangos propuestos para su evaluación:

Tabla 7*Coefficiente alfa de Cronbach*

Intervalo al que corresponde coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de fiabilidad de ítems estudiados
[0; 0,5]	Inaceptable
[0,5; 0,6]	Pobre
[0,6; 0,7]	Débil
[0,7; 0,8]	Aceptable
[0,8; 0,9]	Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Nata: Extraído de libro del autor Gutiérrez **Fuente especificada no válida.**



Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad (alfa de Cronbach)

Proceso administrativo		Calidad de servicio	
Coeficiente	N elementos	coeficiente	N de elementos
0,760	13	0,763	12

Nota: información extraída de instrumento (encuesta) empleando software SPSS V25

Interpretación:

Los hallazgos del análisis con SPSS revelan una confiabilidad aceptable para el instrumento utilizado en variables "proceso administrativo" ($\alpha=0.760$) y "calidad de servicio" ($\alpha=0.763$), según el coeficiente de Cronbach. Estos hallazgos respaldan la fiabilidad del instrumento de medición empleado en el estudio.

4.8 Estadístico de estudio

La aplicación de pruebas estadísticas en investigaciones con enfoque cuantitativo es esencial para conseguir propósitos propuestos. Conforme con Quispe Andía et al. (2019), "las técnicas estadísticas de estimación de parámetros, intervalos de confianza y prueba de hipótesis se agrupan bajo el término estadística paramétrica y se aplican principalmente a variables continuas" (p. 15). Asimismo, Sucasaire (2021) indica que "la identificación de causas y efectos se sitúa en el nivel explicativo de la investigación, abordando variables independientes, dependientes, de control y las intervinientes" (p. 52). Además, parte del análisis estadístico incluye efectuar prueba de normalidad para indicar grado de distribución de datos.

Según Sucasaire y Ticona (2023), "esta prueba ayuda a poseer conocimiento si un conglomerado de datos llega de una población con distribución normal. Para lo cual, realiza prueba de hipótesis, y se puede utilizar programa SPSS, que ofrece las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. La elección de la prueba posee dependencia de tamaño de muestra" (p. 110). En el análisis, se empleó prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para analizar información conseguida en trabajo de campo.

Tabla 9

Prueba normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso administrativo	0,102	380	0,000
Calidad de servicio	0,106	380	0,000

Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



Interpretación:

Tabla 8, detalló que grado de libertad es 380, mayor que 50, para variables proceso administrativo y calidad de servicio. Por esta razón, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov. Además, el valor p obtenido fue 0.000, menor que 0.05, lo que indica que distribución de información no es normal. Por lo que, análisis de prueba de hipótesis se realizará empleando métodos no paramétricos.

4.8.1 Análisis de prueba de hipótesis

La prueba de regresión lineal simple en el contexto de "influencia de procesos administrativos en calidad de servicio" analiza la relación entre dos variables: la variable independiente (los procesos administrativos) y la variable dependiente (la calidad de servicio). El objetivo es determinar si se manifiesta influencia lineal significativa entre estas 2 variables y, de ser así, cuantificar fuerza y dirección de dicha vinculación.

El proceso comienza con la formulación de hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1). En este caso, H_0 podría afirmar que no hay una influencia significativa de procesos administrativos en calidad de servicio, mientras que H_1 sugeriría que sí existe dicha influencia.

La prueba implica ajustar una línea de regresión a los datos, utilizando la técnica de mínimos cuadrados para encontrar la ecuación que mejor describe la relación entre las variables. Luego, se llevan a cabo pruebas estadísticas, como la prueba t para la pendiente de la línea, para evaluar la significancia de la relación. Además, se puede utilizar la prueba F para determinar la significancia global del modelo de regresión.

Los resultados brindan datos sobre fuerza y dirección de vinculación entre procesos administrativos y calidad de servicio. Si la pendiente de la línea es significativamente diferente de cero, se detalla como conclusión que se manifiesta influencia significativa entre variables. Además, coeficiente de determinación (R cuadrado) indica la proporción de variabilidad en calidad de servicio que es detallada por procesos administrativos.



CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1 Análisis de resultados

Tabla 10

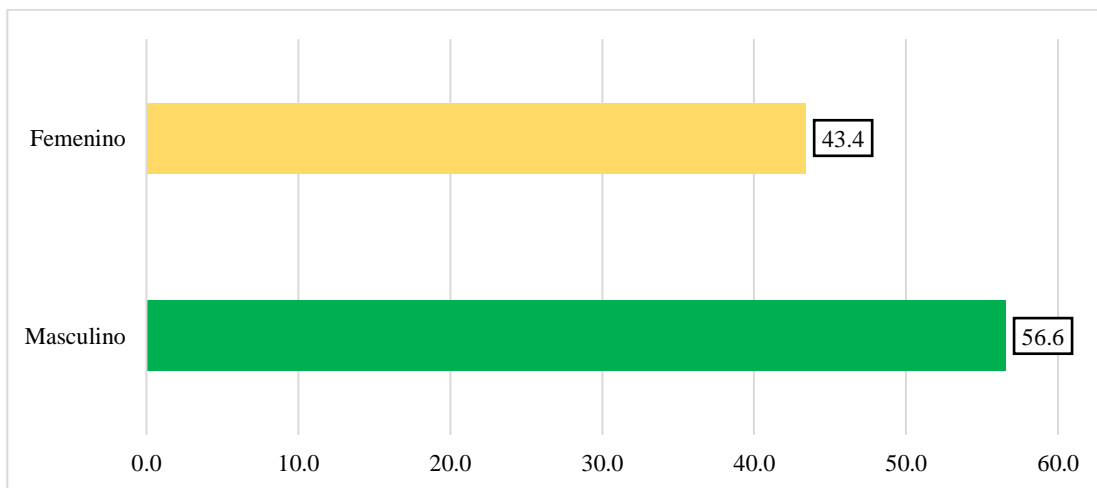
Distribución de resultados según género

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Masculino	215	56.6	56.6	56.6
	Femenino	165	43.4	43.4	100.0
Total		380	100.0	100.0	

Nota. Datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 1

Distribución de resultados según género



Nota. Datos tomados y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Conforme información presentada en Tabla 10 y Figura 1, se observa que de 380 usuarios que acceden a Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, el 56.6% correspondió al género masculino, lo que equivale a un total de 215 usuarios. Por otro lado, el 43,4%, representando a 165 usuarios, corresponde al género femenino. Los hallazgos detallan claramente que gran parte de individuos que se dirigen a esta institución gubernamental en Challhuahuacho son varones.



a) **Resultados de variable proceso administrativo y sus dimensiones**

Tabla 11

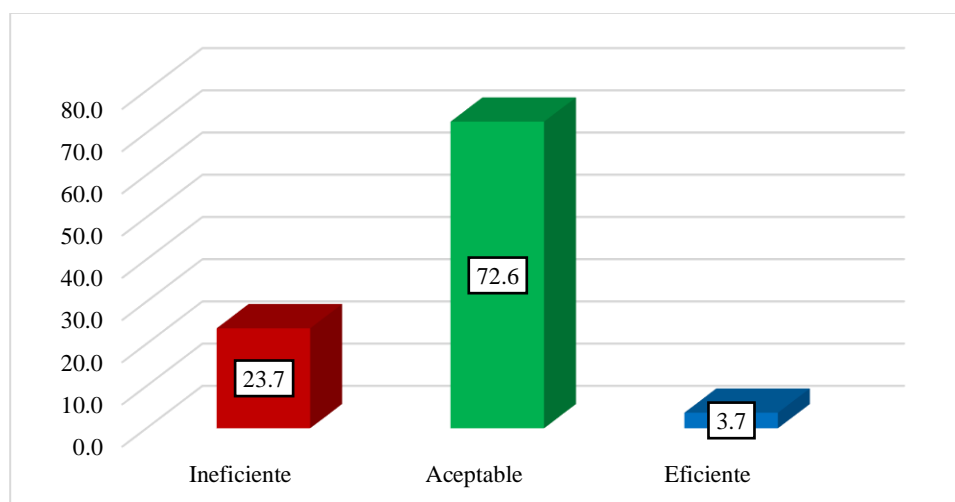
Variable independiente Proceso administrativo

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Ineficiente	90	23.7	23.7	23.7
	Aceptable	276	72.6	72.6	96.3
	Eficiente	14	3.7	3.7	100.0
Total		380	100.0	100.0	

Nota. Información conseguida y analizada utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 2

Variable independiente Proceso administrativo



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Según los datos proporcionados en Tabla 11 y Figura 2, destaca que, entre 380 usuarios participantes en encuesta, un considerable 72.6% percibe el proceso administrativo de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho como aceptable. Por otra parte, un 23,7% lo califica como ineficiente, mientras que un 3,7% lo considera eficiente. Estas evaluaciones revelan percepciones diversas entre los encuestados en relación con el proceso administrativo de la institución. Es evidente que más del 50% de los participantes perciben que la Municipalidad de Challhuahuacho planifica, organiza, dirige y controla sus actividades con el objetivo de ofrecer servicio de calidad, buscando satisfacer necesidades de individuos. Este indicador sugiere una percepción mayoritariamente conforme sobre la eficacia y orientación al servicio de la municipalidad.



Tabla 12

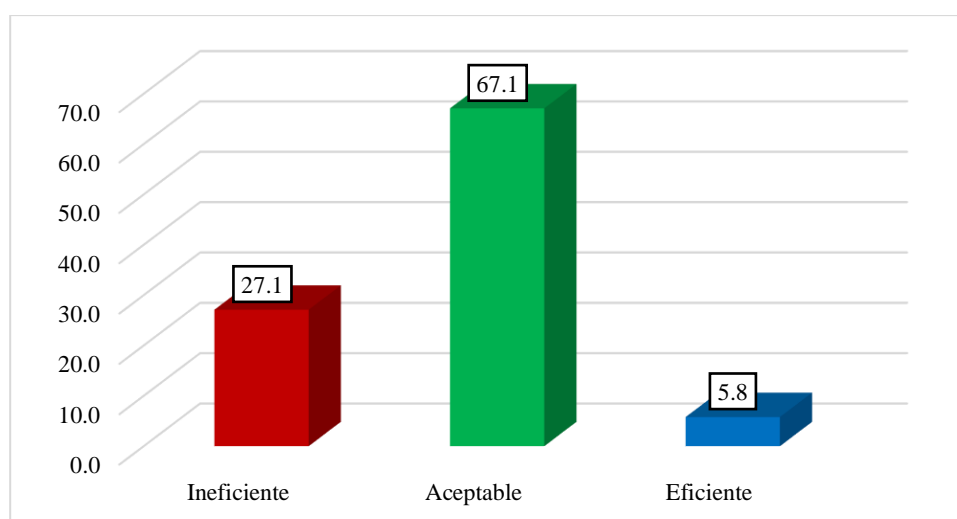
Proceso de planificación en la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ineficiente	103	27.1	27.1	27.1
Aceptable	255	67.1	67.1	94.2
Eficiente	22	5.8	5.8	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Nota. Datos tomados y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 3

Proceso de planificación en la municipalidad



Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25. Conforme información Tabla 12 y Figura 3, destaca que, entre los 380 participantes en la encuesta, el 67.1% percibe la planificación del proceso administrativo de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho como aceptable. No obstante, un 27.1% la considera ineficiente, mientras que un 5.9% la evalúa como eficiente. Estas percepciones divergentes indican opiniones variadas entre los encuestados sobre la eficacia de la planificación institucional. En ese sentido más del 50% de los usuarios la perciben como aceptable, ya que el desempeño de las funciones públicas a veces está orientado al cumplimiento de metas, objetivos, estrategias y programas institucionales en beneficio de la comunidad. Sin embargo, un grupo de usuarios señala que estos aspectos se llevan de manera deficiente, ya que no se reflejan adecuadamente en la realidad.



Tabla 13

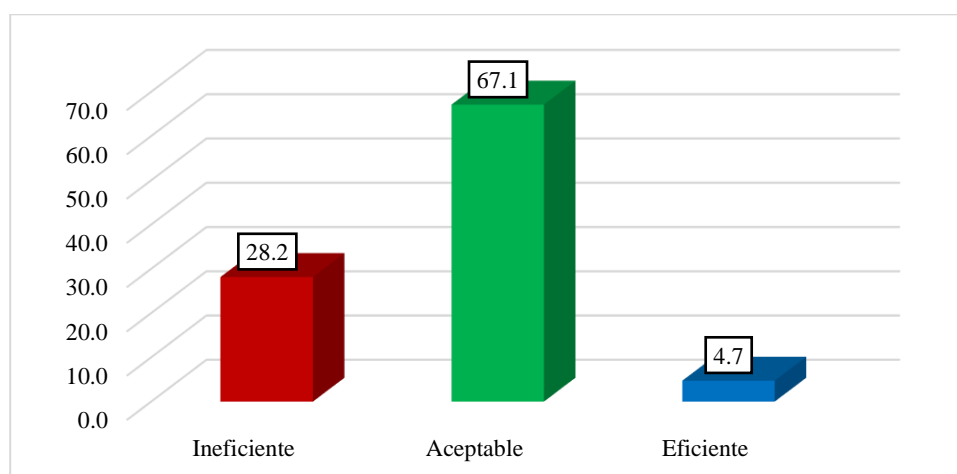
Proceso de organización

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Ineficiente	107	28.2	28.2	28.2
Aceptable	255	67.1	67.1	95.3
Eficiente	18	4.7	4.7	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Nota. Información conseguida y analizada utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 4

Proceso de organización



Nota. Datos tomados y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25. Conforme la información recopilada en Tabla 13 además Figura 4, destaca que, de 380 participantes en la encuesta, un 67.1% percibe la organización del proceso administrativo de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho como aceptable. Sin embargo, un 28,2% la considera ineficiente, mientras que solo un 4,7% la evalúa como eficiente. Estas percepciones divergentes indican opiniones variadas entre los encuestados sobre la eficacia de la organización institucional. En este sentido, en su gran mayoría de los usuarios la perciben como aceptable el proceso de organización. Los usuarios notan que a veces y casi nunca perciben que las autoridades y los servidores desempeñan adecuadamente las funciones públicas. Esto puede deberse a que a veces se contratan servidores idóneos y se organiza la entidad según la estructura establecida por las normas vigentes. Además, se observa que estos emplean procesos objetivos para cada uno de los servicios exclusivos que brinda la entidad.



Tabla 14

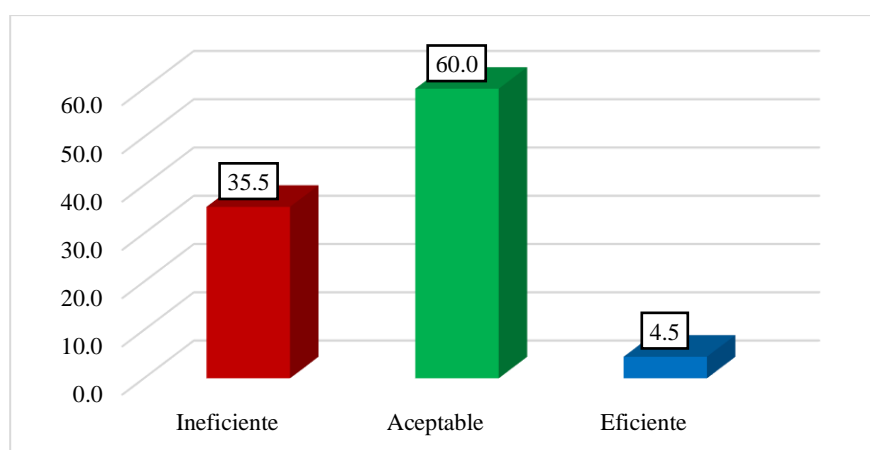
Proceso de dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	135	35.5	35.5	35.5
	Aceptable	228	60.0	60.0	95.5
	Eficiente	17	4.5	4.5	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Nota. Datos dos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 5

Proceso de dirección



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Conforme la información recopilada en Tabla 14 además Figura 5, se destaca que, de 380 participantes en la encuesta, un 60% percibe que la dirección del proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho es aceptable. Sin embargo, un 35,5% la considera ineficiente, mientras que solo un 4,5% la evalúa como eficiente. Estas percepciones divergentes indican opiniones variadas entre los encuestados sobre la eficacia de la dirección institucional. En este sentido, la gran mayoría de los usuarios percibe como aceptable el proceso de dirección. Esto se debe a que notan que a veces y casi nunca las autoridades y directivos de la municipalidad emplean el liderazgo, mantienen una comunicación adecuada con los vecinos del municipio para mantener informados y utilizan estrategias adecuadas de solución de conflictos entre la entidad y los vecinos de la circunscripción.



Tabla 15

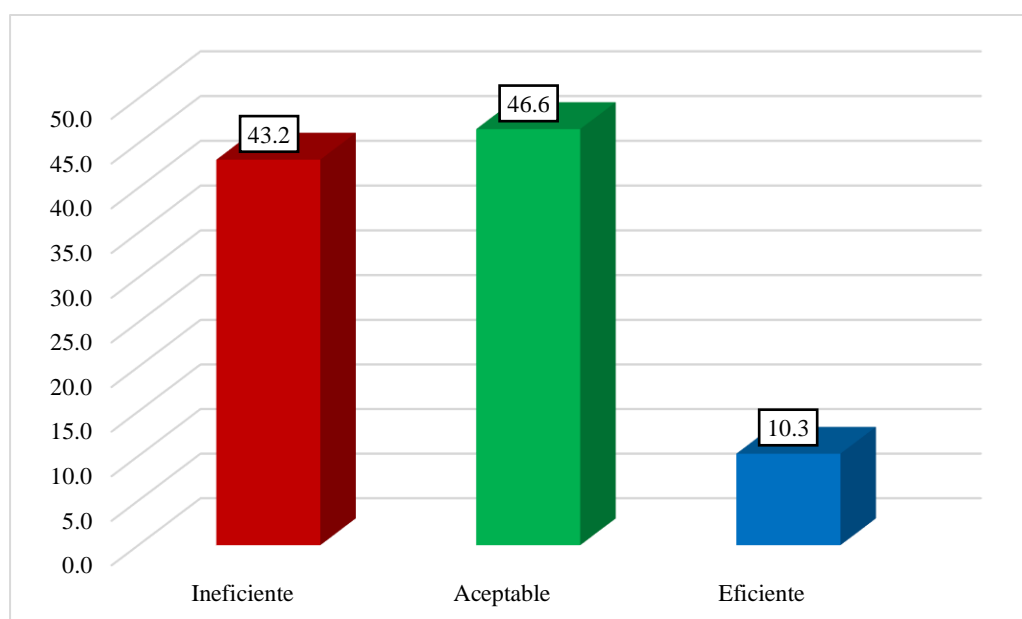
Proceso de control

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Ineficiente	164	43.2	43.2	43.2
Aceptable	177	46.6	46.6	89.7
Eficiente	39	10.3	10.3	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Nota. Información conseguida y analizada utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 6

Proceso de control



Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25. Conforme información recogida en Tabla 15 y Figura 6, destaca que, de los 380 participantes en la encuesta, un 46.6% percibe que control de proceso administrativo de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho es aceptable. Sin embargo, un 43,2% lo considera ineficiente, mientras que solo un 10,3% lo evalúa como eficiente. Estas percepciones divergentes indican opiniones variadas entre los encuestados sobre la eficacia del control institucional. En este sentido, la gran mayoría de los usuarios percibe como aceptable el proceso de control. Esto se debe a que notan que a veces y casi nunca las autoridades y directivos de la municipalidad no hacen un uso adecuado de los recursos de la entidad de manera eficiente y que, además, no son eficaces en consecución de propósitos de la entidad.



b) Resultados de variable calidad de servicio y sus dimensiones

Tabla 16

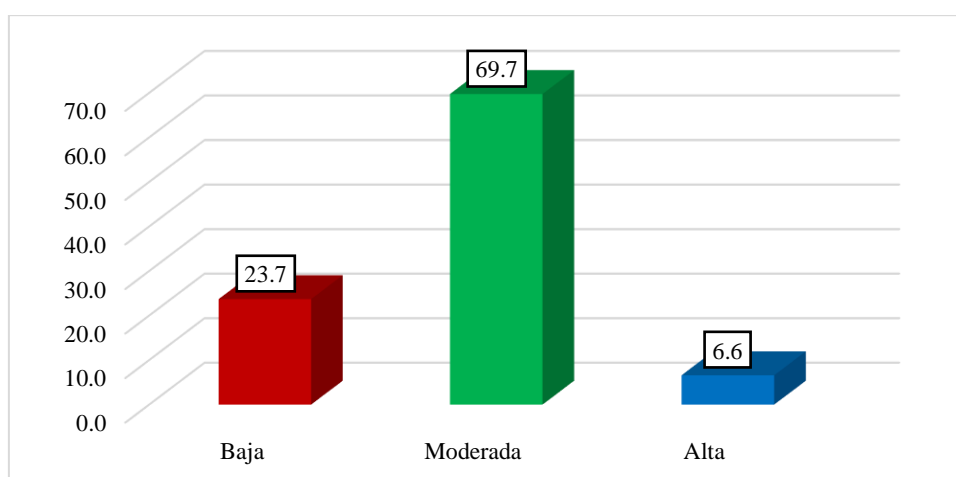
Variable dependiente Calidad de servicio

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Baja	90	23.7	23.7	23.7
Moderada	265	69.7	69.7	93.4
Alta	25	6.6	6.6	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Nota. Información conseguida y analizada utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 7

Variable dependiente Calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Conforme información recopilada en Tabla 16 y Figura 7, se destaca que, de los 380 participantes en la encuesta, un 69.7% perciben una moderada calidad de servicio por parte de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. Sin embargo, un 23.7% lo considera una baja calidad, mientras que solo un 6.6% lo evalúa como alta calidad de servicio. En este sentido, percepción mayoritaria de usuarios respecto a calidad de servicio de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho es que esta se encuentra en un nivel aceptable o incluso bajo. La percepción se detalla en visualización de que, en ocasiones y casi nunca, las autoridades y directivos municipales no logran brindar a los usuarios un estándar satisfactorio en términos técnicos y funcionales, además de no consolidar una imagen corporativa positiva para el público.



Tabla 17

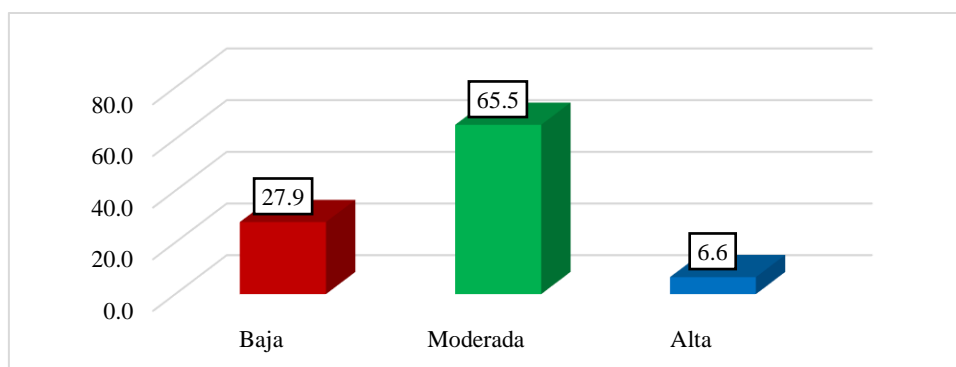
Percepción de la Calidad técnica

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Baja	106	27.9	27.9	27.9
	Moderada	249	65.5	65.5	93.4
	Alta	25	6.6	6.6	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Nota. Información conseguida y analizada utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 8

Percepción de la Calidad técnica



Nota. Datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Conforme a la información recopilada en Tabla 17 y Figura 8, destaca que, de los 380 participantes en la encuesta, un 65.5% perciben una calidad técnica moderada por parte de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. Sin embargo, 27.9% considera de baja calidad técnica, mientras que solo un 6.6% la evalúa como alta calidad técnica de servicio. En este sentido, la percepción mayoritaria de los usuarios respecto a la calidad técnica de servicio de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho es que esta se encuentra en un nivel aceptable o incluso bajo. Esta percepción se detalla en la visualización de que, en ocasiones y casi nunca, la municipalidad cuenta con los servicios de soporte informático para brindar un servicio público adecuado. Además, no dispone de los medios materiales adecuados para brindar el servicio público de manera oportuna. También carece de instrumentos de gestión de recursos humanos actualizados de acuerdo a las normas vigentes. A esto se suma que la municipalidad ejecuta obras públicas por continuidad para generar un servicio público adecuado para los vecinos. Además, la municipalidad establece



protocolos de seguridad para proteger a los servidores y recibir a los administrados. Las autoridades y los directivos actúan en el marco de la normativa de integridad pública.

Tabla 18

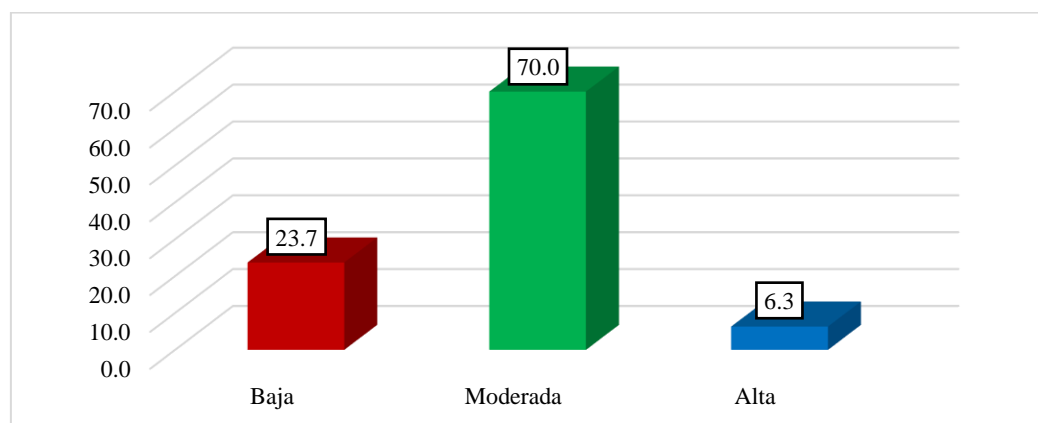
Percepción de Calidad funcional

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Baja	90	23.7	23.7	23.7
	Moderada	266	70.0	70.0	93.7
	Alta	24	6.3	6.3	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Nota. Información conseguida y analizada utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 9

Percepción de la Calidad funcional



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Según información recopilada en Tabla 18 y Figura 9, destaca que, de 380 participantes en la encuesta, un 70% perciben una calidad funcional moderada por parte de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. Sin embargo, 23.7% considera de baja calidad funcional, mientras que solo un 6.3% la evalúa como alta calidad funcional de servicio. En este sentido, la percepción mayoritaria de los usuarios respecto a la calidad funcional de servicio de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho es que esta se encuentra en un nivel aceptable o incluso bajo. La percepción se detalla en visualización de que, en ocasiones y casi nunca, a los servidores de la municipalidad brindar la atención a los administrados de forma oportuna sin distinción social. Además, los servidores de la municipalidad no brindan los servicios públicos con empatía y calidez a



los administrados. Asimismo, los servidores de la municipalidad no muestran su tolerancia con los ciudadanos quechua hablantes durante la atención. Y la gestión municipal todavía no promueven la transparencia pública y participación ciudadana.

Tabla 19

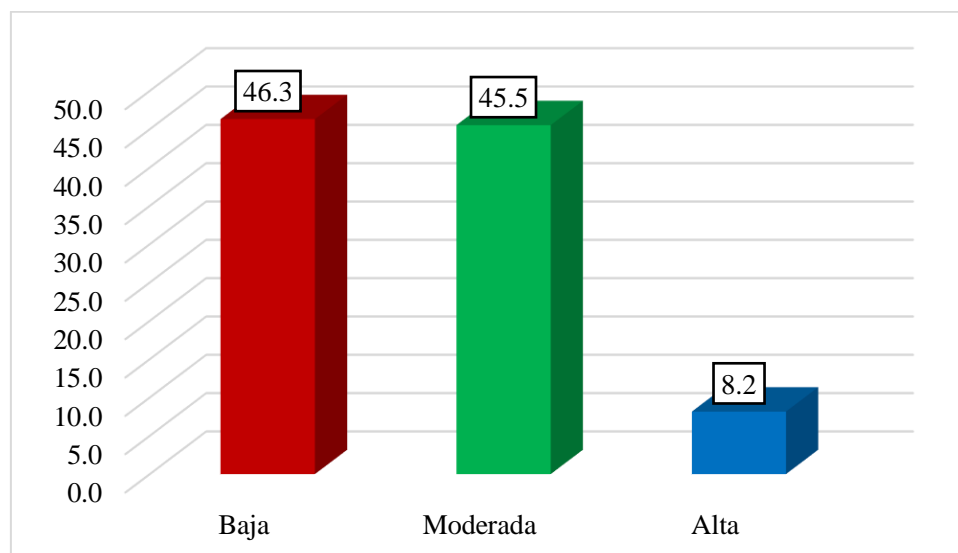
Percepción de la imagen corporativa

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Baja	176	46.3	46.3	46.3
	Moderada	173	45.5	45.5	91.8
	Alta	31	8.2	8.2	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Nota. Información conseguida y analizada utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 10

Percepción de la imagen corporativa



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Según los datos recopilados en la Tabla 19 y la Figura 10, destaca que, de los 380 participantes en la encuesta, un 46.3% perciben una imagen corporativa de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en un nivel bajo. Sin embargo, un 45,5% la considera moderada, mientras que solo un 8,2% la evalúa como alta. En este sentido, la percepción mayoritaria de los usuarios respecto a la imagen corporativa de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho es que se halla en nivel bajo y moderado. La percepción se detalla en visualización de



que, en ocasiones y casi nunca, la municipalidad no goza de buen prestigio en cuanto a la prestación de servicios públicos ante los administrados. Además, se señala que la municipalidad carece de un servidor designado específicamente para desempeñar la función de imagen institucional y mantener informados.

c) **Resultados según los objetivos (tablas cruzadas)**

Tabla 20

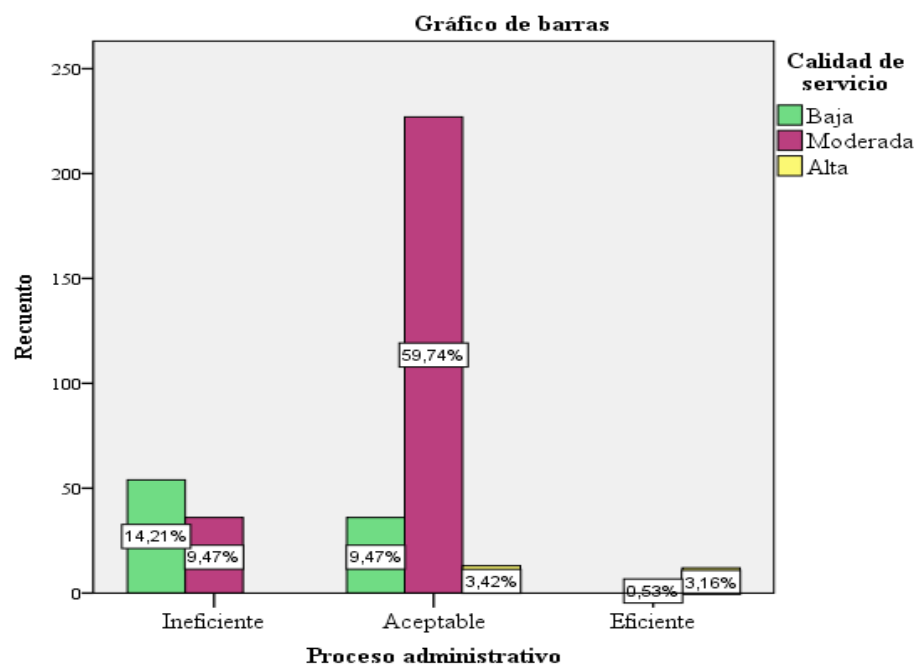
*Matriz de información de Proceso administrativo*calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Baja	Moderada	Alta	
Proceso administrativo	Ineficiente	f	54	36	0	90
		%	14.2%	9.5%	0.0%	23.7%
	Aceptable	f	36	227	13	276
		%	9.5%	59.7%	3.4%	72.6%
	Eficiente	f	0	2	12	14
		%	0.0%	.5%	3.2%	3.7%
Total		f	90	265	25	380
		%	23.7%	69.7%	6.6%	100.0%

Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 11

*Matriz de datos de Proceso administrativo*calidad de servicio*



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



Considerando información de Tabla 20 y Figura 11, destaca que un 59.7% de los participantes coinciden en que tanto el proceso administrativo como la calidad de servicio en la Municipalidad de Challhuahuacho son aceptables. Un 14.21% opina que el proceso administrativo no es eficiente y calidad de servicio es baja, y adicionalmente, 9.4% detalla que proceso no es eficiente pero calidad de servicio es moderada.

Tabla 21

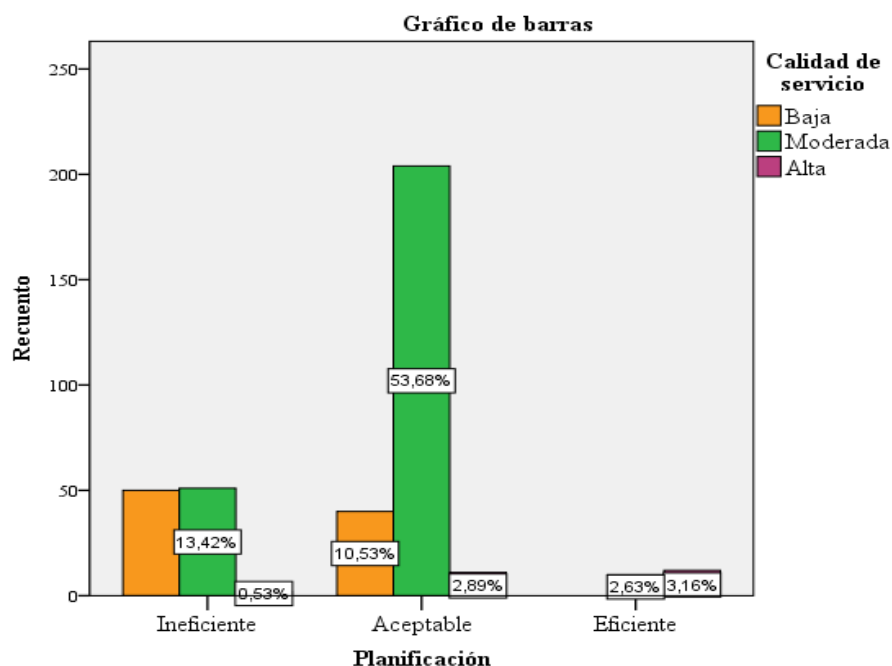
*Matriz de datos de planificación *calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Baja	Moderada	Alta	
Planificación	Ineficiente	f	50	51	2	103
		%	13.2%	13.4%	0.5%	27.1%
	Aceptable	f	40	204	11	255
		%	10.5%	53.7%	2.9%	67.1%
	Eficiente	f	0	10	12	22
		%	0.0%	2.6%	3.2%	5.8%
Total		f	90	265	25	380
		%	23.7%	69.7%	6.6%	100.0%

Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 12

*Matriz de datos de planificación *calidad de servicio*



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



Considerando información de Tabla 21 y Figura 12, se destaca que un 53.7% de los participantes coinciden en que tanto proceso administrativo de planificación como calidad de servicio en Municipalidad de Challhuahuacho son aceptables o moderados. Un 13.4% opina que el proceso administrativo de planificación no es eficiente y calidad de servicio es baja, y adicionalmente, un 10.5% considera que el proceso de planificación es aceptable pero la calidad de servicio es baja.

Tabla 22

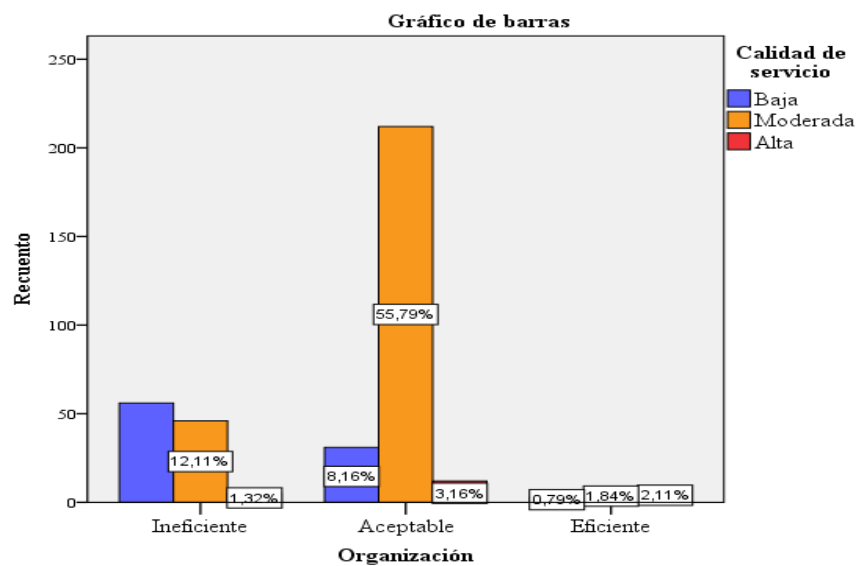
*Matriz de datos de organización*calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
organización	Ineficiente	f	56	46	5	107
		%	14.7%	12.1%	1.3%	28.2%
	Aceptable	f	31	212	12	255
		%	8.2%	55.8%	3.2%	67.1%
	Eficiente	f	3	7	8	18
		%	0.8%	1.8%	2.1%	4.7%
Total		f	90	265	25	380
		%	23.7%	69.7%	6.6%	100.0%

Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 13

*Matriz de datos de organización*calidad de servicio*



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



Considerando información de Tabla 22 y Figura 13, destaca que 55.8% de los participantes coinciden en que tanto proceso administrativo de organización como calidad de servicio en Municipalidad de Challhuahuacho son aceptables o moderados. Un 14.7% opina que el proceso administrativo de organización es ineficiente y calidad de servicio es baja, y adicionalmente, un 12.1% considera que proceso de organización es ineficiente pero la calidad de servicio es moderada.

Tabla 23

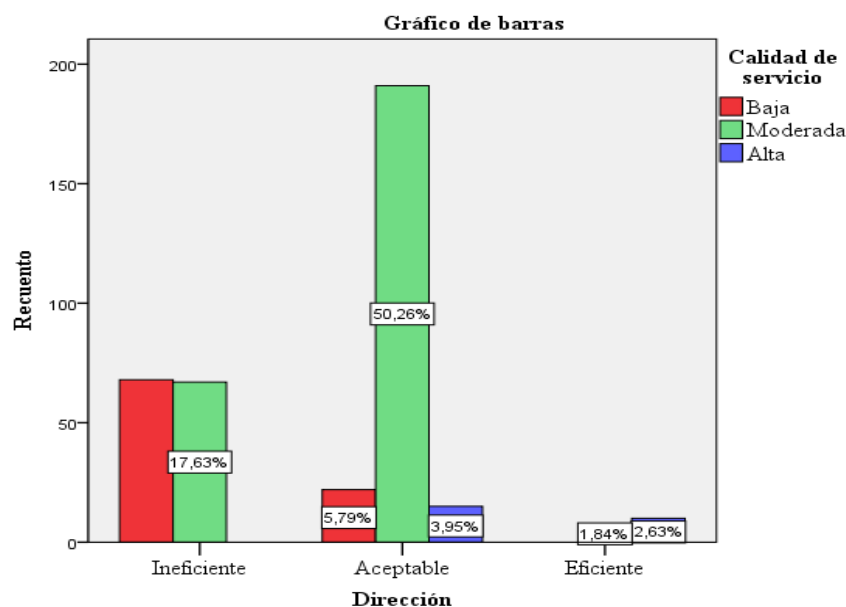
*Matriz de datos de dirección*calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
			Baja	Moderada	Alta	Total
Dirección	Ineficiente	f	68	67	0	135
		%	17.9%	17.6%	0.0%	35.5%
	Aceptable	f	22	191	15	228
		%	5.8%	50.3%	3.9%	60.0%
	Eficiente	f	0	7	10	17
		%	0.0%	1.8%	2.6%	4.5%
Total		f	90	265	25	380
		%	23.7%	69.7%	6.6%	100.0%

Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 14

*Matriz de datos de dirección*calidad de servicio*



Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



Considerando la información de Tabla 23 y Figura 14, se destaca que un 50.3% de colaboradores coinciden en que tanto proceso administrativo de dirección como calidad de servicio en Municipalidad de Challhuahuacho son aceptables o moderados. Un 17.9% opina que el proceso administrativo de dirección no es eficiente y calidad de servicio es baja, y adicionalmente, un 17.9% detalla que proceso de organización es no es eficiente, pero calidad de servicio es moderada.

Tabla 24

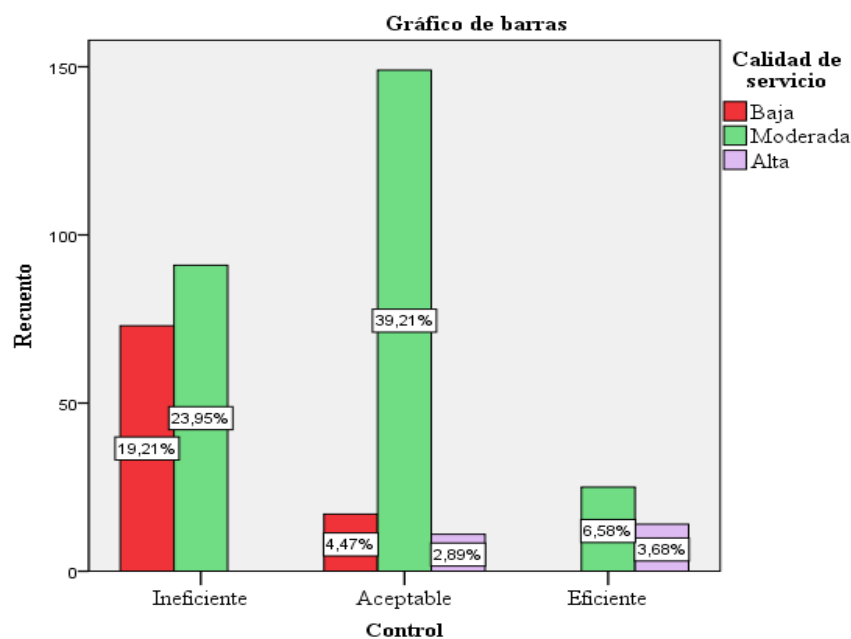
*Matriz de datos de control*calidad de servicio*

		Calidad de servicio				Total
		Baja	Moderada	Alta		
Control	Ineficiente	f	73	91	0	164
		%	19.2%	23.9%	0.0%	43.2%
	Aceptable	f	17	149	11	177
		%	4.5%	39.2%	2.9%	46.6%
	Eficiente	f	0	25	14	39
		%	0.0%	6.6%	3.7%	10.3%
Total		f	90	265	25	380
		%	23.7%	69.7%	6.6%	100.0%

Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Figura 15

*Matriz de datos de control*calidad de servicio*



Nota. Datos obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



Considerando información de Tabla 24 y Figura 15, se destaca que un 39.2% de los participantes coinciden en que tanto proceso administrativo de control como calidad de servicio en la Municipalidad de Challhuahuacho son aceptables o moderados. Un 23.9% opina que el proceso administrativo de dirección no es eficiente y calidad de servicio es moderada, y adicionalmente, un 19.2% detalla que proceso de organización no es eficiente pero calidad de servicio es baja.

5.2 Contrastación de hipótesis

a) Contrastación de hipótesis general

H₀: Los procesos administrativos no influyen positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

H₁: Los procesos administrativos influyen positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

Tabla 25

Valor Anova (regresión) hipótesis general

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	6985.256	1	6985.256	266.893	0,000 ^b
Residuo	9893.215	378	26.173		
Total	16878.471	379			

a. Variable dependiente: calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), Proceso administrativo

Tabla 26

Regresión cuadrática hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de estimación
1	0,643 ^a	0.414	0.412	5.11591

a. Predictores: (Constante), Proceso administrativo

Nivel de significancia

En relación a nivel de significancia obtenido en Tabla 25 de Anova regresión lineal, se visualiza que valor p es 0.000, el cual es inferior al 5% (0.05) establecido como nivel de significancia.

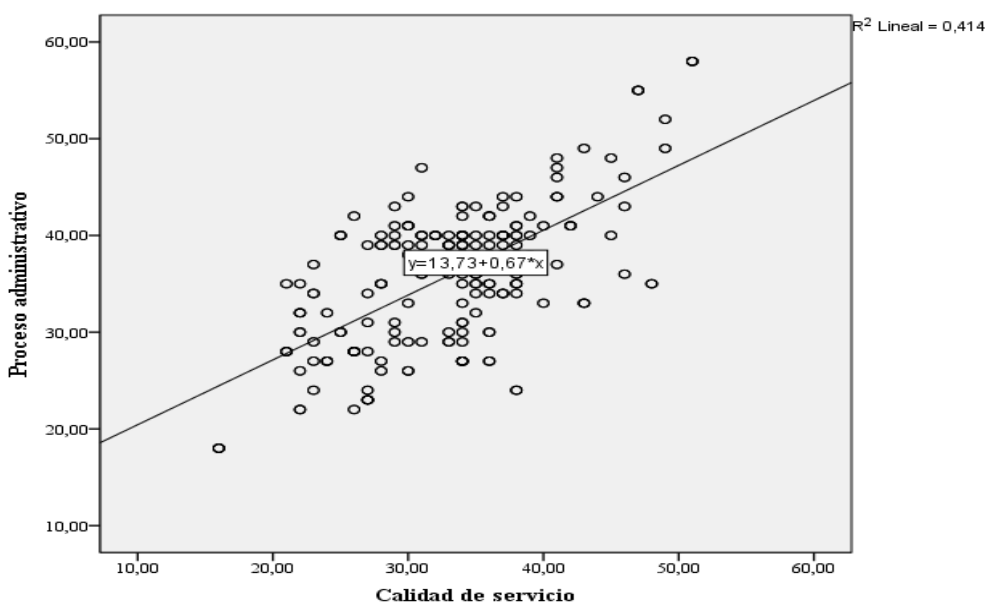


Región crítica o decisión

Basándonos en nivel de significancia observado, se afirma que se efectúa rechazo de hipótesis nula (H_0) y admite hipótesis alternativa (H_1). Por lo que, con nivel de confianza de 95%, se concluye que los procesos administrativos tienen una influencia positiva en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en el año 2022. Además, según coeficiente de determinación (R cuadrado) obtenido, que es 0.414, se indica que 41.4% de variabilidad en calidad de servicio puede ser atribuida a los procesos administrativos. Sin embargo, es importante destacar que existe un 59.6% de variabilidad en calidad de servicio que podría estar influenciada por otros factores no considerados en este estudio.

Figura 16

Dispersión de datos hipótesis general



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Además, la figura 16, refuerza que coeficiente de determinación, compuesto como R cuadrado, es una medida estadística que detalla proporción de la variabilidad en variable dependiente que puede ser detallada por variable independiente o variables independientes en modelo de regresión. En este contexto, un R cuadrado de 0.414 implica que aproximadamente el 41.4% de la variabilidad en la calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad de Challhuahuacho puede ser explicada por los procesos administrativos. En otras palabras, el 41.4% de la variación en calidad de servicio observada puede atribuirse a influencia de procesos



administrativos que se han evaluado en este estudio. Esto sugiere una influencia significativa entre la calidad de servicio y los procesos administrativos analizados. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que el restante 59.6% de variabilidad en calidad de servicio no se explica por los procesos administrativos considerados en este análisis.

Esto podría indicar la presencia de otros factores o variables que también afectan la calidad de servicio y que no han sido abordados en el estudio actual. Por lo tanto, aunque los procesos administrativos tienen un impacto significativo, hay otros elementos que contribuyen a percepción de calidad de servicio y que deben considerarse para obtener comprensión completa de este fenómeno en contexto de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

b) Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: La planificación no influye positivamente en calidad de servicio percibida por los administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

H₁: La planificación influye positivamente en calidad de servicio percibida por los administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

Tabla 27

Valor Anova (regresión) hipótesis específica 1

Modelo	Suma cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	4463.316	1	4463.316	135.893	0,000 ^b
Residuo	12415.155	378	32.844		
Total	16878.471	379			

a. Variable dependiente: calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), planificación

Tabla 28

Regresión cuadrática hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de estimación
1	0,514 ^a	0.264	0.262	5.73100

a. Predictores: (Constante), planificación

Nivel significancia

En relación a nivel de significancia obtenido en Tabla 27 de Anova regresión lineal, se visualiza que valor p es 0.000, el cual es inferior al 5% (0.05) establecido como nivel de significancia.



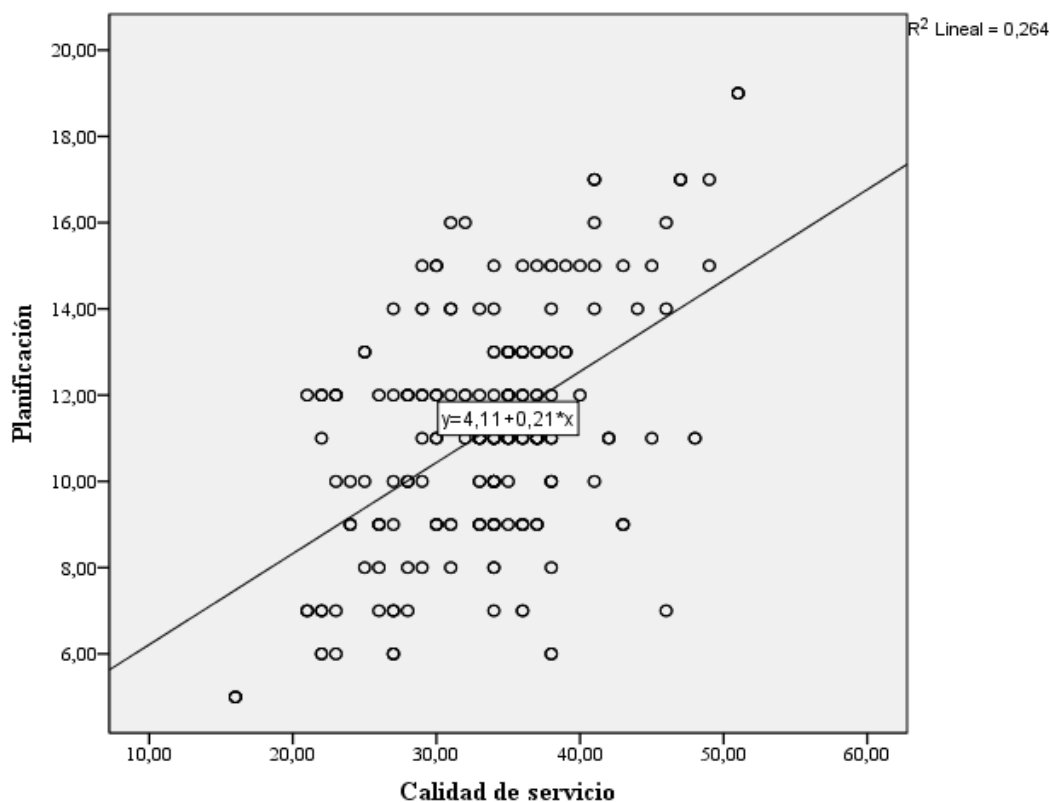
Región crítica o decisión

Basándonos en la significancia observada, podemos afirmar que la hipótesis nula (H_0) ha sido rechazada, respaldando así la hipótesis alternativa (H_1). Con nivel de confianza del 95%, llegamos a conclusión de que planificación provoca influencia positiva en percepción de calidad de servicio por parte de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho para el año 2022.

Coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.264 revela que cerca de 26.4% de variabilidad en calidad de servicio puede ser atribuida al proceso de planificación. Este hallazgo sugiere que la planificación desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad de servicio dentro del contexto municipal analizado. Sin embargo, es fundamental reconocer que el 74.6% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por planificación y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio. Este aspecto subraya la complejidad de los determinantes que afectan percepción de calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

Figura 17

Dispersión de datos hipótesis específica 1



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



Según la figura 17, el R cuadrado de 0.264 sugiere que la planificación, como un componente de los procesos administrativos, tiene una influencia positiva y estadísticamente significativa en percepción de calidad de servicio por parte de administrados. No obstante, es esencial tener en cuenta que el 73.6% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por planeación y podría estar influenciado por otros factores no abordados en este estudio.

Esta observación destaca la importancia de reconocer la complejidad del entorno y los múltiples factores que pueden afectar calidad del servicio en ámbito municipal. Además, sugiere que, aunque la planificación es un factor relevante, hay otras variables y dinámicas que también deben considerarse para obtener una comprensión completa de los determinantes de calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

c) Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: La organización no influye positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

H₁: La organización influye positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

Tabla 29

Valor Anova (regresión) hipótesis específica 2

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	2958.961	1	2958.961	80.354	0,000 ^b
Residuo	13919.510	378	36.824		
Total	16878.471	379			

a. Variable dependiente: calidaddeservicio

b. Predictores: (Constante), organización

Tabla 30

Regresión cuadrática hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de estimación
1	0,419 ^a	0.175	0.173	6.06829

a. Predictores: (Constante), organización

Nivel significancia

En relación a nivel de significancia obtenido en Tabla 29 de Anova regresión lineal, se visualiza que el valor p es 0.000, el cual es inferior al 5% (0.05) establecido como nivel de significancia.



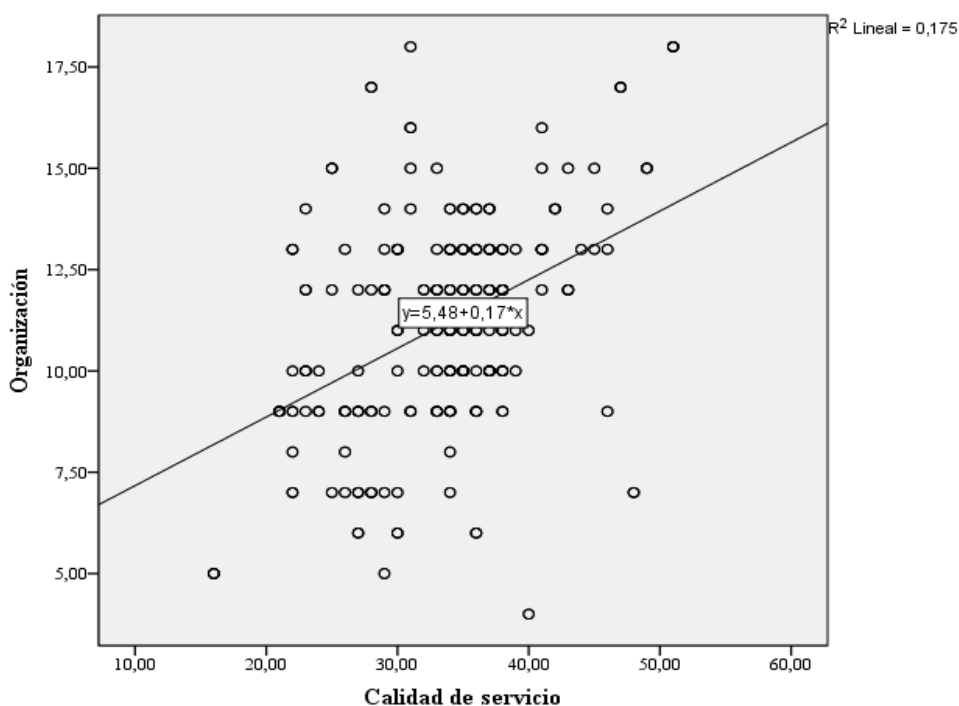
Región crítica o decisión

Basándonos en la significancia observada, podemos afirmar que la hipótesis nula (H_0) ha sido rechazada, respaldando así hipótesis alternativa (H_1). Con nivel de confianza de 95%, llegamos a concluir de que organización ejerce una influencia positiva en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022.

Coefficiente de determinación (R cuadrado) de 0.175 revela que cerca de 17.5% de variabilidad en calidad de servicio puede ser atribuida al proceso de organización. Este hallazgo sugiere que la organización desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad de servicio dentro del contexto municipal analizado. Sin embargo, es fundamental reconocer que el 82.5% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por organización y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio. Este aspecto subraya la complejidad de los determinantes que afectan percepción de calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

Figura 18

Dispersión de datos hipótesis específica 2



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



Según la figura 18, el R cuadrado de 0.175 sugiere que la organización, como componente de los procesos administrativos, tiene una influencia positiva y estadísticamente significativa en percepción de calidad de servicio por parte de administrados. No obstante, es esencial tener en cuenta que el 82.5% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por organización y podría estar influenciado por otros factores no abordados en este estudio.

Este resultado resalta la relevancia de organización en contexto municipal para optimizar calidad de servicio, pero también subraya presencia de otras variables y factores que contribuyen significativamente a percepción global de calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. La comprensión de estos elementos adicionales podría ser clave para el desarrollo.

d) Contrastación hipótesis específica 3

H₀: La dirección no influye positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

H₁: La dirección influye positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

Tabla 31

Valor Anova (regresión) hipótesis específica 3

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6059.875	1	6059.875	211.731	0,000 ^b
	Residuo	10818.596	378	28.621		
	Total	16878.471	379			

a. Variable dependiente: calidaddeservicio

b. Predictores: (Constante), dirección

Tabla 32

Regresión cuadrática hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de estimación
1	0,599 ^a	0.359	0.357	5.34982

a. Predictores: (Constante), dirección

Nivel significancia

En relación a nivel de significancia obtenido en Tabla 31 de Anova regresión lineal, se visualiza que el valor p es 0.000, el cual es inferior al 5% (0.05) establecido como nivel de significancia.



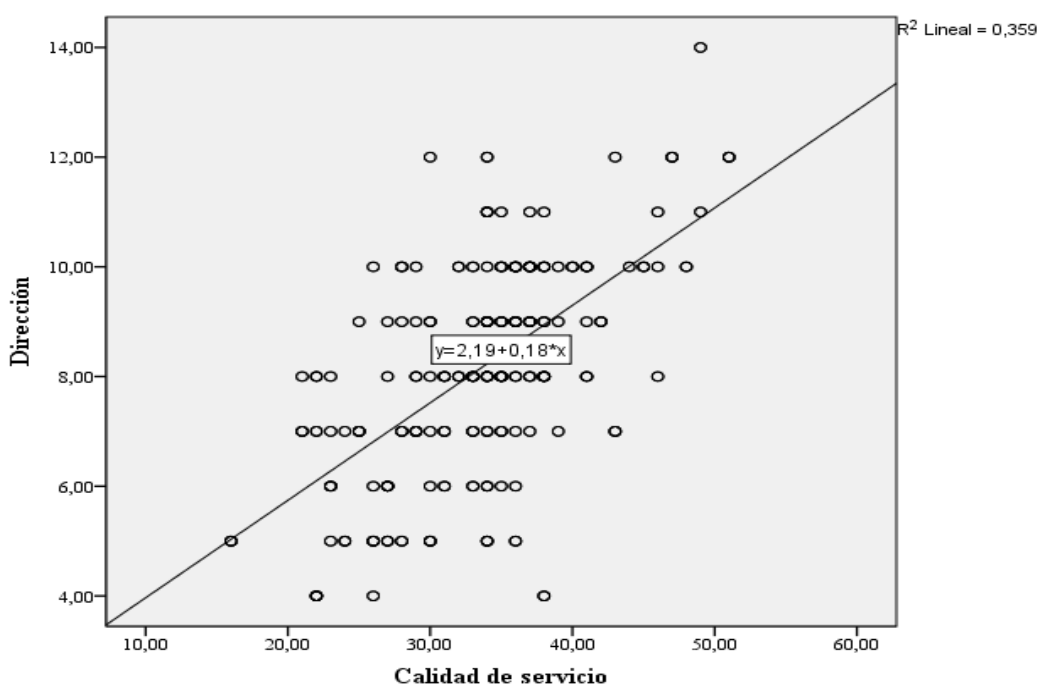
Región crítica o decisión

Basándonos en la significancia observada, confirmamos que la hipótesis nula (H_0) ha sido rechazada, respaldando así la hipótesis alternativa (H_1). Con un nivel de confianza del 95%, llegamos a conclusión de que dirección ejerce una influencia positiva en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en el año 2022.

Coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.359 revela cerca de 35.9% de variabilidad en la de servicio puede ser atribuida al proceso de dirección. Este hallazgo sugiere que la dirección desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad de servicio dentro del contexto municipal analizado. No obstante, es esencial reconocer que el 64.1% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por dirección y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio. Este resultado subraya la importancia de la dirección en mejora de calidad de servicio, pero también destaca la necesidad de considerar otros elementos y variables que puedan contribuir a percepción global de calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

Figura 19

Dispersión de datos hipótesis específica 3



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.

Según la figura 19, el R cuadrado de 0.359 sugiere que la dirección, como componente de los procesos administrativos, tiene una influencia positiva y



estadísticamente significativa en la percepción de calidad de servicio por parte de los administrados. Este resultado implica que, al evaluar la dirección dentro del contexto municipal, se observa una relación importante con optimización de calidad de servicio.

Sin embargo, es crucial reconocer que el 64.1% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por dirección y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio. Por lo tanto, aunque la dirección desempeña un papel destacado, la comprensión completa de determinantes de calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Challhuahuacho requeriría considerar otros aspectos y variables adicionales. Este análisis más amplio puede proporcionar una perspectiva más completa de los factores que impactan percepción general de calidad de servicio en municipalidad.

e) Contrastación hipótesis específica 4

H₀: El control no influye positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

H₁: El control influye positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

Tabla 33

Valor Anova (regresión) hipótesis específica 4

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4127.761	1	4127.761	122.369	0,000 ^b
	Residuo	12750.710	378	33.732		
	Total	16878.471	379			

a. Variable dependiente: calidaddeservicio

b. Predictores: (Constante), control

Tabla 34

Regresión cuadrática hipótesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,495 ^a	.245	.243	5.80793

a. Predictores: (Constante), control

Nivel significancia

En relación a nivel de significancia obtenido en Tabla 33 de Anova regresión lineal, se visualiza que valor p es 0.000, el cual es inferior al 5% (0.05) establecido como nivel de significancia.



Región crítica o decisión

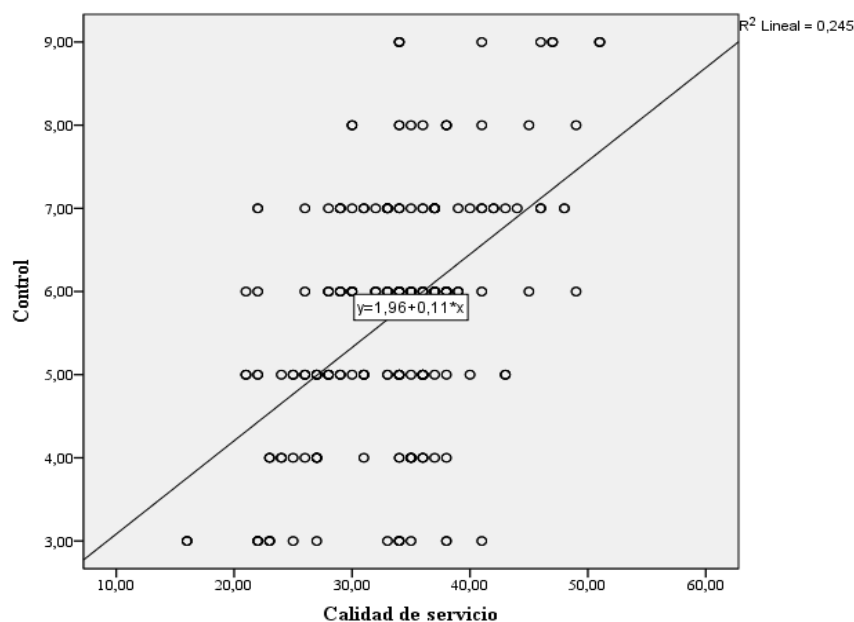
Basándonos en la significancia observada, confirmamos que la hipótesis nula (H_0) ha sido rechazada, respaldando así la hipótesis alternativa (H_1). Con nivel de confianza de 95%, llegamos a la conclusión de que el control ejerce una influencia positiva en la calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022.

Coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.245 revela que cerca de 24.5% de variabilidad en calidad de servicio puede ser atribuida al proceso de control. Este hallazgo sugiere que el control desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad de servicio dentro del contexto municipal analizado. Sin embargo, es esencial reconocer que el 75.5% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por control y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio.

Este resultado subraya la importancia del control en mejora de calidad de servicio, pero también destaca la necesidad de considerar otros elementos y variables que puedan contribuir a percepción global de calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. Este análisis más amplio permitiría conseguir comprensión total de los factores que impactan percepción general de calidad de servicio en municipalidad.

Figura 20

Dispersión de datos hipótesis específica 4



Nota. Estos datos fueron obtenidos y analizados utilizando la herramienta estadística SPSS V25.



De acuerdo a la figura 20, el R cuadrado de 0.345 sugiere que el control, como componente de los procesos administrativos, tiene una influencia positiva y estadísticamente significativa en la percepción de calidad de servicio por parte de los administrados. Este resultado indica que, al evaluar el control dentro del contexto municipal, se observa una relación considerable con optimización de calidad de servicio. No obstante, es crucial tener en cuenta que el 65.5% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por el control y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio.

Por lo tanto, aunque el control desempeña un papel importante, la comprensión completa de los determinantes de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho requeriría considerar otros aspectos y variables adicionales.

5.3 Discusión

El análisis descriptivo revela importantes tendencias y patrones en los datos recopilados, brindando una visión detallada de la distribución y las características fundamentales de las variables "procesos administrativos" y "calidad de servicio" percibidos por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. Estos hallazgos sientan una base sólida para iniciar una discusión profunda sobre posibles implicaciones y relaciones entre las variables, así como para identificar áreas clave que requieren un análisis más detallado.

En ese sentido se detallada los resultados encontrados según los datos proporcionados en Tabla 11 además Figura 2, se destaca que, entre 380 usuarios participantes en encuesta, un considerable 72.6% percibe el proceso administrativo de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho como aceptable. Por otra parte, un 23,7% lo califica como ineficiente, mientras que un 3,7% lo considera eficiente. Estas evaluaciones revelan percepciones diversas entre los encuestados en relación con el proceso administrativo de la institución. Es evidente que más del 50% de los participantes perciben que la Municipalidad de Challhuahuacho planifica, organiza, dirige y controla sus actividades con el propósito de ofrecer servicio de calidad, buscando brindar satisfacción de necesidades de ciudadanos. Este indicador sugiere una percepción mayoritariamente conforme sobre la eficacia y orientación al servicio de la municipalidad.

Por tanto, se pudo evidenciar estudios donde se concuerda en considerar en el planteamiento de las dimensiones con el estudio debido a que emplearon planificación, organización, dirección y control, además estos estudios se llevaron en una institución gubernamental de nivel local como es el caso del estudio. Sin embargo, se evidencio en



el estudio de Zárate Huarhuachi (2019) que sus resultados no fueron baremados y se presentaron según la escala de Likert con la cual recogieron sus datos de tal forma que el 64,38% de colaboradores, detallan de acuerdo con gestión administrativa, por otra parte, 30,14% no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con gestión administrativa; y 5,48%, se hallan totalmente de acuerdo con gestión administrativa. Se llega a concluir, detallan que colaboradores indican estar de acuerdo con gestión administrativa que se está manifestando en Municipalidad, además, los datos en este estudio se tomaron desde la percepción de los propios trabajadores lo cual podría haber una percepción sedada debido a que es una autoevaluación, lo cual diferencia el estudio realizado donde los datos de obtuvieron desde percepción de usuarios de municipalidad de Chauhuahuacho. Del mismo modo el estudio de Sánchez Medina (2021) concuerda con el estudio de Zarate HUarhuacho (2021) sin embargo los resultados encontrados marcan una diferencia significativa debido a que 64% servidores públicos detallan no estar de acuerdo ni desacuerdo con proceso administrativo efectuado en la entidad y 36% indicando estar de acuerdo esto teniendo en cuenta la Planeación, organización, dirección y control.

Por tanto, se pudo evidenciar en varios estudios un consenso en la consideración de las dimensiones relacionadas con gestión administrativa, como planificación, organización, dirección además control. Estos estudios se llevaron a cabo en una institución gubernamental de nivel local, similar al caso del estudio en cuestión. Sin embargo, es importante señalar que el estudio de Zárate Huarhuachi (2019) presentó resultados que no fueron baremados y se expresaron mediante escala de Likert, por medio de la cual se recopiló información. Según estos resultados, el 64,38% de los trabajadores afirmaron estar de acuerdo con gestión administrativa, 30,14% no mostró una posición clara al respecto, y el 5,48% expresó total acuerdo con la gestión administrativa. En conclusión, los datos sugieren que la mayoría de colaboradores respaldan gestión administrativa en Municipalidad. Es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en la percepción de los propios empleados, lo que podría introducir un sesgo autoevaluativo y, por lo tanto, diferir del enfoque del estudio anterior, que recopiló datos a partir de percepción de usuarios de Municipalidad de Chauhuahuacho. De manera similar, el estudio de Sánchez Medina (2021) respalda las conclusiones del estudio de Zárate Huarhuachi (2019), pero presenta resultados significativamente diferentes. En este caso, el 64% de los servidores públicos consideran que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el proceso administrativo llevado a cabo en la entidad, mientras que el



36% indica estar de acuerdo. Estos resultados se obtuvieron al considerar aspectos como la planeación, organización, dirección además de control.

Por lo que, al considerar estos aspectos y analizar las respuestas de la mayoría de los encuestados, que en este caso son los usuarios del estudio, se observa que perciben los procesos administrativos como aceptables. Este hallazgo coincide con el estudio de Sánchez Medina (2021), donde los resultados se encuentran en un punto intermedio. A pesar de que estos resultados se obtuvieron a partir de la percepción de los propios servidores, existe una diferencia notable con el estudio de Zárate Huarhuachi (2019), ya que este último destaca una tendencia hacia la eficiencia.

En la misma línea, la investigación llevada a cabo por Salcedo (2021) corroboró que un 65% de los colaboradores indicaron que en el Municipio de San Pablo no se realiza una medición y evaluación adecuada del rendimiento de los empleados que trabajan en la entidad. Al parecer, no se lleva a cabo una evaluación idónea de los colaboradores antes de que ingresen a trabajar. Además, el 62% de los encuestados no considera que el municipio de San Pablo sea competitivo en comparación con otros municipios de la región (p. 65). Estos hallazgos sugieren que el proceso administrativo está directamente relacionado y se refleja en los resultados, incluyendo el logro de objetivos y metas establecidas.

Según los datos recopilados en la Tabla 14 y la Figura 5, se destaca que, de los 380 participantes en la encuesta, un 69.7% perciben una moderada calidad de servicio por parte de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho. Sin embargo, un 23.7% lo considera una baja calidad, mientras que solo un 6.6% lo evalúa como alta calidad de servicio. En este sentido, la percepción mayoritaria de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho es que esta se encuentra en un nivel aceptable o incluso bajo. Esta percepción se basa en observación de que, en ocasiones y casi nunca, las autoridades y directivos municipales no logran brindar a los usuarios un estándar satisfactorio en términos técnicos y funcionales, además de no consolidar una imagen corporativa positiva para el público.

Por lo tanto, al contrastar los estudios de Ruíz y Delgado (2020) y Sánchez Medina (2021), es evidente que existe una diferenciación en el enfoque utilizado para construir y dimensionar la calidad del servicio. Estos estudios consideraron aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Además, es importante señalar que los datos se recopilaron desde la percepción de los servidores de la misma institución en la que se llevó a cabo el estudio. En el caso de los hallazgos de Ruíz y Delgado, estos demostraron un nivel intermedio, ya que el 80% indicaron que no



estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a calidad de servicio proporcionada en entidad, mientras que el 20% afirmó estar de acuerdo. Por otro lado, Sánchez Medina (2021) reportó que el 80% de los encuestados mencionaron que la calidad del servicio público se encuentra en proceso. Estas investigaciones no concuerdan plenamente con el estudio realizado en cuanto al enfoque utilizado para construir las dimensiones, entre otros aspectos. Sin embargo, sí existe concordancia en los resultados encontrados, ya que ambos estudios permitieron verificar una calidad de servicio de nivel moderado.

Además, se logró evidenciar en el estudio de Zárate Huarhuachi (2019) que el 82,19% de los trabajadores afirmaron estar satisfechos con la calidad de servicio. No obstante, es crucial mencionar cómo se recopilaron los datos, ya que podría existir un sesgo de información al ser los propios trabajadores quienes se autoevaluaron. Este aspecto también se observa en el estudio de Tang Chacón (2021), donde se encontró que el 60% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha expresaron estar en de acuerdo con la calidad de los servicios públicos de la institución municipal. Es importante señalar que estos resultados podrían diferir si la información se hubiera recogido desde la percepción de ciudadanos, ya que la evaluación de los servicios públicos puede variar entre la autopercepción de los empleados y la experiencia real de los usuarios.

Cabe indicar que a partir de este párrafo se contrastaran los teniendo en cuenta, el objetivo 1, del estudio donde se logró determinar según hallazgos conseguidos por medio de análisis de Anova de regresión lineal revelan que los procesos administrativos ejercen una influencia positiva significativa en la percepción de calidad de servicio por parte de los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en el año 2022. Este hallazgo se respalda con un valor p de 0.000, que es inferior que nivel de significancia establecido del 5% (0.05). Además, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.414 revela que cerca de 41.4% de variabilidad en calidad de servicio puede ser explicada por los procesos administrativos analizados en este estudio. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que el restante 59.6% de variabilidad en calidad de servicio no se detalla por los procesos administrativos considerados en este análisis.

Al contrastar hallazgos inferenciales con el estudio y otros análisis, logró encontrar concordancia con Paredes (2021), quien corroboró existencia de influencia de procesos administrativos en calidad de servicios brindados por colaboradores en la Municipalidad Provincial de Picota en 2021. No obstante, es importante señalar que el estadístico utilizado en dicho estudio fue el coeficiente de correlación de Spearman (0,155 y p-valor: $0.00 \leq 0.05$), el cual no es adecuado para determinar la influencia. Esto se debe a



que este tipo de estadístico solo permite conocer la relación o asociación entre las variables, sin proporcionar información sobre la dirección o magnitud de la influencia. Asimismo, en los estudios de Sánchez (2021) y Tang (2021), se logró determinar la asociación entre las variables de proceso administrativo (gestión municipal) y calidad de servicio. Sánchez (2021) encontró una relación positiva moderada, con coeficiente de correlación (r) de 0.569 además valor p de 0.00, que es significativo ($p < 0.05$). Por otro lado, Tang (2021) obtuvo un coeficiente rho de 0.363 y un valor de p de 0.131, que no es significativo ($p > 0.05$). Esto sugiere que, según Tang (2021), la gestión municipal no se relaciona con calidad de Servicios Públicos en Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali en 2020. Sin embargo, es importante destacar que en este estudio se validó la hipótesis y se indicó que hay relación. A esto se suma el estudio de Zárate (2019), donde se determinó que la gestión administrativa y la calidad de servicio se vinculan positivamente en un grado moderado ($r = 0.455^{**}$, $p = 0.000 < 0.05$). Aunque estos estudios son de nivel correlacional, proporcionan una base para orientar el estudio. Metodológicamente, el enfoque de este estudio fue de nivel explicativo, ya que se buscó conocer influencia entre variables propuestas, es decir, proceso administrativo y calidad de servicio.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 1, según los hallazgos conseguidos por medio de análisis de Anova de regresión lineal detallan que planificación llega influir positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022. Este hallazgo se respalda con un valor p de 0.000, que es inferior que nivel de significancia establecido del 5% (0.05). Asimismo, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.264 revela que cerca de 26.4% de variabilidad en calidad de servicio puede ser atribuida al proceso de planificación. Sin embargo, es fundamental reconocer que 74.6% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por planificación y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio.

El estudio de Dulanto (2019) logró determinar una significativa influencia de la planeación en la gestión administrativa en calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay durante el periodo 2018. Conforme coeficiente de correlación de Spearman (Rho), que fue de 0.456, se estableció la influencia positiva entre ambas variables. No obstante, es primordial destacar que Rho de Spearman, siendo un estadístico de correlación, no es completamente adecuado para cuantificar la influencia directa. Este tipo de estadístico solo proporciona grado de vinculación entre variables. Por lo tanto, existe una divergencia en cuanto al uso de este estadístico para evaluar la



influencia directa entre planeación en gestión administrativa y calidad del servicio en comparación con otros enfoques metodológicos.

En relación al objetivo específico 2, según los resultados obtenidos mediante el análisis de Anova de regresión lineal revelan que La organización llega a influir positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022. Este hallazgo se respalda con un valor p de 0.000, que es inferior que el nivel de significancia establecido del 5% (0.05). Asimismo, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.175 revela que cerca de 17.5% de variabilidad en calidad de servicio puede ser atribuida al proceso de organización. Este hallazgo sugiere que la organización desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad de servicio dentro del contexto municipal analizado. Sin embargo, es fundamental reconocer que el 82.5% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por organización y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio.

Al relacionar y contrastar con el objetivo 2, ambos estudios de Monteza (2021) y Alvizuri (2022) abordan la conexión entre diversos aspectos de procedimientos administrativos y calidad de servicio en ámbito municipal. Monteza (2021) destaca una vinculación positiva y moderada entre procedimiento administrativo de cancelación a proveedores y calidad de servicio, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.675. Por otro lado, Alvizuri (2022) identifica vinculación significativa, positiva además moderada entre modernización de gestión pública y calidad de servicio, expresada por un coeficiente rho de 0.667, con valor de significancia (p) de 0.000, que es inferior a 0.05. Esta relación subraya la influencia de la modernización en gestión pública en mejora de calidad de servicio en contexto municipal, indicando una interconexión entre forma de organización interna de una municipalidad y prestación eficiente de servicios.

Estos hallazgos sugieren que eficacia de procedimientos administrativos, ya sea a través de una gestión eficiente de pagos a proveedores o la modernización de la gestión pública, está intrínsecamente vinculada a la calidad del servicio en entornos municipales. La forma en que una municipalidad organiza y administra sus procesos internos parece tener un impacto directo en su capacidad para brindar servicios de calidad a la comunidad. Esta correlación resalta la importancia de implementar prácticas administrativas efectivas y estrategias de modernización para optimizar calidad de servicio en ámbito municipal. En la discusión de ambos estudios, se podría destacar la consistencia de los resultados al señalar que prácticas eficientes en la gestión



administrativa, ya sea en proceso de cancelación a proveedores o a través de la modernización, contribuyen positivamente a calidad de servicio en ámbito municipal. Estos hallazgos destacan la relevancia de implementar procesos administrativos eficaces y modernizar la gestión pública para mejorar la prestación de servicios a la comunidad. Además, podría sugerirse la necesidad de más investigaciones y análisis para generalizar estos resultados a otros contextos municipales y ampliar comprensión de factores que impactan calidad de servicio en ámbito público.

Basado en el objetivo específico 3, según hallazgos conseguidos por medio de análisis de Anova de regresión lineal revelan que La dirección llega a influir positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022. Este hallazgo se respalda con un valor p de 0.000, que es inferior que nivel de significancia establecido del 5% (0.05). Asimismo, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.359 revela que cerca de 35.9% de variabilidad en calidad de servicio puede ser atribuida al proceso de dirección. Este hallazgo sugiere que la dirección desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad de servicio dentro del contexto municipal analizado. No obstante, es esencial reconocer que el 64.1% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por dirección y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio.

Considerando influencia de dirección en calidad del servicio, se puede relacionar este aspecto con el estudio de Izaguirre et al. (2021), donde se destaca que la administración busca la mejora continua y optimización de recursos que se dispone. Este enfoque implica la disciplina y el desarrollo de diversas teorías administrativas. Aunque se reconoce la evolución y las contribuciones de las teorías modernas, el estudio sugiere que las aportaciones de los clásicos y el uso de sus técnicas perduran en el tiempo, indicando su relevancia continua en la gestión eficiente.

En consonancia con esta perspectiva, el estudio de Quispe (2021) aporta que las metas institucionales, combinadas con la motivación del personal mediante la formación y la satisfacción de expectativas salariales y profesionales, contribuyen a una mayor calidad en los servicios públicos. La investigación sugiere que un enfoque integral que considere tanto las metas organizacionales como las necesidades y motivaciones del personal puede resultar en un ambiente laboral propicio para el cumplimiento de disposiciones de un respetuoso trato además de diligente. Esto incluye la promoción de la igualdad y la no discriminación por razones de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión. En conjunto, estos estudios subrayan la importancia de dirección en calidad



del servicio, abogando por prácticas de gestión que fomenten la mejora continua, aprovechen eficientemente los recursos y promuevan un ambiente laboral que motive y satisfaga al personal. Integrar estas perspectivas puede contribuir a un enfoque integral que potencie la calidad en prestación de servicios públicos.

Habiendo logrado objetivo específico 4, según los hallazgos conseguidos por análisis de Anova de regresión lineal revelan que control llega influir positivamente en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022. Este hallazgo se respalda con un valor p de 0.000, que es inferior que el nivel de significancia establecido del 5% (0.05). Asimismo, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.245 revela que cerca de 24.5% de variabilidad en calidad de servicio puede atribuirse al proceso de control. Este hallazgo sugiere que el control desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad de servicio dentro del contexto municipal analizado. Sin embargo, es esencial reconocer que el 75.5% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por control y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio.

En contrastación que el control se influencia con calidad de servicio, se relaciona y discute con Puerta et al (2021) donde gestión administrativa posee vinculación directa lineal con recaudación de impuesto predial; asimismo, revela que al acatarse de manera eficiente 4 elementos como planificación, organización, dirección además de control entonces acrecentaremos recaudación de impuesto predial de Municipalidad Provincial de Bongará. Y Santamaría y Gancino (2020) evidencian diversos modelos para medida de calidad del servicio, no obstante, modelo SERVQUAL es el fundamento de múltiples análisis de calidad, limitación del modelo ha provocado generación de modelos opcionales. y desde allí se logró mejorar el control dentro de la institución.

En contraste con influencia del control en calidad de servicio, podemos relacionar y discutir con los hallazgos de Puerta et al. (2021), quienes destacan la vinculación directa además lineal entre gestión administrativa y recaudación de impuesto predial. Según este estudio, eficiente ejecución de 4 elementos fundamentales: planificación, organización, dirección además control, conduce a un aumento en recaudación de impuesto predial en Municipalidad Provincial de Bongará. Este enfoque sugiere que un control efectivo, integrado con los demás elementos de gestión, puede llegar impactar de forma positiva en resultados financieros y, por extensión, en la calidad de los servicios proporcionados por la entidad municipal.

Adicionalmente, en sintonía con la discusión sobre medición de calidad de servicio, Santamaría y Gancino (2020) presentan diversos modelos, entre ellos modelo



SERVQUAL, como base de numerosos análisis de calidad. Sin embargo, señalan las limitaciones de dicho modelo, lo que ha impulsado la creación de alternativas. Esta perspectiva subraya la importancia de contar con modelos flexibles y adaptados a contextos específicos para evaluar la calidad del servicio de manera más precisa. En este sentido, se puede argumentar que mejorar el control dentro de la institución, como propone Puerta et al. (2021), puede ser respaldado por una evaluación precisa de la calidad del servicio mediante modelos más adecuados, como los sugeridos por Santamaría y Gancino (2020). Integrar estas perspectivas puede fortalecer el enfoque de control en gestión administrativa, contribuyendo así a mejorar calidad de servicio en ámbito municipal.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera. Hallazgos conseguidos mediante el análisis de ANOVA de regresión lineal indican que los procesos administrativos tienen una influencia positiva y significativa en la percepción de calidad del servicio por parte de administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022. Este hallazgo se sustenta en un valor p de 0.000, que es inferior que el nivel de significancia establecido del 5% (0.05). Además, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.414 sugiere que aproximadamente el 41.4% de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser explicada por procesos administrativos evaluados en este estudio. Sin embargo, es importante señalar que el 59.6% restante de variabilidad en calidad del servicio no se explica por los procesos administrativos considerados en este análisis.

Segunda. Los hallazgos conseguidos por medio de análisis de Anova de regresión lineal revelan que planificación llega a influir de forma positiva en calidad de servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022. Este hallazgo se respalda con un valor p de 0.000, que es inferior que el nivel de significancia establecido del 5% (0.05). Asimismo, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.264 revela que cerca de 26.4% de variabilidad en calidad de servicio puede ser atribuida al proceso de planificación. Sin embargo, es fundamental reconocer que el 74.6% restante de variabilidad en calidad de servicio no se explica por planificación y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio.

Tercera. Los resultados obtenidos mediante el análisis de ANOVA de regresión lineal indican que planificación influye positivamente en la calidad del servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022. Este hallazgo se sustenta en un valor p de 0.000, que es inferior que el nivel de significancia detallado del 5% (0.05). Asimismo, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.264 sugiere que cerca de 26.4% de variabilidad en la calidad del servicio puede atribuirse al proceso de planificación. Sin embargo, es fundamental reconocer que el 74.6% restante de variabilidad en calidad del servicio no se explica por planificación y podría estar sujeto a la influencia de otros factores no abordados en este estudio.



Cuarta. Los resultados obtenidos por medio de análisis de ANOVA de regresión lineal indican que la dirección llega a influir positivamente en calidad del servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022. Este hallazgo se respalda con un valor p de 0.000, que es inferior que nivel de significancia de 5% (0.05). Asimismo, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.359 revela que cerca de 35.9% de variabilidad en calidad del servicio puede atribuirse al proceso de dirección. Este resultado sugiere que la dirección desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad del servicio en el contexto municipal analizado. No obstante, es primordial reconocer que el 64.1% restante de variabilidad en calidad del servicio no se explica por dirección y podría estar influido por otros factores no abordados en este estudio.

Quinta. Los hallazgos conseguidos por medio de análisis de ANOVA de regresión lineal indican que el control influye positivamente en calidad del servicio percibida por administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022. Este hallazgo se respalda con un valor p de 0.000, que es inferior que el nivel de significancia del 5% (0.05). Asimismo, coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.245 revela que cerca de 24.5% de variabilidad en calidad del servicio puede atribuirse al proceso de control. Este resultado sugiere que el control desempeña un papel significativo en explicar las variaciones en la calidad del servicio en el contexto municipal analizado. Sin embargo, es esencial reconocer que el 75.5% restante de variabilidad en calidad del servicio no se explica por control y podría estar influido por otros factores no abordados en este estudio.

6.2 Recomendaciones

Primera. En relación con el propósito general de determinar la influencia de los procesos administrativos en calidad del servicio percibida por los administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022, al ratificar que se manifiesta influencia significativa entre ambas variables, se brinda como recomendación a comunidad científica e investigadora considerar los resultados obtenidos en este estudio. Además, se sugiere realizar investigaciones de mayor alcance o nivel con el fin de profundizar el conocimiento sobre estas variables de estudio.

Segunda. En vinculación con el objetivo específico primero, que fue demostrar el nivel de influencia de planificación en calidad del servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, se recomienda, en primer lugar, a los integrantes de la organización pública que incentiven las condiciones necesarias para mejorar la planificación, lo cual repercutirá positivamente en calidad de servicio



brindado por municipalidad. En segundo lugar, se sugiere a comunidad científica y académica considerar hallazgos en este estudio como referencia para generar investigaciones de mayor nivel, con el fin de profundizar en los temas estudiados.

Tercera. En relación con el objetivo específico segundo, que fue explicar el nivel de influencia de organización en calidad del servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022, al confirmar que existe una influencia significativa, se recomienda mejorar las actividades de organización para tener un mayor impacto en la calidad del servicio ofrecido por la institución. Asimismo, se sugiere a comunidad científica e investigadora considerar los resultados obtenidos en este estudio y llevar a cabo investigaciones de mayor alcance y nivel para profundizar en el conocimiento de estas variables.

Cuarta. En relación con el objetivo específico tercero, que fue diagnosticar nivel de influencia de dirección en calidad del servicio percibida por administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022, al confirmar que existe una influencia significativa, se recomienda mejorar las actividades de dirección para lograr un mayor impacto en calidad del servicio brindado por la entidad. Asimismo, se sugiere a comunidad científica e investigadora considerar los hallazgos en este estudio y llevar a cabo investigaciones de mayor alcance y nivel para profundizar el conocimiento en este ámbito.

Quinta. En vinculación con el propósito específico cuarto, que fue establecer el nivel de influencia de control en calidad del servicio percibida por administrados de Municipalidad Distrital de Challhuahuacho en 2022, al confirmar que existe una influencia significativa, se recomienda mejorar las actividades de control para lograr un mayor impacto en la calidad del servicio ofrecido por la institución. Asimismo, se sugiere a la comunidad científica e investigadora considerar los hallazgos en este estudio y llevar a cabo investigaciones de mayor alcance y nivel para profundizar en el conocimiento de este ámbito.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Culque Puerta , E., Cruz Latorre, M., & Oblitas Otero, R. (2021). La gestión administrativa y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020. *Ciencia latina*, 10620. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/1106-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4209-1-10-20211117%20(2).pdf
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa*. Bogota-Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>
- Almanza Jimenez , R., Calderón Campos, P., & Vargas Hernández, J. (s.f.). *Teoria Clasica de las Organizaciones y el Gung Ho*. Mexico. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082018000100001&script=sci_arttext&tlng=es
- Alvizuri, A. J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021*. Lima: UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84937>
- Ángulo Corcuera, C. A., Meca Viera, J. C., Montenegro Chuquimarca, C. A., & Ramos Farroñán, E. V. (2020). Plan de marketing social para fortalecer la imagen corporativa de una empresa privada de servicios salud en Chiclayo -2018. Obtenido de file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/%C3%81ngulo,+Meca,+Montenegro,+Ramos.pdf
- Arias, G. J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Consulting E.I.R.L. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/Diseoymetodologadelainvestigacion.pdf
- Bernal, T. C. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA115&dq=nivel+explicativa+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi99eG5ocL9AhXXRLgEHWv9BwwQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=nivel%20explicativa%20de%20investigacion&f=true
- Buxarrais, M. R. (2004). *Etica de la informacion*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=v8jqcFwHfpYC&pg=PA55&dq=etica+de+inv>



estigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiP-

MatqsL9AhVbqZUCHbNzBFc4ChDoAXoECAsQAg#v=onepage&q=etica%20de%20investigacion&f=true

- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: ESPE. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cajo Lopez , J. J. (2020). *Gestion administrativa y calidad de servicio en la oficina de planeamiento y presupuesto de la agencia de promoción de la inversión privada (Proinversión), Lima 2020*. Universidad Peruana de las Américas, Lima, Lima . Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/123456789/3031/1%20JAIME%20JORGE%20CAJO%20L%20C3%93PEZ%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 898-913. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Costa, A. F. (2018). Peru indicadores de gestion municipal 2018. *INEI*, 69. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf
- Díaz Ledesma, L., Giordano, C., Mifliorati, M., Otrocki, L., Palazzolo, F., Souza, M. S., . . . Vidarte Asorey, V. (2012). *Hacia la tesis, itinerarios conceptuales y metodológicos para la investigación en comunicación*. La Plata - Argentina: Instituto de investigaciones en comunicación.
- Dulanto, F. K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. Huaraz: UNJSC. Obtenido de <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>
- Elizondo, L. A. (2002). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Thomson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA284&dq=PROCEDIMIENTO+DE+INVESTIGACION&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjN27u8wML9AhWDppUCHbDRcfU4FBD0AXoECAQAg#v=onepage&q=PROCEDIMIENTO%20DE%20INVESTIGACION&f=true>
- Fayol, H. (1916). *Teorías Clasicas de las Organizaciones y el Gung Ho* .
- Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malceda-Espinoza, E., Diaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación* (UPB ed.). Caracas - Venezuela.



- Gil, L. J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Madrid España: Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+SERVICIO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiq-fnF8fL8AhW4qZUCHSGQDNw4ChDoAXoECACQAg#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20SERVICIO&f=true>
- Grajales G, T. (2018). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Grande Esteben , I., & Abascal Fernandez, E. (2009). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: Hescic. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=weE5d_DNAUsC&pg=PA10&dq=concepto+de+muestra+y+muestreo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiSxKK8r8L9AhWHppUCHc6eA30Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20muestra%20y%20muestreo&f=true
- Guasch, A., Piera, M., Casanovas, J., & Figueras, J. (2003). *Modelado y simulación aplicada a procesos logísticos de fabricación y servicios*. Barcelona: UPC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KZDPoE0uWtkC&pg=PA268&dq=Modelos+de+procesos+administrativos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjao7i1rLT9AhUkpZUCHU2NDF0Q6AF6BAgNEAI#v=onepage&q=Modelos%20de%20procesos%20administrativos&f=true>
- Huamán Chipana, M., & Calle Quispe, M. (2022). *La calidad del servicio en relación a la satisfacción de los clientes de la municipalidad distrital de Tamburco, Año 2018*. Abancay: Unamba. Obtenido de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/1106>
- Izaguirre Herrera, C., Torres Espinosa, B., López Gama, ..., & González Díaz, D. (2021). *Proceso administrativo en el sistema municipal para el desarrollo integral de la familia de ciudad valles, S.L.P. Tratemoani, 21*. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-ProcesoAdministrativoEnElSistemaMunicipalParaElDes-8238810.pdf>
- Izquierdo, E. J. (2021). *THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ADMINISTRATION. administración pública, Perú., 433*. Obtenido de [file:///C:/Users/pc/Downloads/jamilcarvc,+Vol.+8+N%C3%BAm.+1+\(2021\)+Art.+6.pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/jamilcarvc,+Vol.+8+N%C3%BAm.+1+(2021)+Art.+6.pdf)
- Luna, G. A. (2015). *Proceso Administrativo*. Mexico: Patria. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=>



- PROCESOS+ADMINISTRATIVOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivwZO72bP9AhWXFbkGHZapANkQ6AF6BAGJEAI#v=onepage&q=PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS&f=true
- Malaga, V. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España Madrid: Vertice S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&source=gsbs_vpt_reviews#v=onepage&q&f=true
- Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamente Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). *Metodología de la investigación, técnicas e instrumentos de investigación*. Puno - Lima: INUDI PERÚ.
- Medina, G. A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público un enfoque analítico*. Santo Domingo: Intec. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7wiHn_kmWvkC&pg=PA120&dq=PROCESOS+ADMINISTRATIVOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwji647UqBT9AhWnEbkGHfvBCqI4HhDoAXoECAMQA#v=onepage&q=PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS&f=true
- Mejías Acosta, A., Gutiérrez Pulido, H., Duque Araque, D., D'Armas Regnault, M., & Cannarozzo Tinoco, M. (2018). *Gestión de la Calidad*. (F. Ponte, Ed.) Venezuela. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Humberto-Gutierrez-Pulido/publication/341135279_Gestion_de_la_Calidad_Una_herramienta_para_la_sostenibilidad_organizacional/links/5eb090c445851592d6b8cb65/Gestion-de-la-Calidad-Una-herramienta-para-la-sostenibilidad-or
- Monteza, L. M. (2021). *Procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021*. Lima: UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66831>
- Olis Barreto, I. M., Reyes, G., Fiorino, V., & Villalobos-Antúnez, J. (2021). *Business crisis, factors that influence and alter the management of companies in Colombia*. Bogota: RCS. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28069360008/html/>
- Olmo Marchetti, A. (2002). *Diccionario de administración pública chilena*. Santiago de Chile : Subsecretaria de desarrollo regional y administrativo.
- Oroño, M. R. (2006). *Procesos desarrollados por gerentes sociales de ONGs*. Cartagena: Luis Amigo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=DzqREXg-KcsC&pg=PA50&dq=PROCESOS+ADMINISTRATIVOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJuLn7nbT9AhWwkZUCHbgkD_84ChDoAXoECAMQA#v=onepage&q=PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS&f=true



- Ortega, R. L. (2018). *El acto administrativo en los procesos y procedimientos*. Bogota: Ucc. Obtenido de <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/el-acto-administrativo-en-los-procesos-y-procedimiento.pdf>
- Paredes, T. H. (2021). *Procesos administrativos y calidad de servicios de los colaboradores en la municipalidad provincial de Picota, 2021*. Tarapoto: ucv. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68229>
- Pareja Glass, A., & Morales, M. (10 de 12 de 2020). *Confianza y calidad de los servicios públicos: ¿Qué significa confiar en el gobierno?* Obtenido de Confianza y calidad de los servicios públicos: ¿Qué significa confiar en el gobierno?: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-los-servicios-publicos-que-significa-confiar-en-el-gobierno/>
- Pedraza, M. M. (2021). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua, 2020*. Callao. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66641>
- Peña, M., & Diaz Garrido, E. (2016). *Fundamentos de direccion de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: Hesic. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Kc9QDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fundamentos+de+atencion+al+cliente&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=fundamentos%20de%20atencion%20al%20cliente&f=true
- Perugachi, M. L. (2004). *Optimizacion de procesos la consesion de radiofrecuencias en el ecuador*. Quito: UASB. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9sj4Ds7WcUEC&pg=PA12&dq=PROCESOS+ADMINISTRATIVOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJuLn7nbT9AhWwkZUCHbgkD_84ChDoAXoECAkQA#v=onepage&q=PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS&f=true
- Portillo, E. E. (2014). *Proceso Administtrativo*. Mexico: Unid. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PROCESOS+ADMINISTRATIVOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiumYai7_L8AhUsK7kGHenBBx8Q6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS&f=true
- Quispe Andía, A., Calla Vasquez, K. M., Yangaly Vicente, J. S., Rodríguez López, J. L., & Pumacayo Palomino, I. I. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica*. Colombia: EIDEC. Obtenido de



https://www.academia.edu/74069062/El_ABC_de_la_investigaci%C3%B3n_Pauta_Pedag%C3%B3gica

- Quispe, S. W. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, 2021*. Lima: ucv. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74091>
- Ribes, A. D. (2006). *Grupo B Administracion enpecial de la generalitat valencia*. Valencia: Mad S-L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ee46uU9VjxAC&pg=PA117&dq=PROCESOS+ADMINISTRATIVOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj80PrXorT9AhU2uJUCHTDuDeQ4FBD0AXoECAcQAq#v=onepage&q=PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS&f=true>
- Ricardo, Q. M. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Scielo*, 222. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079
- Rivero Lazo, M. S., Meneses Jara, P. W., Garcia Cespedes, J., Anibal Rivero, R. A., & Zevallos Choy, E. L. (2021). *Metodologia de Invetsigacion*. Huanuco: RIVERO LAZO, Mélida Sara. Obtenido de <https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval/descargar?file=c8f18bec9a707ec63d09e976a98e85facaf676943d977edf92646959de36ecb1cce5722ae69d72fdc5467c44300bef42b097bbab555cdf33c088cfa88274e69fd39a78d4ca0744e32b957c88e70f6e20c8>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, Stephn P, & Decenzo David A. (2002). *Fundamentos Administracion*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez, M. E. (2005). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: UJAT. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA79&dq=concepto+de+poblacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_sbjJrcL9AhWlrJUCHde3CEQQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20poblacion&f=true
- Ronal, S. C. (2021). *Procesos administrativos y su influencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2019*. Cajamarca: UAP. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10153/Tesis_ProcesosAdministrativos_Gesti%C3%B3n.Municipio_San%20Pablo_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Ruiz Huaraz, C. B., & Valenzuela Ramos, M. R. (2022). *Metodología de la investigación*. Lima - Perú: UNAT Fondo Editorial. Obtenido de <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Ruíz Pinchi, R., & Delgado Bardales, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia latina*, 1330. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M., & Alejo Machado, O. J. (2018). Importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 305-311. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf>
- Salvador, F. C. (2008). *Calidad de servicio el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Mexico: El ejido. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=CoNuAIj2X3oC&printsec=frontcover&dq=Calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Calidad%20de%20servicio&f=true
- Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica tecnologica y humanistica*. Lima: URP. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M. D. (2021). *Proceso administrativo y la calidad de servicio, en la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020*. Lima - Peru: ucuv. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66686/S%3a1nchez_MDR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Santamaría Díaz, E., & Gancino Vergara, S. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato - Ecuador: uta. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31535>
- Serrano, J. (2020). *Metodologia de la investigacion*. Gamma. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA100&dq=justificacion+de+investigacion+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiVs66I4L39AhX0HbkGHZ9yCdQQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=justificacion%20de%20investigacion%202020&f=true>
- Setó, P. D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Eeic. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=C>



- ALIDAD+DE+SERVICIO&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20SERVICIO&f=true
- Suarez, I., Siavil Varguillas, C., & Ronceros Morales, C. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa*. Baequisimeto - Venezuela: FEDUPEL. Obtenido de <https://investigacion-upelipb.com/tecnicas-e-instrumentos-de-investigacion-diseno-y-validacion-desde-la-perspectiva-cuantitativa/>
- Sucasaire Pilco, J., & Ticona Vilcapaza, R. (2023). *Métodos estadísticos, guía básica para el uso de la estadística inferencial en investigación*. Lima - Perú: Sucasaire.
- Sucasaire, P. J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajadores de investigación*. Lima. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2241/3/Estad%C3%ADstica_descriptiva_para_trabajos_de_investigaci%C3%B3n.pdf
- Tang, C. J. (2021). *La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020*. Ucayaly: UNU. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5225>
- Vargas Quiñones , M. E., & Aldana de Vega , L. (2014). *Calidad y Servicio, conceptos y herramientas*. Bogota: 3ra edición.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicios (3ra Ed ed.)*. Bogota, Colombia.
- Zárate, H. G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*. Andahuaylas, Perú: Unjma. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



<p>administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022?</p> <p>c) ¿Cómo influye la dirección en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022?</p> <p>d) ¿Qué nivel de influencia existe entre el control en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022?</p>	<p>administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.</p> <p>c) diagnosticar el nivel de la dirección en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.</p> <p>d) establecer el nivel de influencia del control en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.</p>	<p>administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.</p> <p>c) La dirección influye positivamente en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.</p> <p>d) El control influye positivamente en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.</p>			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Cuestionario

Tabla 36

Cuestionario por cada variable

Nº	“Procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022”	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
	Variable 01: Proceso Administrativos				
	Dimensión 01: La planificación				
1	Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función al cumplimiento de mestas institucionales en beneficio de la comunidad				
2	Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función al logro de los objetivos institucionales en beneficio de la comunidad.				
3	Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función a las estrategias institucionales en beneficio de la comunidad.				
4	Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función a los programas institucionales en beneficio de la comunidad.				
	Dimensión 02: La organización				
5	Percibe a las autoridades y a los servidores desempeñar adecuadamente las funciones públicas en la municipalidad.				
6	Percibe a las autoridades contratar a los servidores idóneos para el desempeño de las funciones públicas con pertinencia y calidez.				
7	Percibe a la municipalidad organizar las funciones públicas en función a una estructura orgánica de acuerdo a las normas vigentes.				
8	Percibe a los servidores de la municipalidad emplear procesos objetivos por cada uno de los servicios exclusivos que brinda la entidad.				
	Dimensión 03: La dirección				
9	Percibe a las autoridades y directivos de la municipalidad emplear el liderazgo durante el periodo de gestión.				
10	Percibe a las autoridades y directivos emplear una comunicación adecuada con los vecinos del municipio para mantenerlos informados.				
11	Percibe a las autoridades y directivos de la municipalidad emplear adecuadas estrategias de solución de conflictos entre la entidad y los vecinos de la circunscripción.				
	Dimensión 04: El control				
12	Percibe a las autoridades y a los directivos ser eficientes en el uso adecuado los recursos de la entidad.				
13	Percibe a las autoridades y a los directivos ser eficaces en el logro de los objetivos institucionales.				
	Variable 02: Calidad de servicio				
	Dimensión 01: Calidad técnica				
13	Percibe a la municipalidad contar con los servicios de soporte informático para brindar un servicio público adecuado.				
14	Percibe a la municipalidad contar con los medios materiales adecuados para brindar el servicio público oportuno.				



15	Percibe a la municipalidad contar con los instrumentos de gestión de recursos humanos actualizados de acuerdo a las normas vigentes.					
16	Percibe a la municipalidad ejecutar obras públicas por continuidad para generar un servicio público adecuado para los vecinos.					
17	Percibe en la municipalidad establecer los protocolos de seguridad para acobijar a los servidores y recibir a los administrados.					
18	Percibe a las autoridades y a los directivos actuar en el marco de la normativa de integridad de pública.					
	Dimensión 02: Calidad funcional					
19	Percibe a los servidores de la municipalidad brindar la atención a los administrados de forma oportuna sin distinción social.					
20	Percibe a los servidores de la municipalidad brindar los servicios públicos con empatía y calidez a los administrados.					
21	Percibe a los servidores de la municipalidad ser tolerantes con los ciudadanos quechuahablantes durante la atención.					
22	Percibe a la gestión municipal donde sus autoridades, directivos y servidores promueven la transparencia pública y participación ciudadana.					
	Dimensión 03: Imagen corporativa					
23	Usted percibe a la municipalidad poseer con reputación en función a la prestación de los servicios públicos ante los administrados.					
24	Usted percibe a la municipalidad contar con un servidor, quien desempeñe la función de imagen institucional para mantener informado a los vecinos.					




Anexo 3. Validación del instrumento

Figura 21

Ficha de validación de instrumentos 1

6



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 Facultad de Administración
 Escuela Profesional de Administración

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: *Dr. Luis Portas Durand*

A Titulado de la Investigación: "Procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022"

Objetivo: Determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Challhuahuacho

Investigador: Bach. Marilyn Guisado Coaquira


Instrumento: Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (06 + 20 + 15) / 50 = 0.82 = 82\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 25 de mayo de 2023



Sello y firma del experto



Figura 22

Ficha de validación de instrumentos 2

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: *Mg. Mercedes Felicia Loayza Chacana*
 A Titulado de la Investigación: "Procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho - 2022"
 Objetivo: Determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho - 2022.
 Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Challhuahuacho
 Investigador: Bach. Marilyn Guisado Coaquira
 Instrumento: Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			A	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (05 + 20 + 15) / 50 = 0.82 = 82\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 25 de mayo de 2023


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC


 Mg. Alfredo Félix Loayza Chacana
 DOCENTE

Sello y firma del experto



Figura 23

Ficha de validación de instrumentos 3



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Profesional de Administración

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: MSc. Mario Patricia Lima Bendegú

A Titulado de la Investigación: "Procesos administrativos y su influencia en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022"

Objetivo: Determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio percibida por los administrados de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – 2022.

Unidad de análisis: Municipalidad Distrital de Challhuahuacho

Investigador: Bach. Marilyn Guisado Coaquira

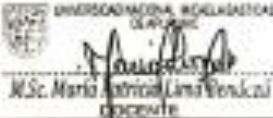
Instrumento: Cuestionario

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia			X		
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e)/50 = (9+12+20)/50 = 41/50 = 82\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 25 de mayo de 2023



MSc. Mario Patricia Lima Bendegú
 Experto

Sello y firma del experto



Anexo 4. Base de datos

Tabla 37

Base de datos

Nº	Procesos Administrativos													Calidad de servicio											
	Planificación				Organización				Dirección			Control		Calidad técnica						Calidad funcional				Imagen corporativa	
	pa1	pa2	pa3	pa4	pa5	pa6	pa7	pa8	pa9	pa10	pa11	pa12	pa13	cs1	cs2	cs3	cs4	cs5	cs6	cs7	cs8	cs9	cs10	cs11	cs12
1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	1	4	1	3	3	1	2	3	4	2	2	4	2	1	2	1
2	4	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1
3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3
4	1	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	5	2	3	3	3	4	1	1	3	2	3	2	3
5	2	2	3	3	2	3	1	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	2
6	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2
8	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	3
9	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	1	1	3	2
10	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3
11	4	4	4	5	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3
12	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1
13	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3
14	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3
15	4	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	1	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	4	2	2
16	3	1	1	2	1	4	2	2	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5
17	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	4	2	2	4	2	3	3
18	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2
19	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3

Anexo 5. Alfa de cronbach

Variable independiente: Procesos administrativos

Tabla 38

Alfa de Crombach (Procesos administrativos)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,760	13

Tabla 39

Estadísticas de elemento (Procesos administrativos)

	Estadísticas de elemento		
	Media	Desviación estándar	N
1. Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función al cumplimiento de mestas institucionales en beneficio de la comunidad	2,74	1,208	380
2. Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función al logro de los objetivos institucionales en beneficio de la comunidad.	2,88	1,064	380
3. Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función a las estrategias institucionales en beneficio de la comunidad.	2,75	1,074	380
4. Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función a los programas institucionales en beneficio de la comunidad.	2,79	1,043	380
5. Percibe a las autoridades y a los servidores desempeñar adecuadamente las funciones públicas en la municipalidad.	2,66	1,036	380
6. Percibe a las autoridades contratar a los servidores idóneos para el desempeño de las funciones públicas con pertinencia y calidez.	2,89	1,004	380
7. Percibe a la municipalidad organizar las funciones públicas en función a una estructura orgánica de acuerdo a las normas vigentes.	2,72	1,043	380
8. Percibe a los servidores de la municipalidad emplear procesos objetivos por cada uno de los servicios exclusivos que brinda la entidad.	2,86	1,079	380



9. Percibe a las autoridades y directivos de la municipalidad emplear el liderazgo durante el periodo de gestión.	2,54	1,007	380
10. Percibe a las autoridades y directivos emplear una comunicación adecuada con los vecinos del municipio para mantenerlos informados.	2,91	1,109	380
11. Percibe a las autoridades y directivos de la municipalidad emplear adecuadas estrategias de solución de conflictos entre la entidad y los vecinos de la circunscripción.	2,68	,991	380
12. Percibe a las autoridades y a los directivos ser eficientes en el uso adecuado los recursos de la entidad.	2,87	,948	380
13. Percibe a las autoridades y a los directivos ser eficaces en el logro de los objetivos institucionales.	2,84	1,077	380

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Tabla 40

Alfa de Crombach (Calidad de Servicio)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	12

Tabla 41

Estadísticas de elemento (Calidad de Servicio)

	Estadísticas de elemento		
	Media	Desviación estándar	N
1. Percibe a la municipalidad contar con los servicios de soporte informático para brindar un servicio público adecuado.	2,62	1,043	380
2. Percibe a la municipalidad contar con los medios materiales adecuados para brindar el servicio público oportuno.	2,93	1,092	380
3. Percibe a la municipalidad contar con los instrumentos de gestión de recursos humanos actualizados de acuerdo a las normas vigentes.	2,75	1,000	380
4. Percibe a la municipalidad ejecutar obras públicas por continuidad para generar un servicio público adecuado para los vecinos.	2,83	1,063	380



5. Percibe en la municipalidad establecer los protocolos de seguridad para acobijar a los servidores y recibir a los administrados.	2,88	1,019	380
6. Percibe a las autoridades y a los directivos actuar en el marco de la normativa de integridad de pública.	2,77	1,187	380
7. Percibe a los servidores de la municipalidad brindar la atención a los administrados de forma oportuna sin distinción social.	2,88	1,046	380
8. Percibe a los servidores de la municipalidad brindar los servicios públicos con empatía y calidez a los administrados.	2,84	1,058	380
9. Percibe a los servidores de la municipalidad ser tolerantes con los ciudadanos quechuahablantes durante la atención.	2,71	1,100	380
10. Percibe a la gestión municipal donde sus autoridades, directivos y servidores promueven la transparencia pública y participación ciudadana.	2,78	,992	380
11. Usted percibe a la municipalidad poseer con reputación en función a la prestación de los servicios públicos ante los administrados.	2,69	,990	380
12. Usted percibe a la municipalidad contar con un servidor, quien desempeñe la función de imagen institucional para mantener informado a los vecinos.	2,74	1,069	380



Anexo 6. Resultados por cada ítem

Variable independiente

Tabla 42

Prueba normalidad Kolmogorov-Smirnova en función al cumplimiento de metas

Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función al cumplimiento de metas institucionales en beneficio de la comunidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	64	16.8	16.8	16.8
Casi nunca	116	30.5	30.5	47.4
Válido Indeciso	86	22.6	22.6	70.0
Casi siempre	83	21.8	21.8	91.8
Siempre	31	8.2	8.2	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 43

Prueba normalidad Kolmogorov-Smirnova en función al logro de los objetivos

Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función al logro de los objetivos institucionales en beneficio de la comunidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	52	13.7	13.7	13.7
Casi nunca	79	20.8	20.8	34.5
Válido Indeciso	119	31.3	31.3	65.8
Casi siempre	124	32.6	32.6	98.4
Siempre	6	1.6	1.6	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 44

Prueba normalidad Kolmogorov-Smirnova en función a las estrategias

Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función a las estrategias institucionales en beneficio de la comunidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	50	13.2	13.2	13.2
Casi nunca	109	28.7	28.7	41.8
Válido Indeciso	126	33.2	33.2	75.0
Casi siempre	76	20.0	20.0	95.0
Siempre	19	5.0	5.0	100.0
Total	380	100.0	100.0	



Tabla

45

Prueba normalidad Kolmogorov-Smirnova en función a los programas

Percibe a la municipalidad desempeñar las funciones públicas en función a los programas institucionales en beneficio de la comunidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	35	9.2	9.2	9.2
Casi nunca	128	33.7	33.7	42.9
Válido Indeciso	119	31.3	31.3	74.2
Casi siempre	77	20.3	20.3	94.5
Siempre	21	5.5	5.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 46

En función a autoridades y a los servidores desempeñar adecuadamente las funciones públicas

Percibe a las autoridades y a los servidores desempeñar adecuadamente las funciones públicas en la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	63	16.6	16.6	16.6
Casi nunca	96	25.3	25.3	41.8
Válido Indeciso	131	34.5	34.5	76.3
Casi siempre	86	22.6	22.6	98.9
Siempre	4	1.1	1.1	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 47

En función a las autoridades contratar a los servidores idóneos para el desempeño

6. Percibe a las autoridades contratar a los servidores idóneos para el desempeño de las funciones públicas con pertinencia y calidez.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	7.4	7.4	7.4
Casi nunca	107	28.2	28.2	35.5
Válido Indeciso	144	37.9	37.9	73.4
Casi siempre	79	20.8	20.8	94.2
Siempre	22	5.8	5.8	100.0
Total	380	100.0	100.0	



Tabla 48*Prueba normalidad Kolmogorov-Smirnova en función a una estructura orgánica***7. Percibe a la municipalidad organizar las funciones públicas en función a una estructura orgánica de acuerdo a las normas vigentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	43	11.3	11.3	11.3
Casi nunca	126	33.2	33.2	44.5
Válido Indeciso	122	32.1	32.1	76.6
Casi siempre	71	18.7	18.7	95.3
Siempre	18	4.7	4.7	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 49*Prueba normalidad en función al logro de los objetivos por cada uno de los servicios exclusivos***8. Percibe a los servidores de la municipalidad emplear procesos objetivos por cada uno de los servicios exclusivos que brinda la entidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	41	10.8	10.8	10.8
Casi nunca	108	28.4	28.4	39.2
Válido Indeciso	117	30.8	30.8	70.0
Casi siempre	93	24.5	24.5	94.5
Siempre	21	5.5	5.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 50*Prueba normalidad en función a la percepción por las autoridades y directivos a emplear el liderazgo.***Percibe a las autoridades y directivos de la municipalidad emplear el liderazgo durante el periodo de gestión.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	52	13.7	13.7	13.7
Casi nunca	152	40.0	40.0	53.7
Válido Indeciso	107	28.2	28.2	81.8
Casi siempre	57	15.0	15.0	96.8
Siempre	12	3.2	3.2	100.0
Total	380	100.0	100.0	



Tabla 51

Prueba normalidad en función a la percepción por las autoridades a emplear una comunicación adecuada con los vecinos

Percibe a las autoridades y directivos emplear una comunicación adecuada con los vecinos del municipio para mantenerlos informados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	47	12.4	12.4	12.4
Casi nunca	90	23.7	23.7	36.1
Válido Indeciso	115	30.3	30.3	66.3
Casi siempre	107	28.2	28.2	94.5
Siempre	21	5.5	5.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 52

Prueba normalidad en función de estrategias de solución de conflictos entre la entidad y los vecinos de la circunscripción

Percibe a las autoridades y directivos de la municipalidad emplear adecuadas estrategias de solución de conflictos entre la entidad y los vecinos de la circunscripción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	60	15.8	15.8	15.8
Casi nunca	84	22.1	22.1	37.9
Válido Indeciso	155	40.8	40.8	78.7
Casi siempre	79	20.8	20.8	99.5
Siempre	2	0.5	0.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 53

Prueba normalidad en función al eficientes en el uso adecuado los recursos de la entidad

Percibe a las autoridades y a los directivos ser eficientes en el uso adecuado los recursos de la entidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	6.1	6.1	6.1
Casi nunca	109	28.7	28.7	34.7
Válido Indeciso	162	42.6	42.6	77.4
Casi siempre	66	17.4	17.4	94.7
Siempre	20	5.3	5.3	100.0
Total	380	100.0	100.0	



Tabla 54*Prueba normalidad en función al eficaz logro de los objetivos institucionales***Percibe a las autoridades y a los directivos ser eficaces en el logro de los objetivos institucionales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	47	12.4	12.4	12.4
Casi nunca	98	25.8	25.8	38.2
Válido Indeciso	120	31.6	31.6	69.7
Casi siempre	99	26.1	26.1	95.8
Siempre	16	4.2	4.2	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Variable dependiente de calidad de servicios**Tabla 55***Prueba normalidad en función al soporte informático para brindar un buen servicio publico***1. Percibe a la municipalidad contar con los servicios de soporte informático para brindar un servicio público adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	58	15.3	15.3	15.3
Casi nunca	124	32.6	32.6	47.9
Válido Indeciso	113	29.7	29.7	77.6
Casi siempre	76	20.0	20.0	97.6
Siempre	9	2.4	2.4	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 56*Prueba normalidad en función a los medios materiales adecuados para brindar servicio público***Percibe a la municipalidad contar con los medios materiales adecuados para brindar el servicio público oportuno.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	39	10.3	10.3	10.3
Casi nunca	100	26.3	26.3	36.6
Válido Indeciso	115	30.3	30.3	66.8
Casi siempre	102	26.8	26.8	93.7
Siempre	24	6.3	6.3	100.0
Total	380	100.0	100.0	



Tabla 57

Prueba normalidad en función a los instrumentos vigentes de RR.HH actualizado.

Percibe a la municipalidad contar con los instrumentos de gestión de recursos humanos actualizados de acuerdo a las normas vigentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	35	9.2	9.2	9.2
Casi nunca	129	33.9	33.9	43.2
Válido Indeciso	127	33.4	33.4	76.6
Casi siempre	74	19.5	19.5	96.1
Siempre	15	3.9	3.9	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 58

Prueba normalidad en función a la ejecución de obras publicas para generar un servicio adecuado

Percibe a la municipalidad ejecutar obras públicas por continuidad para generar un servicio público adecuado para los vecinos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	44	11.6	11.6	11.6
Casi nunca	101	26.6	26.6	38.2
Válido Indeciso	127	33.4	33.4	71.6
Casi siempre	90	23.7	23.7	95.3
Siempre	18	4.7	4.7	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 59

Prueba normalidad en función a los protocolos de seguridad para los servidores públicos

Percibe en la municipalidad establecer los protocolos de seguridad para acobijar a los servidores y recibir a los administrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	7.4	7.4	7.4
Casi nunca	117	30.8	30.8	38.2
Válido Indeciso	128	33.7	33.7	71.8
Casi siempre	86	22.6	22.6	94.5
Siempre	21	5.5	5.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	



Tabla 60

Prueba normalidad en función al actuar de las autoridades en marco de la normativa de IP.

Percibe a las autoridades y a los directivos actuar en el marco de la normativa de integridad de pública.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	63	16.6	16.6	16.6
Casi nunca	98	25.8	25.8	42.4
Válido Indeciso	117	30.8	30.8	73.2
Casi siempre	68	17.9	17.9	91.1
Siempre	34	8.9	8.9	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 61

Prueba normalidad en función a la prestación de servicios de forma oportuna sin distinción social.

Percibe a los servidores de la municipalidad brindar la atención a los administrados de forma oportuna sin distinción social.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	42	11.1	11.1	11.1
Casi nunca	89	23.4	23.4	34.5
Válido Indeciso	137	36.1	36.1	70.5
Casi siempre	95	25.0	25.0	95.5
Siempre	17	4.5	4.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 62

Prueba normalidad en función a la empatía y calidez de prestación de servicios

Percibe a los servidores de la municipalidad brindar los servicios públicos con empatía y calidez a los administrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	40	10.5	10.5	10.5
Casi nunca	109	28.7	28.7	39.2
Válido Indeciso	123	32.4	32.4	71.6
Casi siempre	89	23.4	23.4	95.0
Siempre	19	5.0	5.0	100.0
Total	380	100.0	100.0	



Tabla 63

Prueba normalidad en función a la tolerancia con los ciudadanos quechua hablantes durante la atención

Percibe a los servidores de la municipalidad ser tolerantes con los ciudadanos quechua hablantes durante la atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	55	14.5	14.5	14.5
Casi nunca	116	30.5	30.5	45.0
Válido Indeciso	114	30.0	30.0	75.0
Casi siempre	75	19.7	19.7	94.7
Siempre	20	5.3	5.3	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 64

Prueba normalidad en función a autoridades que promueven la transparencia pública y participación ciudadana

Percibe a la gestión municipal donde sus autoridades, directivos y servidores promueven la transparencia pública y participación ciudadana.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	8.9	8.9	8.9
Casi nunca	121	31.8	31.8	40.8
Válido Indeciso	133	35.0	35.0	75.8
Casi siempre	78	20.5	20.5	96.3
Siempre	14	3.7	3.7	100.0
Total	380	100.0	100.0	

Tabla 65

Prueba normalidad en función al que posee con reputación en función a la prestación de los servicios públicos

11. Usted percibe a la municipalidad poseer con reputación en función a la prestación de los servicios públicos ante los administrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	39	10.3	10.3	10.3
Casi nunca	132	34.7	34.7	45.0
Válido Indeciso	131	34.5	34.5	79.5
Casi siempre	64	16.8	16.8	96.3
Siempre	14	3.7	3.7	100.0
Total	380	100.0	100.0	



Tabla 66

Prueba normalidad en función de quien desempeña a función de imagen institucional para mantener informado a los vecinos

Usted percibe a la municipalidad contar con un servidor, quien desempeñe la función de imagen institucional para mantener informado a los vecinos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	49	12.9	12.9	12.9
Casi nunca	116	30.5	30.5	43.4
Válido Indeciso	114	30.0	30.0	73.4
Casi siempre	86	22.6	22.6	96.1
Siempre	15	3.9	3.9	100.0
Total	380	100.0	100.0	

