

UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la
Municipalidad distrital de Sapallanga, 2022**

PARA OPTAR : El Título Profesional de Licenciado en
Administración

AUTOR(ES) : Bach. Herrera Quinto, Jean Marco

ASESOR : Dr. Aguado Riveros Uldarico Inocencio

Línea De Investigación : Ciencias Empresariales Y Gestión De Recursos.

Fecha de Inicio y Culminación: 14/09/2022 al 13/09/2023

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO
AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAPALLANGA, 2022

PRESENTADO POR:

Bach. Herrera Quinto Jean Marco

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MG. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

TERCER MIEMBRO : _____
LIC. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

Huancayo,de.....del 2023

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE
SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAPALLANGA, 2022**

ASESOR:

DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

Dedicatoria

Esta tesis está principalmente dedicada a Dios porque ha sido mi mentor espiritual en este largo camino y gracias a él he superado dificultades y acudido en mi ayuda para poder seguir consiguiéndolo. Para lograr este gran objetivo en mi vida, uno de mis mayores anhelos es tener éxito. Además, a mis padres por su apoyo incondicional.

.

Agradecimiento

A la Universidad Peruana Los Andes, por brindarme la oportunidad de culminar una carrera, a la Escuela Profesional de Administración y Sistemas y a mi asesor por guiarme para realizar mi tesis y poder culminarlo satisfactoriamente.

Jean Marco.

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA, 2022

Cuyo autor(es) : HERRERA QUINTO, JEAN MARCO.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO.

Que fue presentado con fecha 29.05.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 20.06.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **21%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 22 de Junio del 2023.



Dr. Armando Juan Aduato Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figuras.....	xv
Resumen.....	xviii
Abstract.....	xix
Introducción.....	xx
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	22
1.2. Delimitación del problema.....	24
1.3. Formulación del problema.....	25
1.3.1. Problema General.....	25
1.3.2. Problemas Específicos.....	25
1.4. Justificación.....	25
1.4.1. Social.....	25
1.4.2. Teórica.....	25
1.4.3. Metodológica.....	25
1.5. Objetivos.....	26
1.5.1. Objetivo General.....	26
1.5.2. Objetivos Específicos.....	26

II. MARCO TEÓRICO:.....	27
2.1. Antecedentes	27
2.2. Bases Teóricas o Científicas	31
2.2.1. La administración.....	31
2.2.2. Procesos administrativos.....	32
2.2.3. Dimensiones de los Procesos administrativos.....	32
2.2.4. Definición de Calidad de servicio	34
2.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio	35
2.2.6. Concepto de calidad en el ámbito publico	36
2.3. Marco Conceptual	37
III. HIPOTESIS.....	38
3.1 Hipótesis General	38
3.2 Hipótesis Específicas.....	38
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)	38
3.3.1 Definición conceptual	38
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1 Método de Investigación	41
4.2 Tipo de Investigación	41
4.3 Nivel de Investigación.....	41
4.4 Diseño de Investigacion	41
4.5 Población y muestra	42
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	43
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44

4.8 Aspectos éticos de la Investigación.....	45
V.- RESULTADOS	46
5.1 Descripción de resultados.....	46
5.2 Contrastación de hipótesis.....	83
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	88
Objetivo general	88
Objetivo específico 01.....	88
Objetivo específico 02.....	89
Objetivo específico 03.....	89
Objetivo específico 04.....	90
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	93
ANEXOS.....	97
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	97
Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables:.....	99
Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento	101
Anexo N° 04: El instrumento de investigación.....	104
Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento	107
Anexo N° 06: Validación del instrumento	108
Anexo N° 07: La data del procesamiento de datos	114

Anexo 08: Autorización	117
Anexo 09: Evidencia Fotográfica.....	118

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Estadística de confiabilidad de la variable 1: Procesos administrativos</i>	44
Tabla 2 <i>Estadística de confiabilidad de la variable 1: Calidad de servicios</i>	44
Tabla 3 <i>¿Considera Ud. que los servicios están debidamente planificados para definir objetivos?</i>	46
Tabla 4 <i>¿Considera Ud. que los servicios de planeación es parte para establecer estrategias?</i>	47
Tabla 5 <i>¿Considera Ud. que los servicios desarrollan planes para el usuario</i>	48
Tabla 6 <i>¿Considera Ud. que el servicio para los usuarios coordina las actividades?</i>	48
Tabla 7 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad determina las tareas frente al usuario?</i>	49
Tabla 8 <i>¿Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas?</i>	50
Tabla 9 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones?</i>	51
Tabla 10 <i>¿Considera Ud. que en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario?</i>	52
Tabla 11 <i>¿los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos?</i>	53
Tabla 12 <i>¿En personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios?</i>	54
Tabla 13 <i>¿En la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios?</i>	55
Tabla 14 <i>¿Considera Ud. que en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios?</i>	56
Tabla 15 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad la evolución del desempeño son óptimos?</i> ..	57

Tabla 16 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos?</i>	58
Tabla 17 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios?</i>	59
Tabla 18 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas?</i>	60
Tabla 19 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario?</i>	61
Tabla 20 <i>¿Considera Ud. que hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad?</i>	62
Tabla 21 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios?</i>	63
Tabla 22 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios?</i>	64
Tabla 23 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios?</i>	65
Tabla 24 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios?</i>	66
Tabla 25 <i>¿Considera Ud. que esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores?</i>	67
Tabla 26 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios?</i>	68
Tabla 27 <i>¿Considera Ud. que esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios?</i> 69	
Tabla 28 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad está dispuesta en ayudar a los usuarios?</i>	70

Tabla 29 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios?</i>	71
Tabla 30 <i>¿Considera Ud. que en la municipalidad de Sapallanga son de comportamiento confiable?</i>	72
Tabla 31 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen un comportamiento confiable?</i>	73
Tabla 32 <i>¿Considera Ud. que esta institución tiene clientes asegurados?</i>	74
Tabla 33 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes?</i>	75
Tabla 34 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes?</i>	76
Tabla 35 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna?</i>	77
Tabla 36 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes?</i>	78
Tabla 37 <i>¿Considera Ud. que esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios?</i>	79
Tabla 38 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen interés por los clientes?</i>	80
Tabla 39 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes?</i>	81
Tabla 40 <i>Relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio</i>	83
Tabla 41 <i>Relación de planeación y calidad de servicio</i>	84
Tabla 42 <i>Relación organización y calidad de servicio</i>	85
Tabla 43 <i>Relación dirección y calidad de servicio</i>	86
Tabla 44 <i>Relación control y calidad de servicio</i>	87

Contenido de figuras

Figura 1 <i>¿Considera Ud. que los servicios están debidamente planificados para definir objetivos?</i>	46
Figura 2 <i>¿Considera Ud. que los servicios de planeación es parte para establecer estrategias?</i>	47
Figura 3 <i>¿Considera Ud. que los servicios desarrollan planes para el usuario?</i>	48
Figura 4 <i>¿Considera Ud. que el servicio para los usuarios coordina las actividades?</i>	49
Figura 5 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad determina las tareas frente al usuario?</i>	50
Figura 6 <i>¿Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas</i> .	51
Figura 7 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones?</i>	52
Figura 8 <i>¿Considera Ud. que en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario?</i>	53
Figura 9 <i>¿los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos?</i>	54
Figura 10 <i>¿En personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios?</i>	55
Figura 11 <i>¿En la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios?</i>	56
Figura 12 <i>¿Considera Ud. que en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios?</i>	57
Figura 13 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad la evolución del desempeño son óptimos?</i> .	58
Figura 14 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos?</i>	59

Figura 15 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios?</i>	60
Figura 16 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas?</i>	61
Figura 17 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario?</i>	62
Figura 18 <i>¿Considera Ud. que hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad?</i>	63
Figura 19 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios?</i>	64
Figura 20 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios?</i>	65
Figura 21 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios?</i>	66
Figura 22 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios?</i>	67
Figura 23 <i>¿Considera Ud. que esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores?</i>	68
Figura 24 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios?</i>	69
Figura 25 <i>¿Considera Ud. que esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios?</i>	70
Figura 26 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad está dispuesta en ayudar a los usuarios?</i> ..	71
Figura 27 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios?</i>	72

Figura 28 <i>¿Considera Ud. que en la municipalidad de Sapallanga son de comportamiento confiable?</i>	73
Figura 29 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen un comportamiento confiable?</i>	74
Figura 30 <i>¿Considera Ud. que esta institución tiene clientes asegurados?</i>	75
Figura 31 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes?</i>	76
Figura 32 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes?</i>	77
Figura 33 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna?</i>	78
Figura 34 <i>¿Considera Ud. que la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes?</i>	79
Figura 35 <i>¿Considera Ud. que esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios?</i>	80
Figura 36 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen interés por los clientes?</i>	81
Figura 37 <i>¿Considera Ud. que los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes?</i>	82

Resumen

La presente tesis, que tiene por título Procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad distrital de Sapallanga, 2022, el problema de investigación fue, ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga 2022?, asimismo el objetivo principal fue establecer la relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga 2022. En lo correspondiente a la metodología es de tipo básica, de diseño no experimental. En el mismo sentido, la población de la investigación estuvo conformada por 150 usuarios que concurran a la municipalidad de Sapallanga, asimismo, mediante muestreo probabilístico, la muestra para la investigación conformó a 108 usuarios. Para recolectar los datos se usó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Utilizando dos instrumentos para medir los procesos administrativos y calidad de servicio. Como resultado se encontró que existe existencia de una correlación positiva muy fuerte entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad de Sapallanga 2022 con un coeficiente de correlación Rho Spearman =,903. Finalmente se concluye de los resultados obtenidos, que existe una relación significativa entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad de Sapallanga 2022, con un valor de P valor = .000, menor de 0.05, por ende, la Ha es aceptable y se objeta el Ho, es así que se recomienda capacitar a todos los trabajadores públicos para mejorar el nivel de proceso administrativo, mediante temarios y estrategias de enseñanza, a fin de que la satisfacción de la calidad de servicio sea favorable para los usuarios que acuden.

Términos clave: Procesos administrativos, calidad de servicio, municipalidad.

Abstract

The present thesis, which is entitled Administrative processes and quality of service to the user in the district Municipality of Sapallanga, 2022, the research problem was, What is the relationship between administrative processes and quality of service to the user in the district municipality of Sapallanga? 2022?, Likewise, the main objective was to establish the relationship between administrative processes and quality of service to the user in the district municipality of Sapallanga 2022. Regarding the methodology, it is of a basic type, of a non-experimental design- and correlational level. In the same sense, the research population was made up of 150 users who attend the municipality of Sapallanga, likewise, through probabilistic sampling, the sample for the research consisted of 108 users. To collect the data, the survey and the questionnaire were used as instruments. Using two instruments to measure administrative processes and service quality. As a result, it was found that there is a very strong positive correlation between administrative processes and quality of service to the user in the municipality of Sapallanga 2022 with a Rho Spearman correlation coefficient =.903. Finally, it is concluded from the results obtained, that there is a significant relationship between administrative processes and quality of service to the user in the municipality of Sapallanga 2022, with a value of P value = .000, less than 0.05, therefore, the H_a is acceptable and the H_o is objected to, so it is recommended to train all public workers to improve the level of administrative process, through syllabi and teaching strategies, so that the satisfaction of the quality of service is favorable for users who they come.

Key terms: Administrative processes, quality of service, municipality.

Introducción

La presente tesis se trabajó presenciando la realidad problemática en un sector público, para ello se optó por dos variables que se consideran en el título, **PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA, 2022**, de acuerdo a la problemática se determinó el problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?, es una investigación de tipo básica, trata justamente de establecer cuál es la relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicios al usuario. El objetivo es determinar los procesos administrativos y calidad de servicios al usuario en la municipalidad de Sapallanga. Con una muestra conformada de 109 usuarios que acuden al distrito municipal de Sapallanga, la técnica de recolección de los datos fue la encuesta mediante dos instrumentos, uno para cada variable de estudio, se presentan los capítulos de la siguiente manera:

En el capítulo I se incluyó una introducción al problema de investigación, una breve descripción del problema que afronta la municipalidad, una definición del problema de la investigación, la justificación del trabajo, una introducción a los límites de la investigación y los objetivos a alcanzar.

Para el capítulo II se detallo más sobre los procesos administrativos y la calidad de servicios, así como los antecedentes nacionales e internacionales, los fundamentos teóricos y los marcos conceptuales.

En el capítulo III se incluyó una descripción de la hipótesis, detalles de la hipótesis general, hipótesis específicas y una definición conceptual y funcional de cada variable.

En el capítulo IV se incluyó la metodología, el método de investigación, el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño de investigación, la

población, muestras y tipos de muestras, técnicas y herramientas de recopilación de datos, métodos de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

Y en el capítulo V se contiene los resultados descriptivos y la contratación de hipótesis para finalmente discutir, concluir y dar recomendaciones de la investigación realizada.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Al pasar de los años las organizaciones, han venido resumiendo en muchos parámetros nuevos, en la gran mayoría dirigidos al grupo humano que se encuentra como base para las organizaciones y al grupo humano que se considera como usuario para esta investigación. Esta nueva forma de trabajo se ha venido implantando en la realidad de las entidades tanto del sector público como privado, exigiendo a las organizaciones para la mejora de la organización al máximo a favor de los usuarios de estas instituciones.

En el ámbito internacional, existen muchas entidades del sector público que se rigen por tener una reputación negativo, debido a la deficiencia en atención y la burocracia que se da en el manejo de los procesos administrativos, se ha venido analizando acerca de lo que se considera como adecuado para el usuario en la calidad de servicio, en este caso aplicado a las entidades del sector público, bajo las suposiciones de que una entidad de este sector existe para brindar un servicio de mejor calidad para los usuarios como parte de las funciones del estado. Según determina Terán *et al.* (2021), es importante evaluar periódicamente la calidad del servicio en las empresas e instituciones que confiamos en él para aumentar la productividad y lograr la satisfacción del usuario, por ende se podría considerar que la entidad, sobre todo en el aspecto administrativo debe contar con procesos que faciliten este proceso, a los que se considera como procesos administrativos, que facilitan el funcionamiento de la empresa y la entrega de servicio de manera eficiente para el usuario de los mismos.

A nivel nacional, en nuestro país desde el gobierno centralizado existe una deficiencia en calidad de atención al usuario, esto se debe a un manejo burocrático en los procesos administrativos esto junto con personal no calificado, se han presentados investigaciones que han tratado de determinar los factores que estaría relacionadas con la calidad de atención en las municipalidades, como lo presentado por Chung *et al.* (2022) que en la carta de servicio

identifica que existen indicadores de calidad que se pueden tomar como referencia regula las actuaciones de todas las ciudades, incluido este documento que permite expresar una preocupación que supera las expectativas de la población sobre la calidad de servicio y compromiso con la mejora continua de las operaciones. en el interior compuesto por nueve estándares, la calidad del servicio que prestan los municipios porque así lo pretenden se adecuar a los requerimientos del usuario.

A nivel local, se han presentado casos de denuncia por parte de los usuarios a entidades del estado por corrupción, en el caso de ministerio de transporte de Junín, en SEDAN, en las mismas municipalidades, además denuncias en la demora de expedientes solicitados sin razón alguna. Se ha tenido en Huancayo, investigaciones como las realizadas por Torres y Cartolin (2019), quienes muestran que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los que contribuyen en la institución lo cual es la parte intangible y muy dificultoso de poder medir, pero logran determinar la relación existente entre la calidad del servicio en la satisfacción de administración tributaria – SAT como parte las institución en el sector público en la provincia de Huancayo.

Por lo que, se ha venido considerando que todos los factores que podrían estar relacionados con la calidad para los usuarios, más allá de la atención brindada, estaría en los procesos administrativos de la misma entidad, dado que en muchos casos los usuarios que muestran insatisfacción son las que consideran que no se tiene una calidad del servicios que se ofrece como entidad, por lo que, todos los procesos deben estar agregados de manera eficiente el cualquier servicio que la entidad ofrezca a los ciudadanos.

En la Municipalidad de Sapallanga, es una de las entidades con mayor reputación en la zona, donde se ha presentado varias complicaciones identificadas por los ciudadanos que forman parte de la misma, que exponen como cada vez más la entidad ha ido perdiendo la misión básica de las municipalidad o de una entidad pública que es la de servir a la población;

y a que se han presentado muchas complicación de simples tramites, filas para poder acceder a servicios y hasta cumplir con los tributos en dicha entidad han venido causando molestias para los usuarios que se acercan a la municipalidad.

La problemática anterior ha venido causando que falta de confianza por parte de la población, en la que los casos más comunes han sido producidos por demoras, complicaciones, incertidumbre y otros al momento de poder acceder a un servicio: es por ello que se podría considerar que más allá de una atención deficiente a los usuarios, seria los procesos administrativos lo posibles causantes de dichos problemas, que no solo afectan a la calidad del servicio que brinda para los usuarios sino en su propia imagen de la entidad.

La presente investigación se enfocó en poder determinar dicha relación de los procesos administrativos en la entidad con la calidad de servicio desde el enfoque de los usuarios, por lo cual se estaría analizando la percepción de los empleados de la entidad. Sobre dicha información se pretenderá brindar recomendaciones prácticas que puedan ser utilizadas en la entidad, a fin que, si se podrá determinar relación, se tendría que brindar mejoras en los procesos administrativos para poder perfeccionar la calidad del servicio ofrecido para los usuarios de la entidad en estudio.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial

Esta investigación se delimito en la zona geográfica de la municipalidad de Sapallanga.

Delimitación temporal

La investigación se delimito de manera temporal a datos que fueron recogidos en el año 2022.

Delimitación teórica

Para las variables se tomó la teoría presentada para procesos administrativos según Robbins y Coulter (2018) y la calidad del servicio con Soret y Obesso (2020) tomando sus teorías base para la investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre las Organización y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la Dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el Control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El trabajo de investigación tuvo como fundamento social el poder generar motivos de cambio para los procesos administrativos a favor de la población, tomando como la variable de análisis o parámetro para dicha mejora en la calidad de servicio ofrecido para los asistentes que en fin son toda la población de la municipalidad en estudio.

1.4.2. Teórica

El análisis de calidad de servicio se analizó desde distintos puntos, pero los procesos administrativos no han sido tomando como un factor que podría afectar el mismo; por lo tanto, este estudio brinda la oportunidad de comprender esta relación para proponer nuevas teorías sobre este tema, o simplemente modificar la presente teoría que se conoce sobre las variables.

1.4.3. Metodológica

Al momento de buscar completar los objetivos de la pesquisa, se realizó la formulación de instrumentos o la adecuación de algunas existentes, de modo que faciliten la obtención de datos en el ámbito de análisis, al final de la investigación se cuenta con la validación de instrumentos por expertos, por lo que se podrán ser utilizados para otras investigaciones que pretendan analizar temas similares a la presente investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022

1.5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.
- Establecer la relación entre las Organización y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.
- Establecer la relación entre la Dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.
- Establecer la relación entre el Control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

2.1. Antecedentes

Antecedentes nacionales

Ysuiza (2018), presento su tesis que tuvo como finalidad principal encontrar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio que ofrece a los contribuyentes del municipio de Alto Amazonas-Loreto 2018; la muestra del trabajo estuvo compuesta por 74 empleados administrativos del municipio y 133 voluntarios ciudadanos del municipio de Alto Amazonas. Encontró, el 23% de los empleados cree que la gestión administrativa no es perfecta, y el 38% de los empleados cree que la gestión administrativa está completamente desarrollada. El 3% de los contribuyentes tienen una calidad de servicio inadecuada y el 90% son indiferentes. Como conclusión principal, se estableció una fuerte relación entre la variable gestión administrativa de la alta Amazonía y la calidad de los servicios recibidos por los contribuyentes, con una correlación entre estas variables de 0,872. Además, se encontró que el 57% no están de acuerdo con la entrega oportuna de la información.

Vite (2019), en su trabajo de tesis se planteó hallar como se relaciona la gestión por procesos en la fiscalización electoral descentralizada con la calidad de servicio de acuerdo a los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del JNE, de Lima 2017, la investigación es de enfoque cuantitativo, baso en método científico y deductivo. La muestra del estudio mediante muestreo de tipo censal conformó 67 voluntarios que laboran en el área de estudio; quienes respondieron las preguntas con 5 alternativas de tipo Likert para que mide cada variable de estudio. Los puntos obtenidos de la variable gestión por proceso se sitúa en 57% lo cual indica la eficiencia en cuanto a gestión por procesos del área de estudio. En cuanto a calidad de servicios se encuentra a un buen nivel del 87% indicando que los colaboradores cuentan con buen desempeño en el cumplimiento de sus obligaciones. En conclusión, mediante el coeficiente de correlación Rho de 0,98 (Rho de Spearman), se

afirma que la gestión por proceso y calidad de servicio en la fiscalización electoral descentralizada se relación significativa.

Alcalde (2018), planteó analizar como se correlacionan los Procesos Administrativos con la Calidad de Servicio. El trabajo fue de tipo aplicada; como primera población y muestra se tuvo a 60 trabajadores de parte administrativa y directivos de la administración; como segunda muestra pirobalística se tuvo a 58 empleados docentes y administrativos que gestionan. Como resultado, la aplicación de métodos y herramientas, así como el análisis estadístico se demuestra en aplicaciones informáticas como Microsoft Excel e IBM - SPSS, y con 95% niveles de confianza, la planificación, organización, dirección y control caracterizan importantes procesos de variables administrativas. Asimismo, a los tangibles como la fiabilidad, la contestación, la oportuna seguridad y la empatía también caracterizan las variantes de Calidad de Servicio con un 95 % de confianza. Concluyendo, en la investigación que se determinó que los procesos administrativos tienen una relación directa con la calidad de servicio.

Ruíz y Delgado (2020), en su artículo tuvo como resultados los estudios consultados, han recibido una buena respuesta de los usuarios con los resultados más positivos con la calidad del servicio. En contraste, el 80 % de los estudios que evaluaron todas las revisiones indicaron sobre calidad de servicios es una secuencia que debe tener características que cumplan con las expectativas del cliente y ser efectivo en todos los aspectos de efectividad en la respuesta, confiabilidad y la seguridad oportuna. El 20% coincidió en que la administración en la organización necesita una buena política interna encaminada a brindar servicios de alta calidad a los usuarios y los clientes deben tener altos estándares para brindar más beneficios y superar sus expectativas. Satisface las necesidades de los usuarios urbanos.

Moreno (2020), en su trabajo de metodología fue básico, no experimental y correlacional, tuvo 569 voluntarios como población y 238 usuarios de muestra con; asimismo

el instrumento fue el cuestionario. En resultados, el estado del proceso administrativo tuvo un nivel bajo de 43%, en cuanto a la calidad de servicio arrojó un bajo porcentaje de 42%. La conclusión es que el nivel significancia es igual a 0,00, siendo inferior a 0,05. Por lo que, se acepta la hipótesis del estudio demostrando que hay relación significativa en las variables de estudio. Igualmente, se tuvo un $Rho = 0,494$ indica una relación positiva moderada.

Flórez (2019), en su título de artículo “Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019”. La muestra del estudio fue de 140 pacientes. Se encontró que el 49,3% de pacientes expresaron que no están de acuerdo con los procedimientos administrativos hospitalarios. Mientras que el 12,1% de la muestra de estudio dijo no estar de acuerdo o muy desacuerdo con la calidad de la atención hospitalaria, el 80,0% dijo estar indiferente. En conclusión, se tuvo un Rho bajo de 0,38 se aprecia una baja incidencia de los procesos administrativos en la calidad del servicio recibida por internados hospitalarios. Por el contrario, se tuvo una correlación ($Rho = 0,25$) positiva, entre planificación administrativa, un $Rho = 0,33$ con la organización administrativa, un Rho de 0,39 con la dirección administrativa y la calidad de los servicios observada por pacientes del hospital.

Antecedentes internacionales

Jiménez y Yáñez (2020), en su para encontrar la relación de la calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador. La metodología utilizada para recopilar información fue el método científico deductivo, ya que sigue un enfoque cuantitativo, descendente, de lo general a lo específico. El instrumento fue validado por jueces y la fiabilidad fue hallado mediante Alfa de Cronbach. Cuesta a gerentes de fincas orgánicas certificadas en Ecuador encontró que el 25% de las organizaciones sentía que la relación entre la empresa y sus clientes estaba funcionando bien, y otro 25% sentía que la relación era muy buena. El mismo porcentaje estuvo de acuerdo en que era aceptable, mientras que el otro 25% dijo que la relación era normal. Asimismo, a 186 cliente se realizó

un estudio de calidad de servicio sobre los deseos y percepciones de los clientes externos de BCS Öko Garantie encontrando el grado de satisfacción del servicio al cliente y mediante la correlación de Pearson para probar la hipótesis, lo que da como resultado $r = 0,7717$. Finalmente se concluye que se proponen lineamientos estratégicos para la resolución de quejas y solución de problemas en el proceso de prestación de servicios según las normas ISO 10002:2018 e ISO 9001:2015 para determinar el cumplimiento de la calidad en base a mejorar la satisfacción de la empresa con el servicio. estándar. Es importante satisfacer las necesidades y expectativas del cliente con competencia técnica, compromiso y comunicación interna y externa flexible y una gestión de calidad eficaz.

Bravo y Avilés (2020), en su investigación mencionó el proceso de gestión se relación de manera directa con el proceso de mejora de la calidad de la educación, la gestión altamente responsable de las actividades organizadas y otras cualidades sociales en la educación superior (es decir, la gestión universitaria). La ampliación de las instituciones en educación superior y las universidades del sector público debe tomar en cuenta la administración y todos sus componentes para medir el valor agregado que traerán en productividad, que no es más que educación de calidad. Parte del propósito de este estudio es analizar cómo la administración influye en la ampliación de los servicios académicos de las universidades públicas en cuanto a la estructura y funciones de las áreas académica, administrativa y financiera. En el marco de la investigación bibliográfica y el análisis bibliográfico, se analizan los procesos administrativos de la institución y la calidad de las instituciones educativas, especialmente su incidencia en la misma.

Bernal (2018), en su tesis tuvo como finalidad principal diseñar una propuesta para mejorar la actividad de servicio para los clientes, en la compañía de Genionet Telecomunicaciones S.A.S.". La investigación contó con enfoque cuantitativo y metodología aplicada; donde se logró concluir que, la proposición de plan de mejora proporcionó información para

comprender los procesos clave del sistema de gestión de calidad (SGC) de la empresa y cómo lograr una mayor satisfacción en el proceso de servicio al cliente.

Ganga et al. (2019), en su tesis midió la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. La investigación fue aplicada y cuantitativa; concluyó que donde se logró concluir que, en general, la calidad del servicio fue mala o desfavorable, principalmente porque las expectativas de los usuarios no son superadas. Esta información es valiosa porque las organizaciones pueden usarla para desarrollar las funciones más relevantes para sus usuarios. La calidad de los servicios es desfavorable o negativa, principalmente porque las expectativas de los usuarios no se superan. Este dato es valioso porque las organizaciones pueden usarla para desarrollar las funciones más relevantes para sus usuarios.

Palacios (2021), en su artículo, como finalidad planteó mejorar la calidad de atención que se brinda a los afiliados del Hospital General de Machala proponiendo el desarrollo de un modelo de gestión. Los métodos utilizados en este estudio fueron descriptivos, no experimentales y transversales. El 59% se mostró insatisfecho con la atención que recibió en el Hospital General de Machala, manifestando que el personal no tenía una buena actitud hacia la misma, no tenía la capacidad de resolver problemas y no brinda una rápida atención. Vestirse bien y comportarse bien es una de las razones más importantes. Los trabajadores de atención al cliente sienten insatisfacción por falta de un buen ambiente de trabajo y un lugar de trabajo inadecuado, lo que se traduce en una menor calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. La administración

Según Robbins y Coulter (2018), la gestión de la administración conlleva establecer y supervisar acciones del trabajo de otros, de forma que se ejecuten de manera eficiente y eficaz (p.8). Además, según determina Duque (2018), la administración se puede definir como la ciencia, el arte o la técnica de actuar a través de personas, con base en la planificación, organización, dirección, control y otros principios de la administración, con el objetivo de hacer un uso adecuado de los insumos y recursos del entorno generando un impacto en la calidad de vida de la sociedad. La calidad de los conceptos, conocimientos, los principios, herramientas y las técnicas son necesarios para alcanzar adecuadamente los resultados de las organizaciones modernas. Además, según Robbins y Coulter (2018), la gestión de la administración conlleva la coordinación y la supervisión las acciones del trabajo, de forma que se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz (p.8).

2.2.2. Procesos administrativos

En base a lo determinado por Mendoza y Moreira (2021), considera que los procesos administrativos han tenido su origen:

Los procedimientos administrativos existen desde la existencia del hombre, pero sus definiciones han sido sustentadas por muchos autores desde mediados del siglo XX. En este sentido, el objetivo de este estudio es introducirnos en el concepto de proceso organizativo administrativo en sus raíces para su análisis desde un punto de vista teórico.

Otra definición que se da es que los procesos administrativos son los principales pilares en cuanto se refieren a la gestión porque estas funciones deben realizarse de forma secuencial para poder gestionarlos (Arciniegas, 2018, p. 5). Asimismo Arciniegas (2018), planteó que el proceso de administración se realiza mediante 5 funciones: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar (p.5-6).

2.2.3. Dimensiones de los Procesos administrativos

Según Robbins y Coulter (2018), señalan que los procesos administrativos implican la planeación, función de organización, función de dirección y de control.

La dimensión planear, es la función de la administración que implica definir los objetivos, establecen estrategias y desarrollan planes para coordinar (Robbins y Coulter, 2018, p. 9). En esta etapa se planifican las actividades a desarrollar en los escenarios futuros con el fin de que se logren los objetivos estratégicos. Para este propósito, las emergencias de las actividades o estrategias de la Compañía deben encontrarse y evaluarse; Además de trazar acciones que garantiza el cumplimiento del propósito de la empresa. El plan de trabajo debe ser correcto y basarse en la unidad y la continuidad; Además, de ser adaptable a cualquier situación (Arciniegas, 2018, p.5).

La dimensión organizar, consiste en disponer o determinar cuál es necesario realizar, de qué manera llevarlo a cabo y medios disponibles para hacerlo (Robbins y Coulter, 2018, p. 9). Cuando ya está establecido la planeación el siguiente paso será organizar el recurso humano de manera eficiente; además, se tendrá que informar y capacitar con el objetivo de que logre alinear las actividades a llevar a cabo en la compañía. Los directivos deben contratar y capacitar nuevo empleado y los permanentes, además de cómo mantener el trabajador suficiente y con las competencias requeridas. Finalmente, se tienen que brindar los materiales suficientes para un adecuado desarrollo del trabajo asignadas y actividades dadas; tendientes a brindar el cumplimiento de las finalidades estratégicos planteados por la organización (Arciniegas, 2018, p.5).

La dimensión dirección, consisten en que los directivos deben estar al tanto de sus trabajadores en sus labores y motivarlos a alcanzar los metas estratégicos establecidas (Robbins y Coulter, 2018, p. 9). Además, es responsabilidad de la alta dirección participar en la generación de las políticas de la compañía y avisar los objetivos a todo el personal (Arciniegas, 2018, p.6).

La dimensión control, para Robbins y Coulter (2018), consiste en supervisar, cotejar y corregir el desempeño en el trabajo. Incluye verificar que todas las operaciones y actividades se ajusten a las reglas y pautas establecidas. Las acciones deben estar alineadas con las metas y políticas estratégicas propuestas por la empresa, por lo que se deben revisar los resultados alcanzados e identificar las violaciones que se desvíen del enfoque estratégico propuesto por la empresa (Arciniegas, 2018, p.6).

2.2.4. Definición de Calidad de servicio

Referente a los enfoques conceptuales de la variable Calidad de servicio, se define como la diferencia o discrepancia existente entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. El modelo SERVQUAL fue implementado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1993 (Soret y Obesso, 2020, p.35). Así mismo para Valls et al. (2017), la calidad del servicio es la percepción general que tiene un cliente de la calidad de un proveedor de servicios en particular en función de varias características que el cliente considera importantes.

Dentro del ámbito de la administración pública, se ha considerado se suma importancia el poder contar con la calidad, que según lo determinado por Fernando (2009), que considera:

En el sector privado, la calidad no puede separarse del concepto de clientes. Los clientes externos definen la calidad en torno a la cual se construyen las actividades, métodos y procedimientos de la organización. Ello tiene que ver con la calidad y lo que los clientes retribuyen por el producto o servicio. En el sector público, el concepto de cliente no debe compararse con la persona que recibe o apoya el servicio. Es en este punto que se puede establecer la autenticidad del grupo, que en cierta medida corresponde al concepto de stakeholders. Esto significa que la definición de calidad en la gestión pública debe estar vinculado con la diversidad que crea percepciones de calidad en áreas de trabajo políticas y controvertidas. Es fundamental que el problema de la calidad en los sectores

públicos no sea solamente un problema de superación de indicadores de calidad, más sino de una figura política más sistemática de la calidad en relación con la calidad democrática (p. 6).

2.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio

Acerca de la primera dimensión elementos tangibles, tiene que ver con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y los materiales de comunicación: una empresa excelente contara con equitación moderna y la instalación de la empresa visualmente serán atractivas, en donde los empleados tendrán una apariencia limpia, los materiales asociados con los servicios serán visualmente atractivos (Soret y Obesso, 2020, p.35).

En cuanto a la segunda dimensión fiabilidad, la fiabilidad está relacionada con la competencia, el compromiso, la atención y la eficiencia de los empleados: las buenas empresas tendrán personal calificado que brindará servicio, cumplirá sus promesas a tiempo, mostrará interés en resolver los problemas de los clientes, acertará en el primer servicio e insistirá en una documentación perfecta (Soret y Obesso, 2020, p.36).

Concerniente a la tercera dimensión capacidad de respuesta, tiene que ver con la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar los distintos servicios: los empleados informaran de forma adecuada cuando se ejecuta el servicio, los empleados prestaran un atento servicio a los clientes, los empleados estarán dispuesto en ayudar a los clientes, los empleos nunca estará demasiado ocupadas para atender los requerimientos de los clientes (Soret y Obesso, 2020, p.37).

Acerca de la cuarta dimensión seguridad, tiene que ver con el conocimiento y la atención de los empleados, así como con su capacidad para infundir credibilidad y confianza; el comportamiento de los empleados convence a los clientes, los clientes se sienten seguros en las instalaciones de la empresa, los empleados serán en todo momento atentos con los clientes y los empleados tendrán el aprendizaje para absolver las dudas que presentan los clientes (Soret y Obesso, 2020, p.37).

Concerniente a la quinta dimensión empatía, tiene que ver con la atención personalizada que brindan las compañías a sus clientes: brinda atención individual, el horario de atención es conveniente para el comprador, contar con personal que presten atención e interés por sus clientes y en una empresa excelente que entienda las necesidades de sus usuarios (Soret y Obesso, 2020, p.37).

2.2.6. Concepto de calidad en el ámbito público

Según considera Fernando (2009), señaló que este es un concepto complejo y problemático en la forma de que los científicos y expertos no pueden ponerse de acuerdo en su definición, pero algunas definiciones que ofrecen diferentes teorías de masa son las siguientes:

- Definir la calidad como un atributo. Esta será la diferencia entre un producto y otro. Se espera que las botas de cuero sean de mayor calidad que las botas de goma, y son las propiedades de este material las que hacen que sea de mayor calidad. La calidad de los servicios públicos puede vincularse a la igualdad de trato sin descuidar el costo de los servicios.
- La calidad cumple con las especificaciones. En este sentido, la calidad sería la adecuación de un producto o servicio a una lista predeterminada de requisitos. Esto significa que la persona que crea la lista comprende y conoce completamente la lógica y el espíritu del servicio que la impulsa. Esta filosofía de calidad se basa en la idea de prevenir problemas en lugar de implementar medidas de calidad.
- La calidad es como establecer una meta. Sería la noción de que qué tan bien un producto o servicio cumple con los objetivos de las personas a las que está dirigido determina la calidad. Esta definición plantea la cuestión de la interpretación arbitraria del interés público por parte de la burocracia estatal.
- La calidad es la capacidad de satisfacer necesidades directas o indirectas. Esta es una definición con aplicaciones importantes en el sector público, que proporciona una

definición de requisitos externos en lugar de la definición tradicional de defectos proporcionada por funcionarios gubernamentales y aceptada por la Organización Europea de Control de Calidad y la Asociación Estadounidense de Control de Calidad.

2.3. Marco Conceptual

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización

Atención al ciudadano: Es una gama de servicios para aquellos que requieren cooperación y cortesía en un momento dado para recibir orientación, dirección y guía hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Boletín de prensa: producto comunicativo de divulgación del acontecer institucional con destino a los medios de comunicación y periodistas externos.

Efectividad: Medida el impacto de la gestión en el logro de los resultados planificados o en la gestión del uso y disponibilidad de los recursos. **Eficacia:** la medida en que se implementan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (Norma NTC ISO 9000:2015).

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Norma NTC ISO 9000:2015).

III. HIPOTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

3.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.
- Existe una relación significativa entre las Organización y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.
- Existe una relación significativa entre la Dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.
- Existe una relación significativa entre el Control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1 Definición conceptual

Variable 1: Procesos administrativos

Definición conceptual

Según Robbins y Coulter (2018), menciona sobre proceso administrativo que implica coordinar y supervisar las actividades comerciales de otros para llevarlas a cabo de manera efectiva (p.8).

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual

Soret y Obesso (2020), definen como la diferencia existente entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. El modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1993 (p.35).

3.3.2 Definición operacional

Procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad distrital de Sapallanga, 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Procesos administrativos	Según Robbins y Coulter (2018) denominaron que la gestión administrativa implica coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz (p.8).	Robbins y Coulter (2018) indicaron que la variable gestión administrativa abarca 4 dimensiones. a) Planear, b) Organizar, c) Dirección, d) Control.	Planeación	Definir objetivos
				Establecen estrategias
				Desarrollan planes
				Coordinan actividades
			Organización	Determinar las tareas
				Agrupar tareas
				Toma de decisiones
			Dirección	Motivan a sus subordinados
				Resuelven conflictos
				Influyen en los individuos
				Seleccionan canales de comunicación
				Supervisan las actividades

			Control	Evalúan el desempeño
				Asegurarse el cumplimiento de los objetivos

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	De acuerdo con Soret y Obesso (2020) se define como la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios	La Calidad de Servicio se medirá por intermedio de 5 dimensiones aplicando un cuestionario de escala Likert para luego ser procesada estadísticamente en Software SPSS versión 25.	Elementos tangibles	Equipos modernos
				Instalaciones visualmente atractivas
				Empleados con apariencia limpia
				Materiales asociados visualmente atractivos
			Fiabilidad	Cumplen con el servicio prometido
				Cumplen el servicio en el tiempo prometido
				Muestra interés para resolver problemas
				Realiza bien el servicio la primera vez
			Capacidad de respuesta	Registro libre de errores
				Informan puntualmente los servicios
				Ofrecen un servicio rápido
				Dispuesto en ayudar
			Seguridad	Nunca están demasiado ocupados
				Comportamiento confiable
				Clientes se seguros
				Amabilidad con los clientes
			Empatía	Conocimiento para absolver dudas de clientes
				Atención individualizada
				Horarios convenientes para los clientes
				Atención personalizada
Interés por los clientes				
	Entender las necesidades de los clientes			

IV. METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

La investigación tuvo un método de investigación científica, ya que se utilizó principios científicos de teorías de autores, se basó en sus procedimientos para realizar la tesis. Según Tamayo y Tamayo (2012), “El método científico es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p. 30)

4.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue básica, ya que se hizo una introducción a la relación posible las variables de análisis. De acuerdo con Arias (2021), los trabajos básicos que además son puras no solucionan problemáticas de forma inmediata. De otra forma, sirven de soporte o base para otros trabajos de investigaciones. Asimismo, ser de utilidad para formular trabajos de alcance correlaciones, descriptivos y exploratorios (p.68).

4.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue correlacional, ya que la investigación busco determinar la relación con las dos variables en base a las características y teorías recopiladas de los autores. Según Hernández y Mendoza (2018), son “estudios que pretenden relacionar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Buscan la relación de variables en términos estadísticos” (p.109).

4.4 Diseño de Investigación

El diseño de a investigación fue no experimental - transversal. En cuanto a que los datos fueron recogidos en un solo momento y lugar, para poder determinar la relación, para Hernández y Mendoza (2018), son trabajos donde no se manipulan las variables de manera deliberada para reportar su influencia sobre otra. Estos estudios analizan los eventos en

el entorno natural donde ocurren. Además, estas herramientas recopilan información solo una vez en un momento dado (p.174-179).

4.5 Población y muestra

Población

En cuanto a la población, estuvo conformada por 150 usuarios que concurran a la municipalidad de Sapallanga en una semana en las diferentes áreas como: mesa de partes, área de rentas, servicios públicos, desarrollo social, SISFOS, desarrollo urbano y demás áreas que interactúan directamente con a municipalidad, . De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), una población se define como un conjunto de todos los objetos con características similares, que pueden ser individuos, objetos o eventos. Se pueden definir para su revisión en áreas específicas de interés (p.195).

Criterios de inclusión:

Se tuvo en cuenta como población a usuarios que asistieron en una determinada semana a la municipalidad. A las determinadas áreas en este orden:

AREA	NUMERO
Mesa de partes	47
Rentas	25
SISFOH	15
Desarrollo Social	23
Servicios Públicos	18
Alcaldía	9
Otras Áreas	13
TOTAL	150

Fuente: Municipalidad Distrital de Sapallanga, registro de ingresos, atención al ciudadano: elaboración propia

Criterios de exclusión:

No se tuvo en cuenta a ningún empleados o trabajador de la municipalidad.

Muestra

Según Ríos (2017), una muestra se define como parte de la población de estudio y así demuestra claramente las características únicas requeridas para el estudio sin crear ambigüedad (p. 334).

La fórmula utilizada para estimar la muestra de estudio es:

$$n = \frac{150 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(150 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 108$$

La muestra constara de 108 usuarios.

4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para Ríos (2017), la encuesta en las investigaciones muestra que es una parte general de la recolección de datos. Dichos investigadores obtienen datos para que puedan decidir qué herramientas utilizar.

Ríos (2017), afirma que el cuestionario son herramientas de investigación que involucran la creación sistemática de preguntas formuladas que pueden ser negativas o positivas relacionadas entre variables de la investigación e indicadores. El propósito principal es recolectar datos con la finalidad de probar la hipótesis del trabajo (p. 291).

Validación

En este estudio se evaluó la efectividad de la herramienta mediante análisis de validez de contenido, donde a cada experto se le asignó un formato de validación, opinión de experto, docentes de la Universidad Peruana Los Andes.

Confiabilidad

La confiabilidad se determinó mediante el estadístico alfa de Cronbach para cada variable de estudio. Luego presentamos los valores resultantes en la siguiente tabla 1 y 2.

Tabla 1*Estadística de confiabilidad de la variable 1: Procesos administrativos*

Alfa de Cronbach	N	de
		elementos
0,774	14	

Tabla 2*Estadística de confiabilidad de la variable 1: Calidad de servicios*

Alfa de Cronbach	N	de
		elementos
0,882	23	

Interpretación

Utilizando SPSS v26, calculamos el nivel de confiabilidad del primer instrumento de procesos administrativos con un alfa de Cronbach de 0,774, el cual consta de 14 preguntas siendo de confiabilidad alta. Del mismo modo, para nuestro segundo instrumento de calidad de servicio, 23 ítems se consideraron como muy alta con un alfa de Cronbach de 0,882.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS V25 para procesar la información recolectada a través de gráfico de barras, las tablas y posterior aplicación de estadística inferencial y estadística descriptiva. Nuevamente, para probar la hipótesis de trabajo. Además, debido al procesamiento de los datos recolectados, se utilizaron tablas estadísticas, gráficos y el coeficiente de correlación de Spearman para interpretar y normalizar cada dato.

Previamente, se extrajeron bases de datos para analizar el cumplimiento de la muestra. Para ello se realizaron análisis de confiabilidad de los métodos estadísticos, matriz de correlación y análisis de significación bilateral que se detallarán más adelante. Además, se han elaborado cuadros estadísticos y gráficos que brinden una mejor

comprensión. Finalmente, con los resultados obtenidos se prosigue con el análisis y la interpretación; y proceso de verificación deducible. En consecuencia, los métodos estadísticos utilizados en este estudio se determinan a lo largo del trabajo.

Para el coeficiente que correlaciona, Según Hernández y Mendoza (2018), es un análisis estadístico que brinda la relación de dos variables utilizando intervalos o rangos de razones (p. 304).

4.8 Aspectos éticos de la Investigación

En términos de ética, se siguió las reglas de los títulos universitarios y títulos profesionales. En la realización de investigaciones se tiene en cuenta el respeto a los derechos de propiedad intelectual, el buen uso de los recursos de información, la protección de la identidad de los participantes y la protección de datos. Además, se siguen y respetan las pautas de informes cuando se utilizan métodos cuantitativos.

V.- RESULTADOS

En el presente capítulo se presentó y se analizó los resultados obtenidos.

5.1 Descripción de resultados

Tabla 3

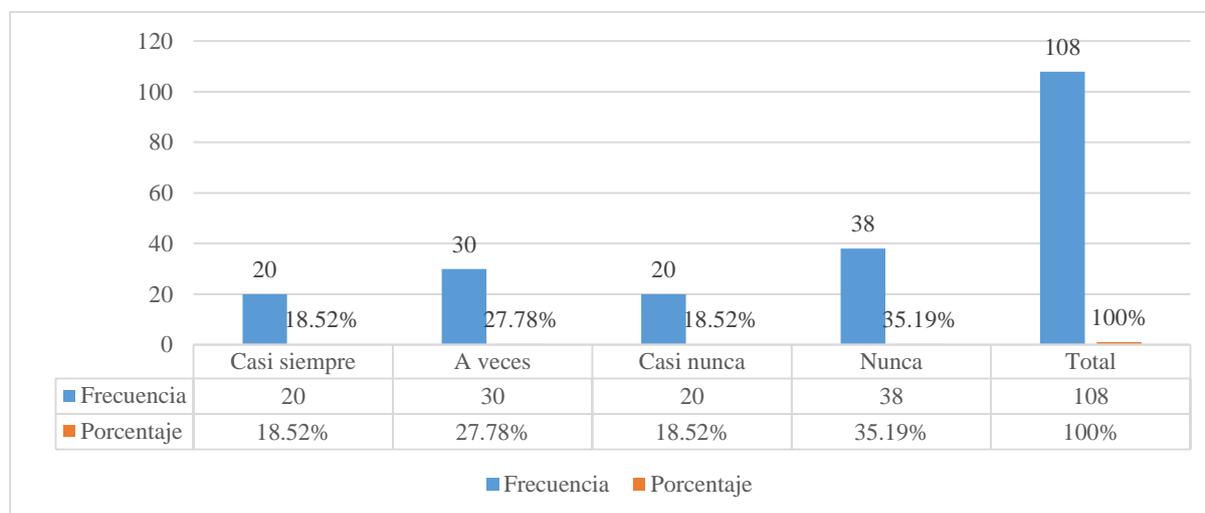
¿Considera Ud. que los servicios están debidamente planificados para definir objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	18.52%	18.52	18.52
	A veces	30	27.78%	27.78	46.30
	Casi nunca	20	18.52%	18.52	64.81
	Nunca	38	35.19%	35.19	100.00
	Total	108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 1

¿Considera Ud. que los servicios están debidamente planificados para definir objetivos?



Nota. Elaboración propia.

Con respecto a los resultados, el 35.19% de los usuarios consideran que los servicios nunca están debidamente planificados para definir objetivos y el 27.78% considera a veces, el 18.52% casi nunca y así mismo, 18.52% consideran casi siempre.

Tabla 4

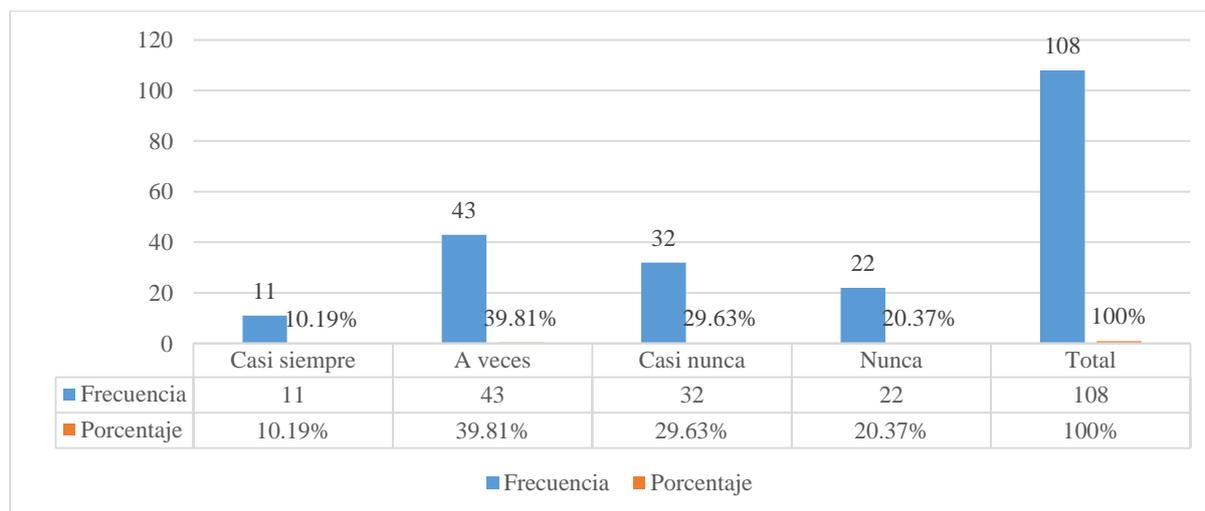
¿Considera Ud. que los servicios de planeación es parte para establecer estrategias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19	10.19
	A veces	43	39.81%	39.81	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	29.63	79.63
	Nunca	22	20.37%	20.37	100.00
	Total	108	100	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 2

¿Considera Ud. que los servicios de planeación es parte para establecer estrategias?



Con respecto a los resultados, se indica que el 39.81% de los usuarios consideran que a veces los servicios de planeación es parte para establecer estrategias, el 29.63% considera que casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 5

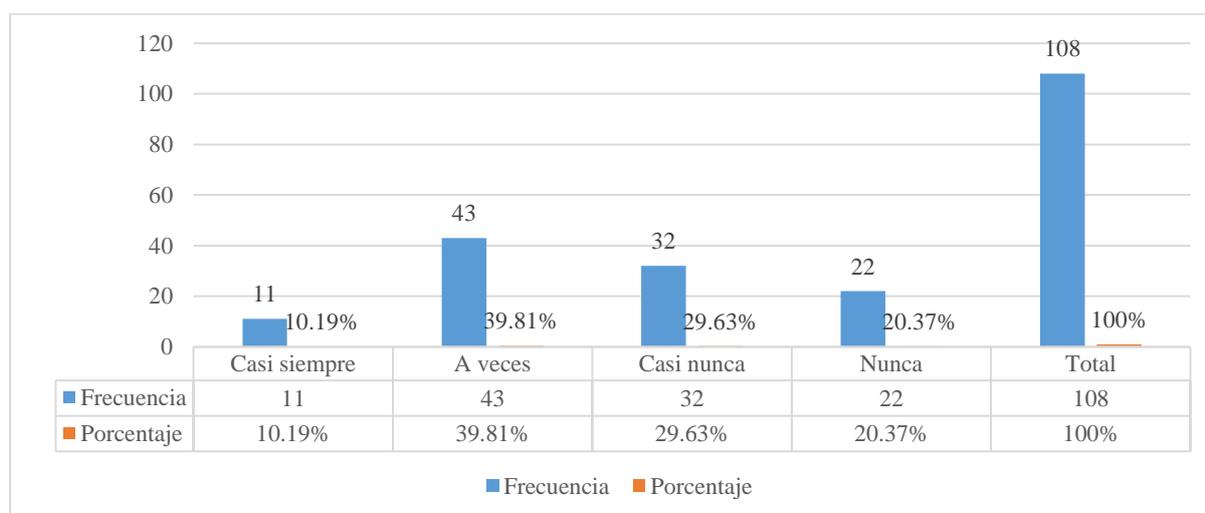
¿Considera Ud. que los servicios desarrollan planes para el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19	10.19
	A veces	43	39.81%	39.81	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	29.63	79.63
	Nunca	22	20.37%	20.37	100.00
Total		108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 3

¿Considera Ud. que los servicios desarrollan planes para el usuario?



Con respecto a los resultados obtenidos, el 39.81% de los usuarios consideran que a veces los servicios desarrollan planes para el usuario, el 29.63% considera que casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 6

¿Considera Ud. que el servicio para los usuarios coordina las actividades?

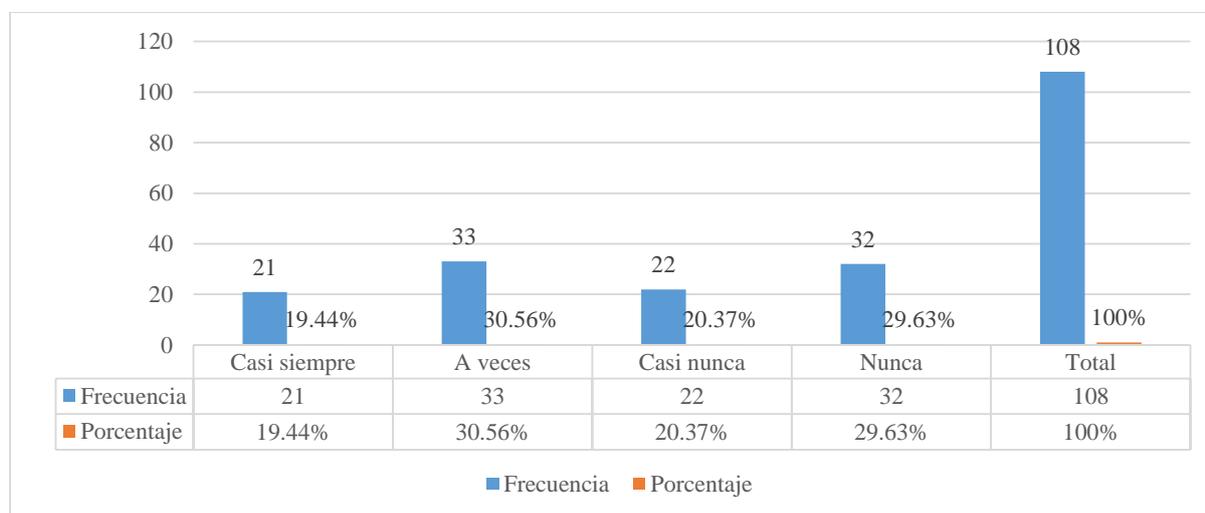
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	-------------------	-------------------	--------------------------	-----------------------------

	Casi siempre	21	19.44%	19.44	19.44
Válido	A veces	33	30.56%	30.56	50.00
	Casi nunca	22	20.37%	20.37	70.37
	Nunca	32	29.63%	29.63	100.00
	Total	108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 4

¿Considera Ud. que el servicio para los usuarios coordina las actividades?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 30.56% de los usuarios consideran que a veces el servicio para los usuarios coordina las actividades, el 29.63% considera que nunca, el 20.37% casi nunca y el 19.44% consideran casi siempre.

Tabla 7

¿Considera Ud. que la municipalidad determina las tareas frente al usuario?

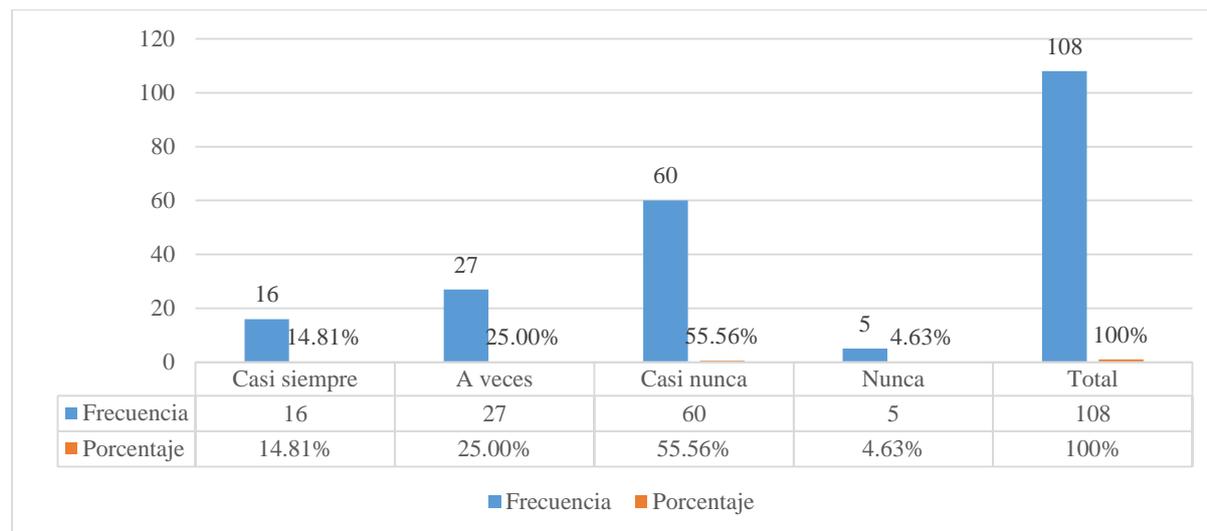
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	16	14.81%	14.81	14.81
	A veces	27	25.00%	25.00	39.81
	Casi nunca	60	55.56%	55.56	95.37

Nunca	5	4.63%	4.63	100.00
Total	108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 5

¿Considera Ud. que la municipalidad determina las tareas frente al usuario?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 55.56% de los usuarios consideran que casi nunca la municipalidad determina las tareas frente al usuario, el 25.00% considera que a veces, el 14.81% casi siempre y el 4.63% consideran como nunca.

Tabla 8

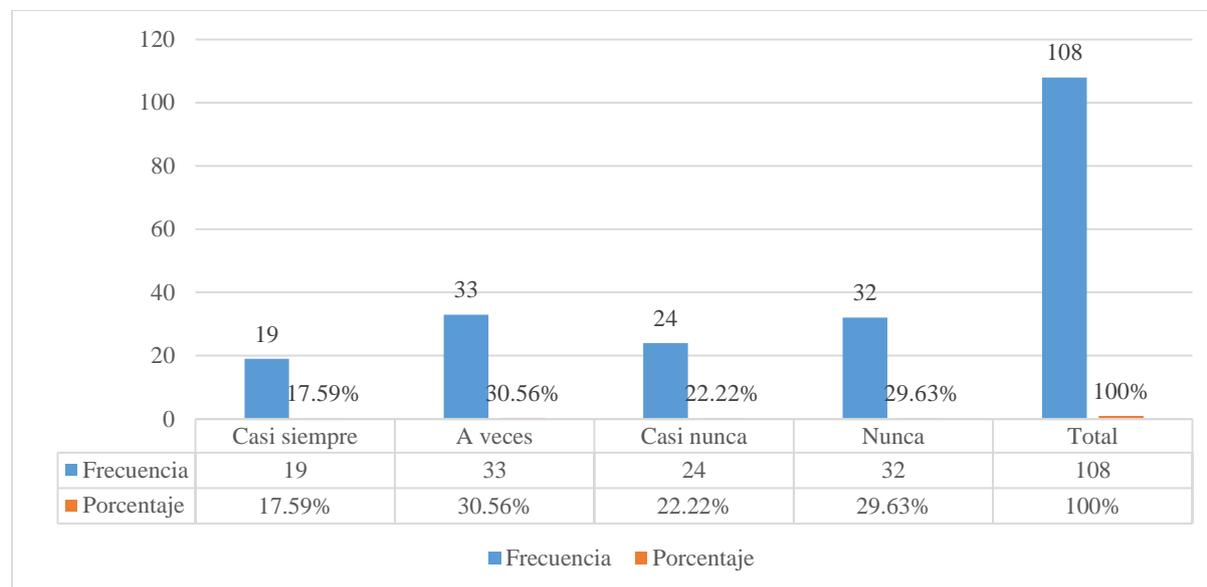
¿Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	17.59%	17.59
	A veces	33	30.56%	48.15
	Casi nunca	24	22.22%	70.37
	Nunca	32	29.63%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 6

¿Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas



De los resultados obtenidos, se tiene que el 30.56% de los usuarios consideran que a veces los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas, el 29.63% considera nunca, mientras el 22.22% casi nunca y el 17.59% consideran casi siempre.

Tabla 9

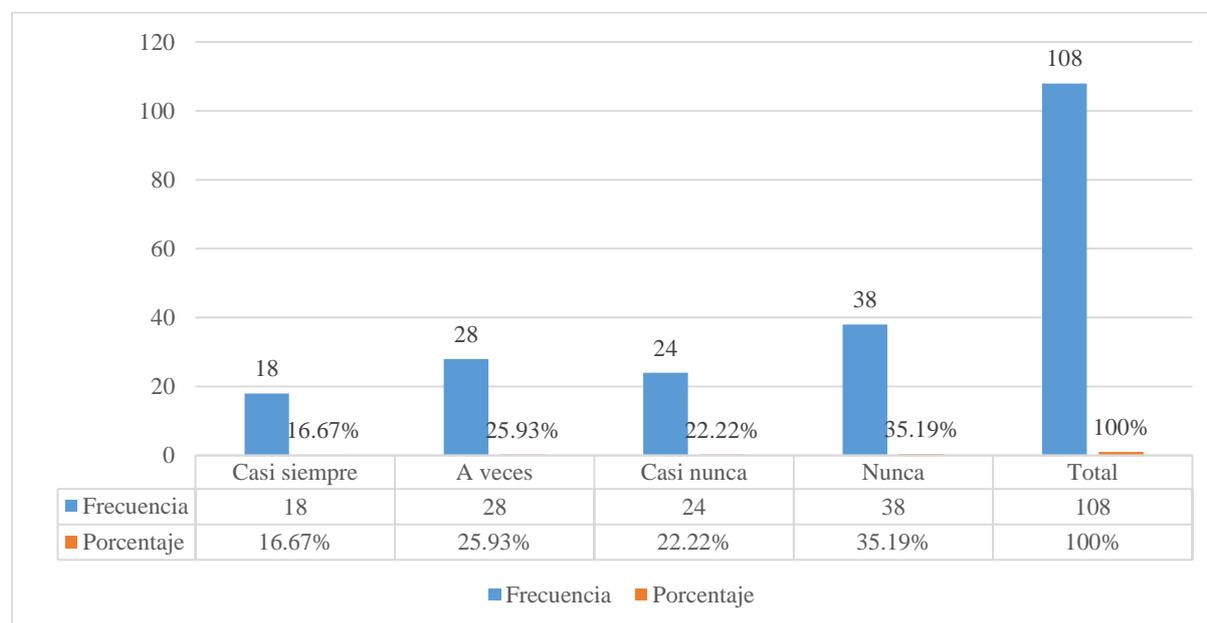
¿Considera Ud. que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	16.67%	16.67	16.67
	A veces	28	25.93%	25.93	42.59
	Casi nunca	24	22.22%	22.22	64.81
	Nunca	38	35.19%	35.19	100.00
	Total	108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 7

¿Considera Ud. que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones, el 25.93% considera a veces, mientras el 22.22% casi nunca y el 16.67% consideran casi siempre.

Tabla 10

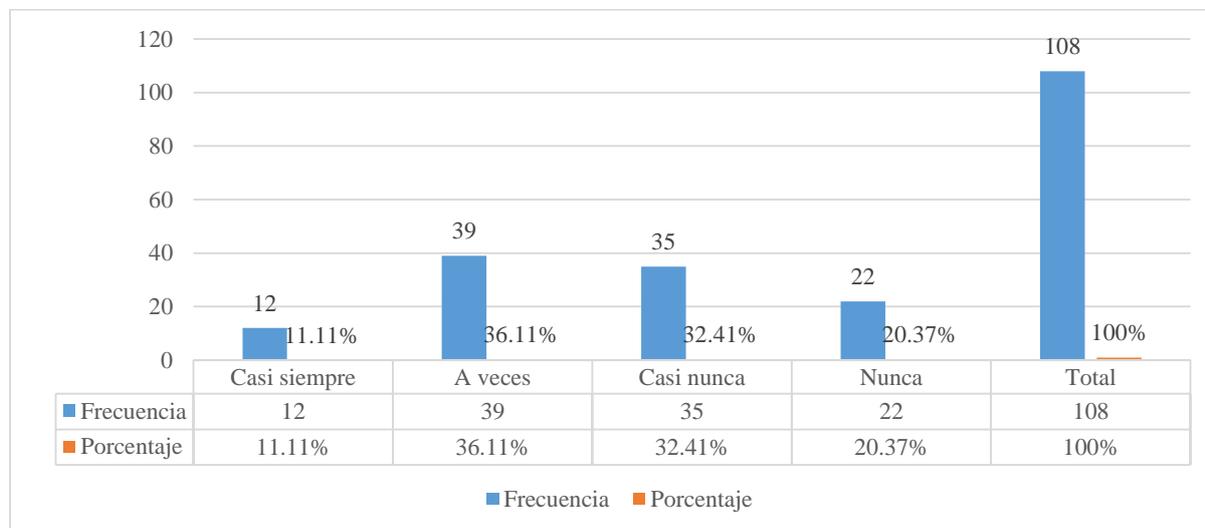
¿Considera Ud. que en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	11.11%	11.11
	A veces	39	36.11%	47.22
	Casi nunca	35	32.41%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 8

¿Considera Ud. que en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 36.11% de los usuarios consideran que a veces en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario, el 32.41% considera casi nunca, mientras el 20.37% nunca y el 11.11% consideran casi siempre.

Tabla 11

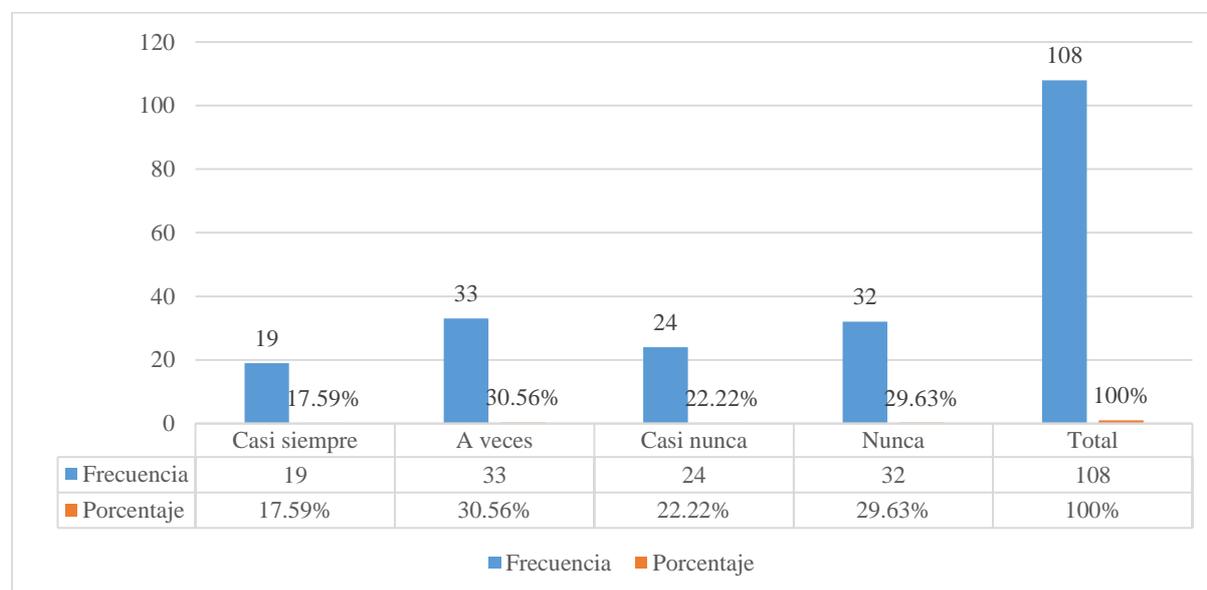
¿los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	17.59%	17.59
	A veces	33	30.56%	48.15
	Casi nunca	24	22.22%	70.37
	Nunca	32	29.63%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 9

¿los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 50.56% de los usuarios consideran que a veces los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos, el 29.63% considera casi nunca, mientras el 22.22% casi nunca y el 17.59% consideran casi siempre.

Tabla 12

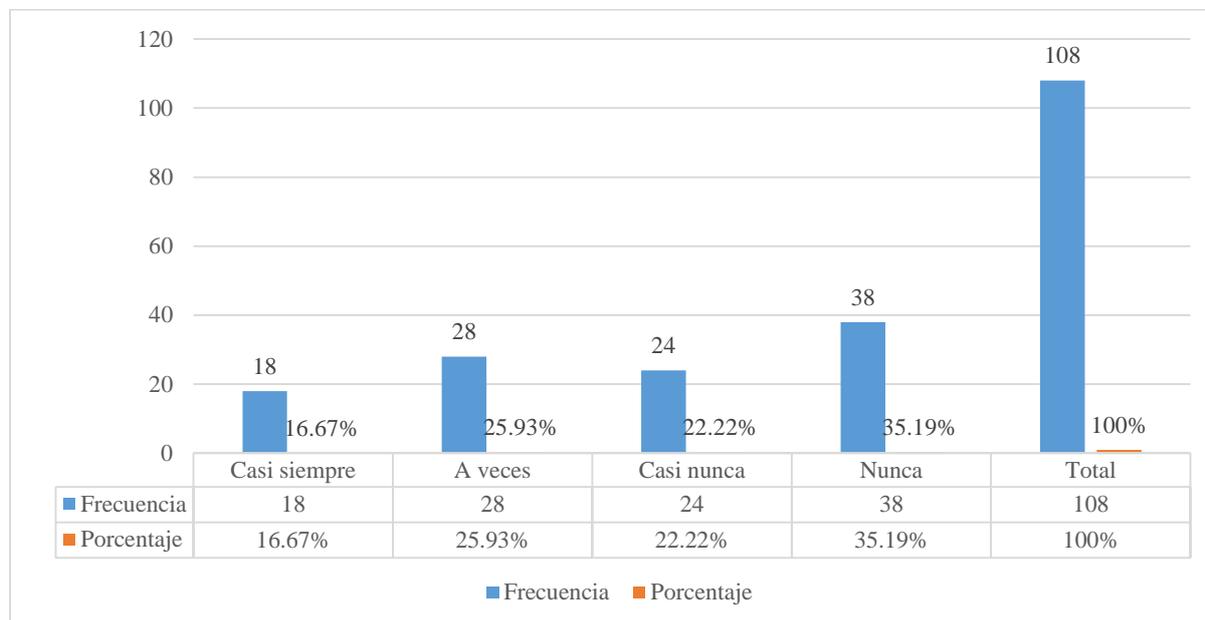
¿En personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	16.67%	16.67	16.67
	A veces	28	25.93%	25.93	42.59
	Casi nunca	24	22.22%	22.22	64.81
	Nunca	38	35.19%	35.19	100.00
	Total	108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 10

¿En personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca en personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios, el 25.93% considera a veces, mientras el 22.22% casi nunca y el 16.67% consideran casi siempre.

Tabla 13

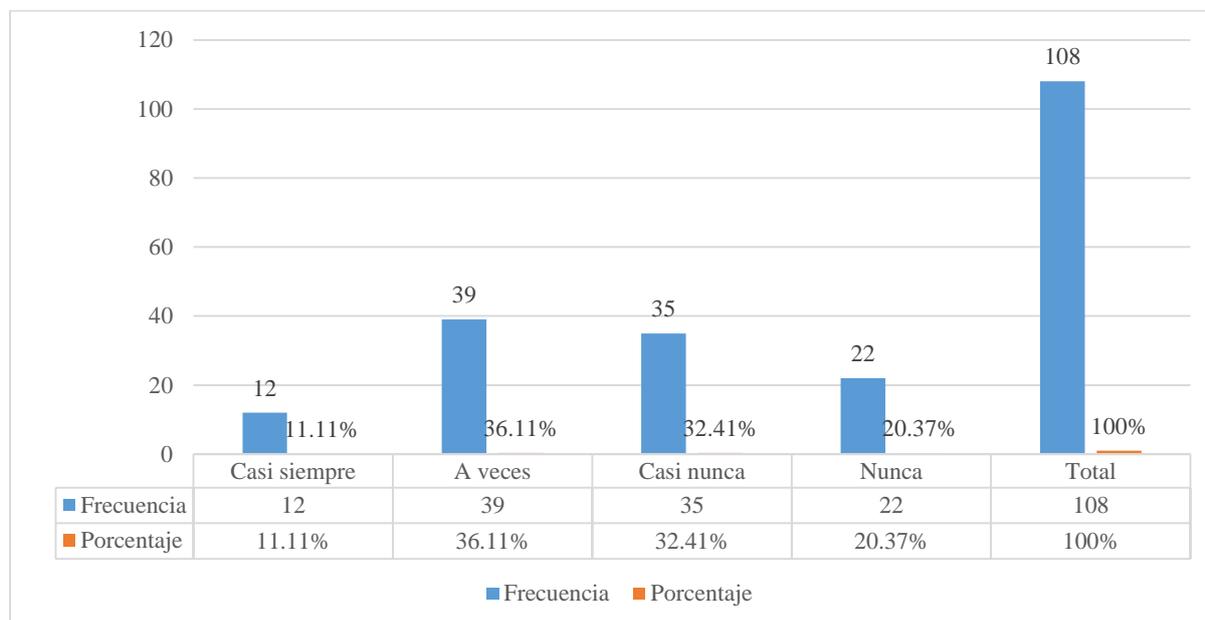
¿En la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	11.11%	11.11
	A veces	39	36.11%	47.22
	Casi nunca	35	32.41%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 11

¿En la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 36.11% de los usuarios consideran que a veces en la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios, el 32.41% considera casi nunca, mientras el 20.37% nunca y el 11.11% consideran casi siempre.

Tabla 14

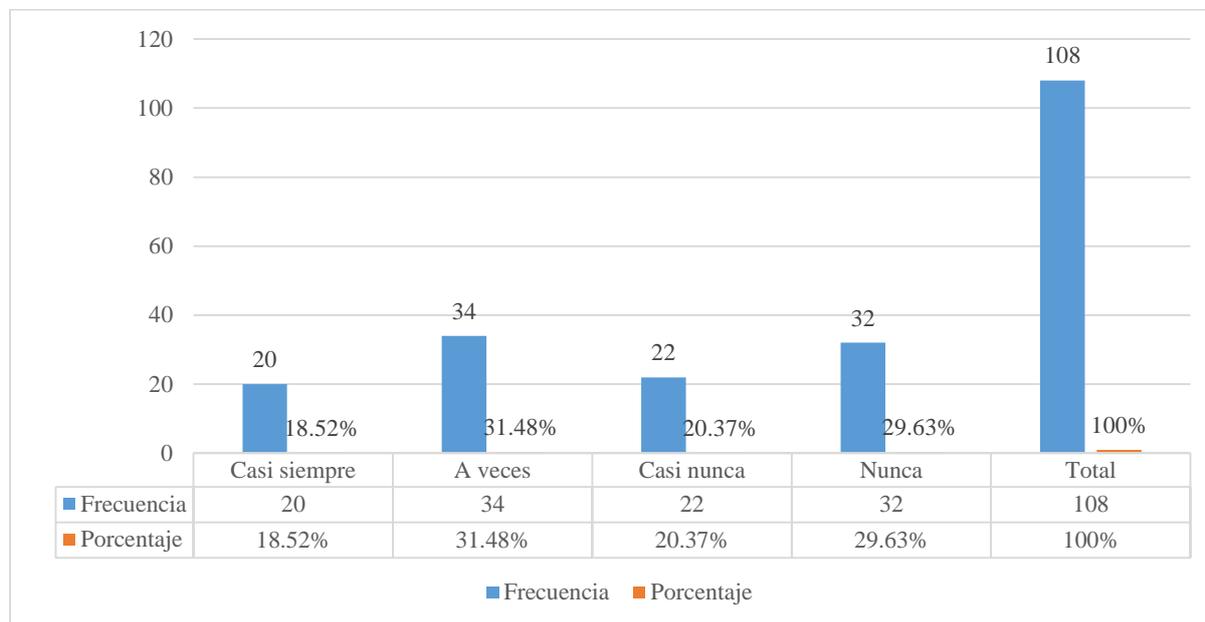
¿Considera Ud. que en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	18.52%	18.52
	A veces	34	31.48%	50.00
	Casi nunca	22	20.37%	70.37
	Nunca	32	29.63%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 12

¿Considera Ud. que en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 31.48% de los usuarios consideran que a veces en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios, el 29.63% considera nunca, mientras el 20.37% casi nunca y el 18.52% consideran casi siempre.

Tabla 15

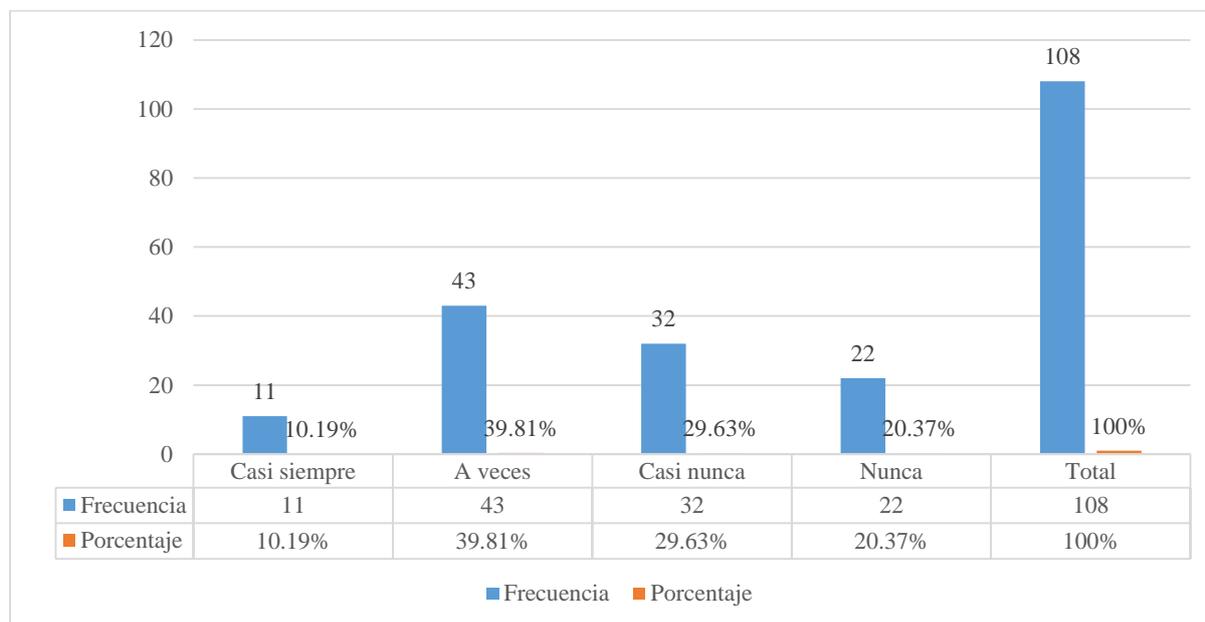
¿Considera Ud. que la municipalidad la evolución del desempeño son óptimos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19
	A veces	43	39.81%	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 13

¿Considera Ud. que la municipalidad la evolución del desempeño son óptimos?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 39.81% de los usuarios consideran que a veces en la municipalidad la evolución del desempeño es óptimos, el 29.63% considera casi nunca, mientras el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 16

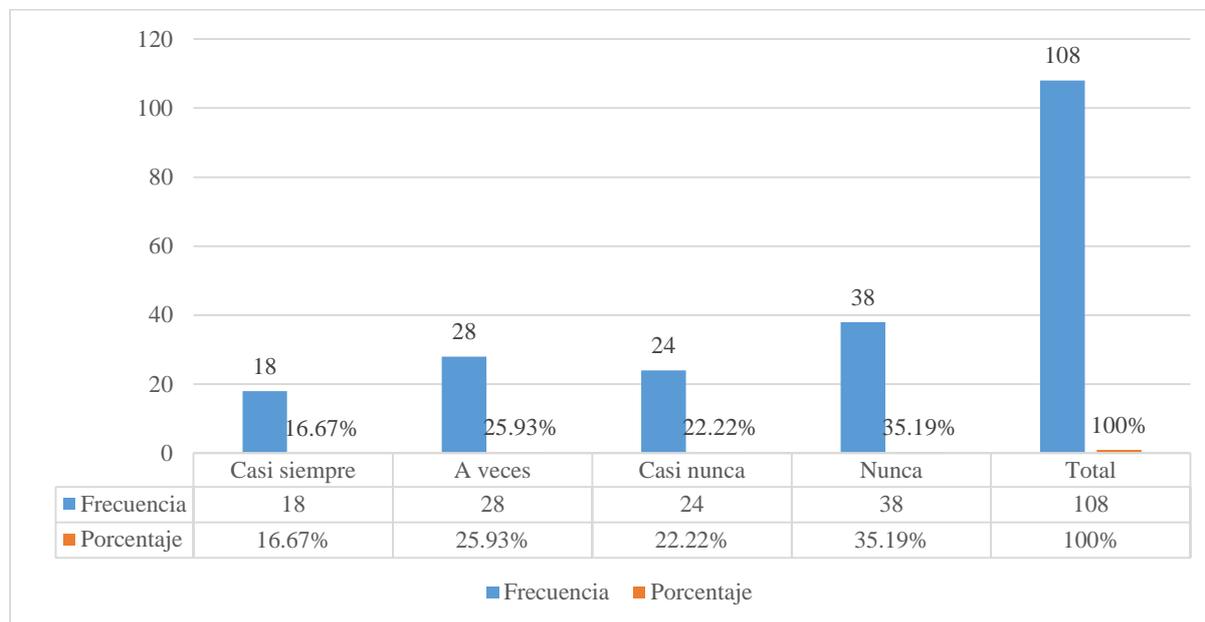
¿Considera Ud. que la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	16.67%	16.67	16.67
	A veces	28	25.93%	25.93	42.59
	Casi nunca	24	22.22%	22.22	64.81
	Nunca	38	35.19%	35.19	100.00
	Total	108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 14

¿Considera Ud. que la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos, el 25.93% considera a veces mientras que el 22.22% casi nunca y el 16.67% consideran casi siempre.

Tabla 17

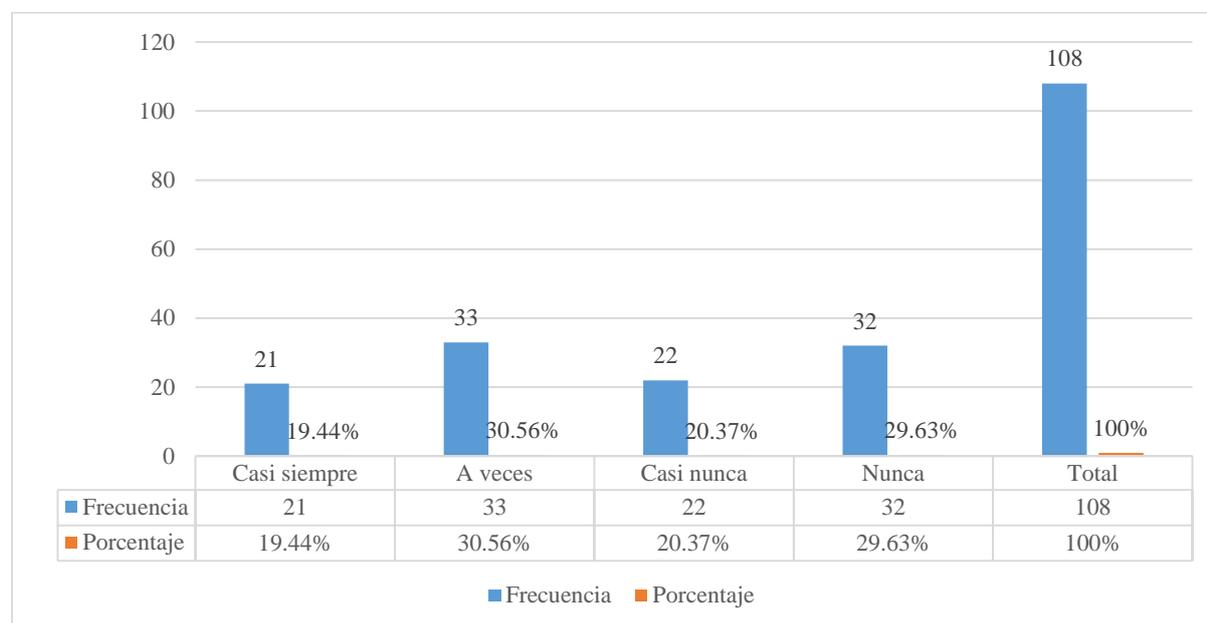
¿Considera Ud. que la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	21	19.44%	19.44
	A veces	33	30.56%	50.00
	Casi nunca	22	20.37%	70.37
	Nunca	32	29.63%	29.63
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 15

¿Considera Ud. que la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios?



De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 30.56% de los usuarios consideran que a veces la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios, el 29.63% considera nunca, el 20.37% casi nunca y el 19.44% consideran casi siempre.

Tabla 18

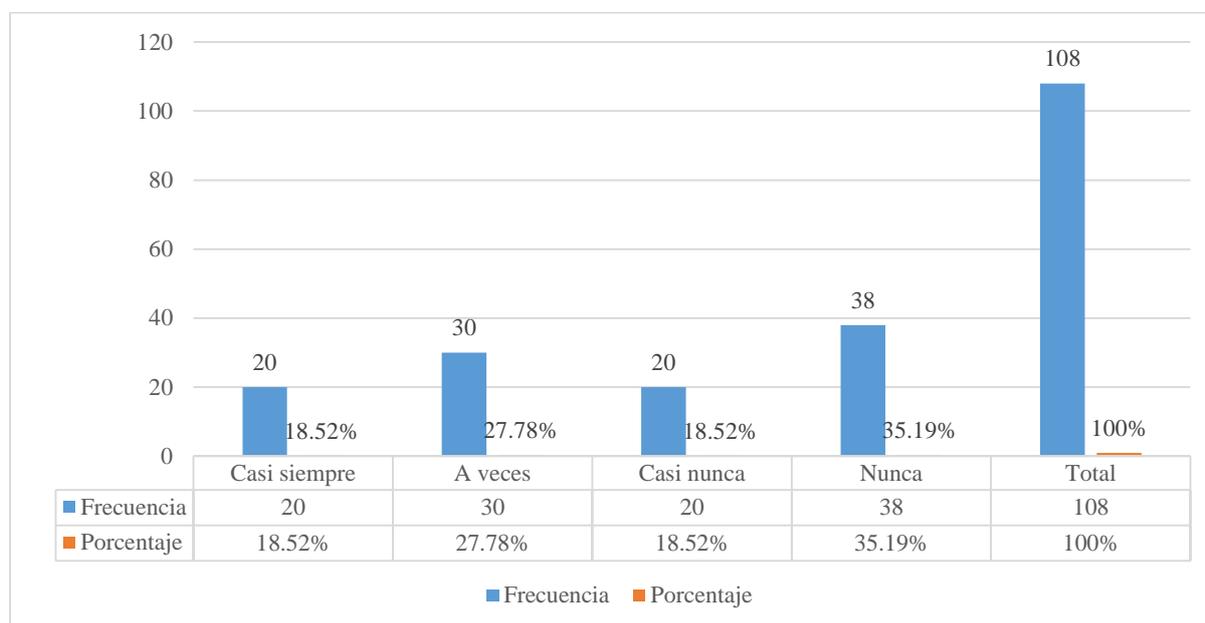
¿Considera Ud. que la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	18.52%	18.52
	A veces	30	27.78%	46.30
	Casi nunca	20	18.52%	64.81
	Nunca	38	35.19%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 16

¿Considera Ud. que la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas?



De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas, el 27.78% considera a veces, el 18.52% casi nunca y el mismo porcentaje de 18.52 consideran casi siempre.

Tabla 19

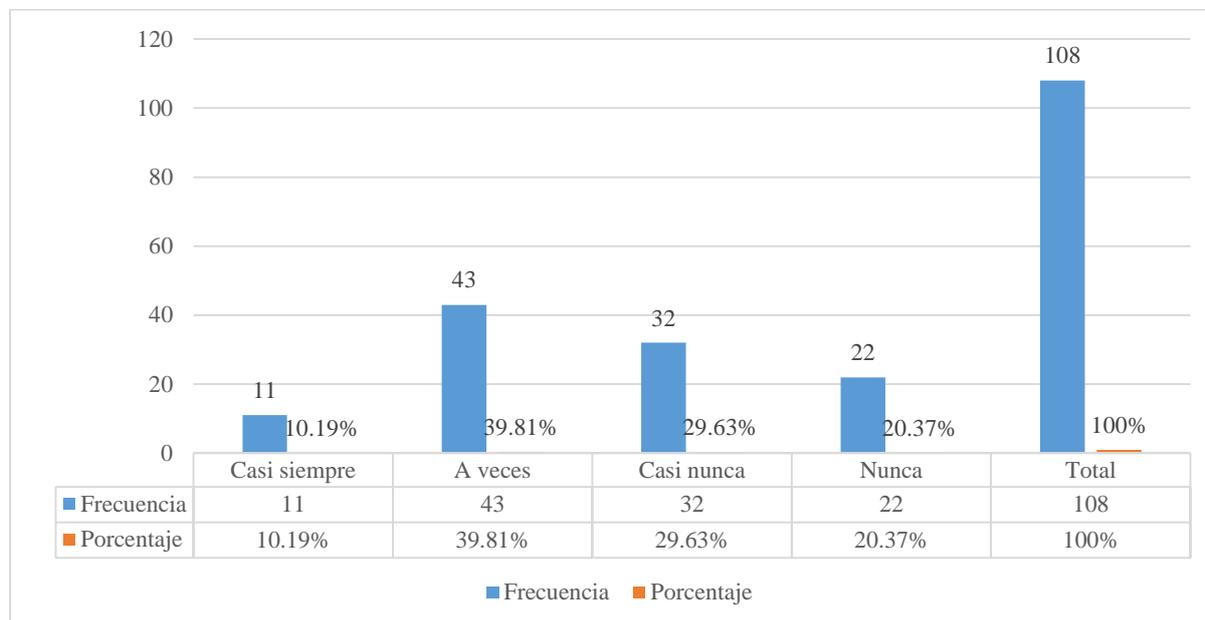
¿Considera Ud. que la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19
	A veces	43	39.81%	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 17

¿Considera Ud. que la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario?



De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 39.81% de los usuarios consideran que a veces la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario, el 29.63% considera casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 20

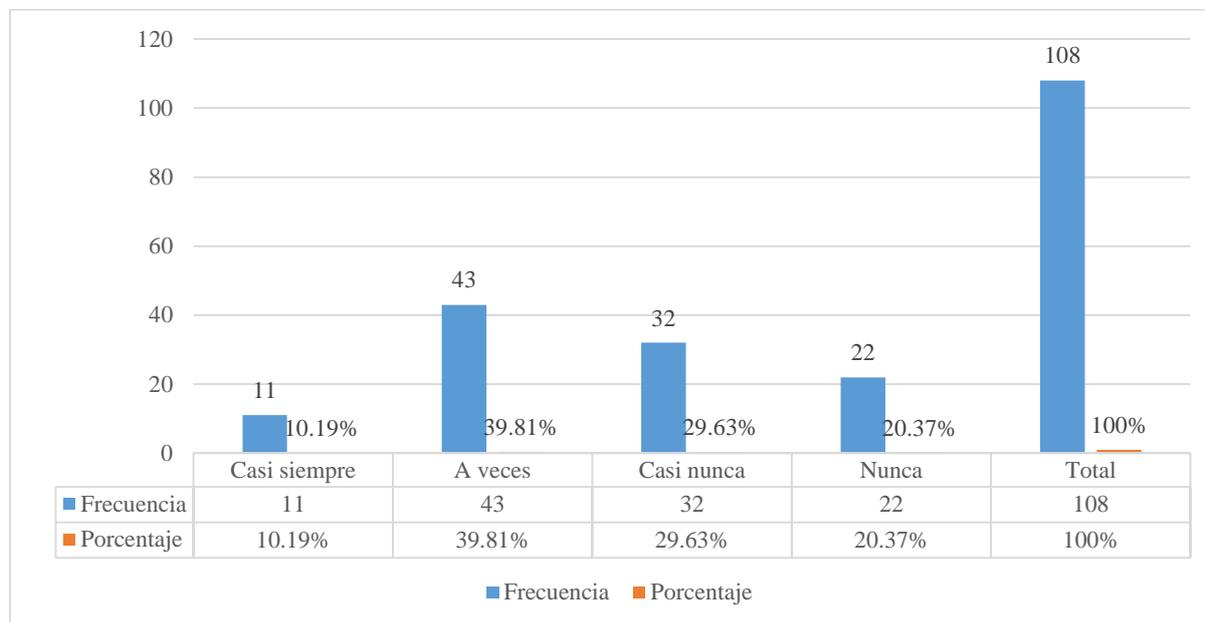
¿Considera Ud. que hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19
	A veces	43	39.81%	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 18

¿Considera Ud. que hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad?



De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 39.81% de los usuarios consideran que a veces hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad, el 29.63% considera casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 21

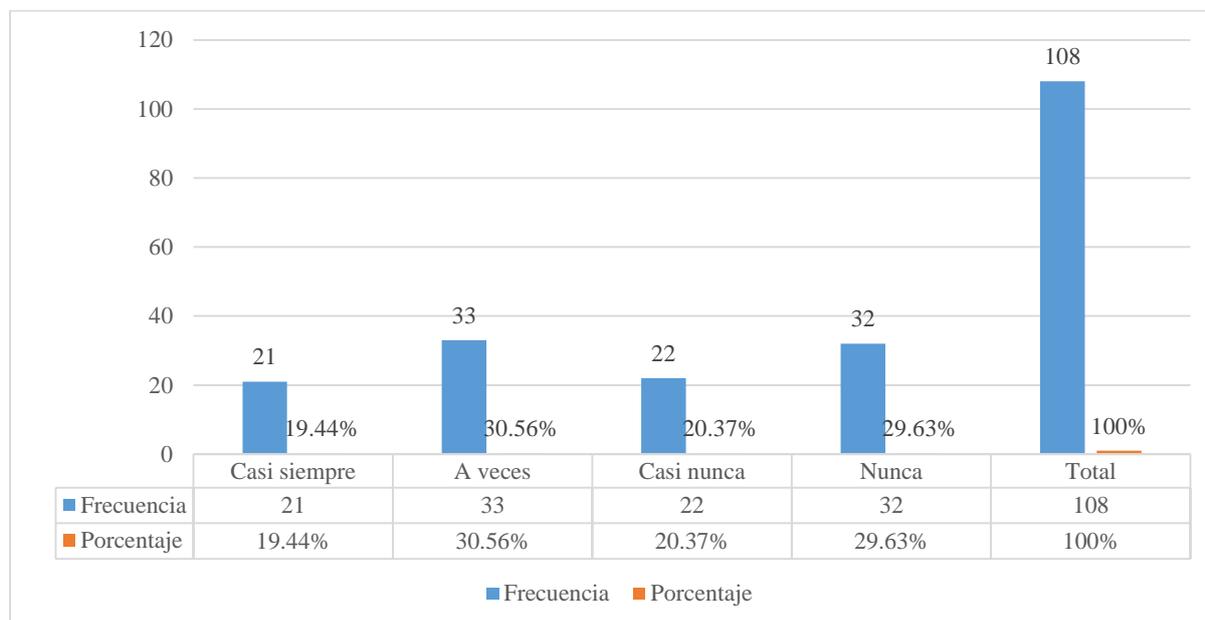
¿Considera Ud. que la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	21	19.44%	19.44	19.44
	A veces	33	30.56%	30.56	50.00
	Casi nunca	22	20.37%	20.37	70.37
	Nunca	32	29.63%	29.63	100.00
	Total	108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 19

¿Considera Ud. que la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios?



De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 30.56% de los usuarios consideran que a veces la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios, el 29.63% considera nunca, el 20.37% casi nunca y el 19.44% consideran casi siempre.

Tabla 22

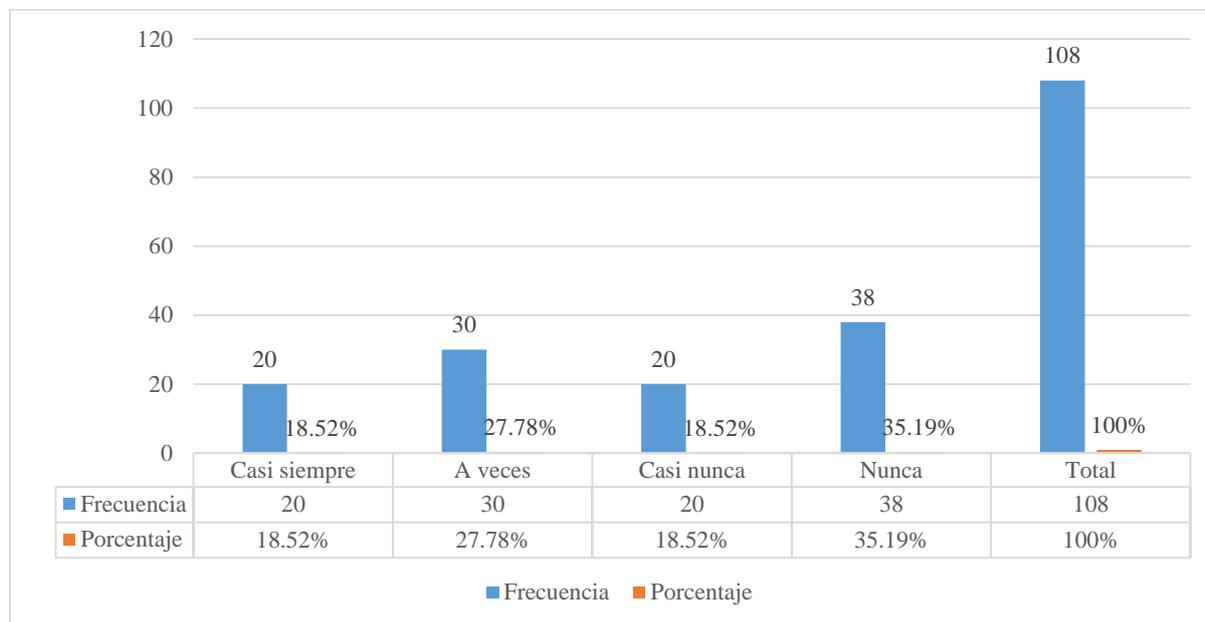
¿Considera Ud. que la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	18.52%	18.52
	A veces	30	27.78%	46.30
	Casi nunca	20	18.52%	64.81
	Nunca	38	35.19%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 20

¿Considera Ud. que la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios?



De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios, el 27.78% considera a veces, el 18.52% casi nunca y el 18.52% consideran casi siempre.

Tabla 23

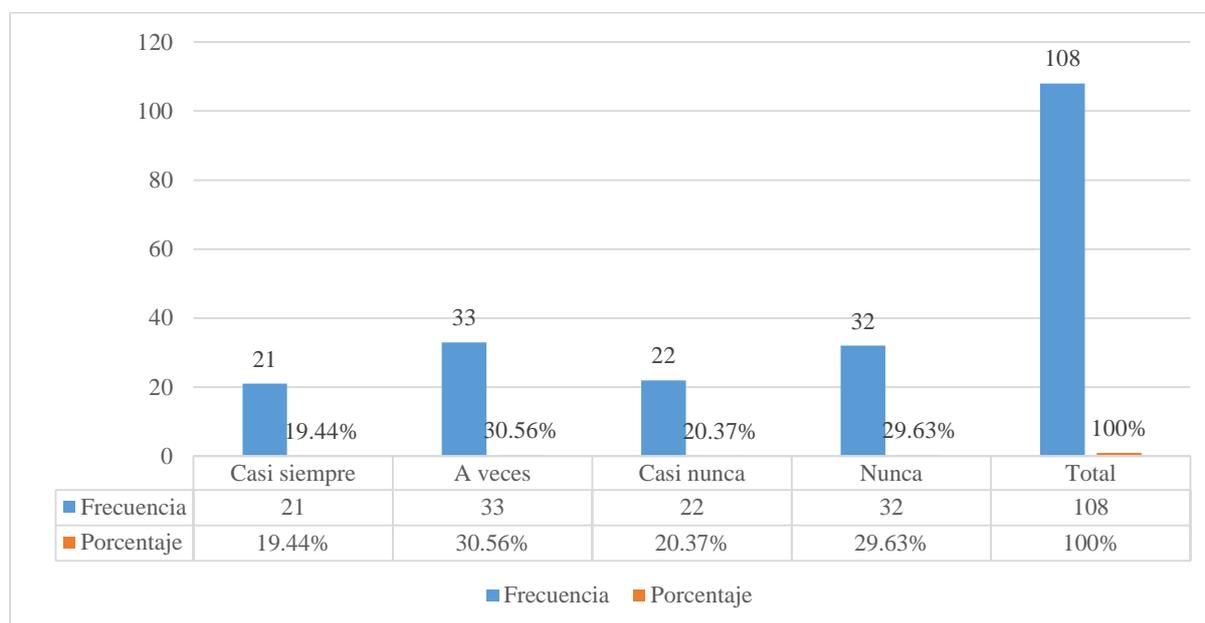
¿Considera Ud. que los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	21	19.44%	19.44
	A veces	33	30.56%	50.00
	Casi nunca	22	20.37%	70.37
	Nunca	32	29.63%	29.63
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 21

¿Considera Ud. que los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 30.56% de los usuarios consideran que a veces los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios, el 29.63% considera a nunca, el 20.37% casi nunca y el 19.44% consideran casi siempre.

Tabla 24

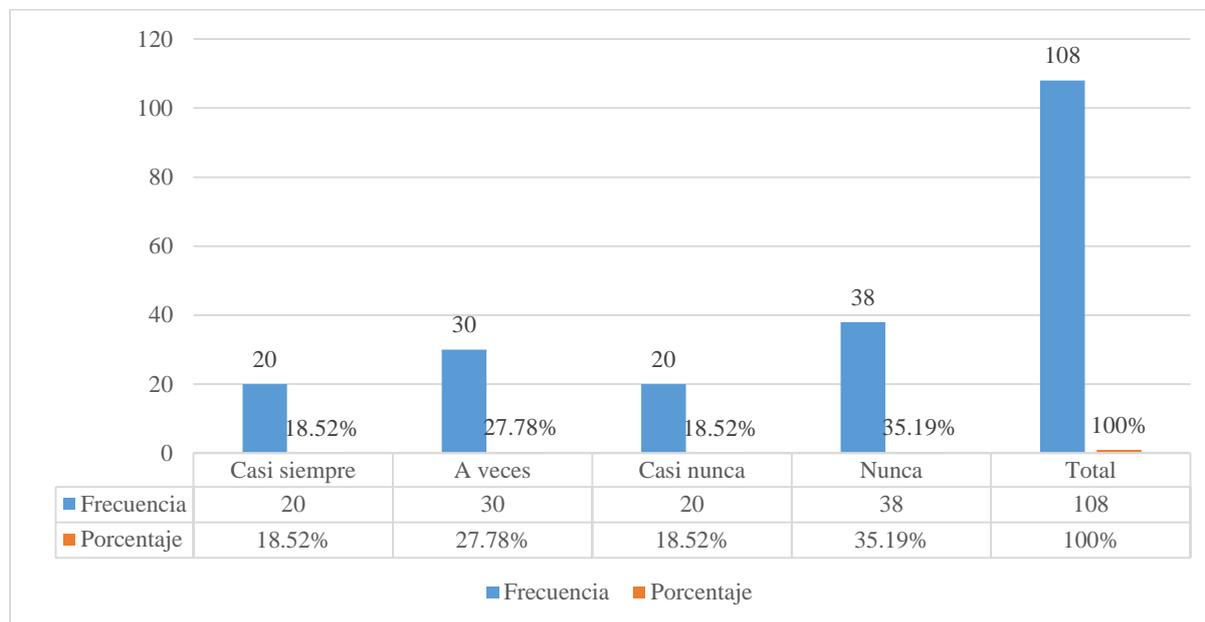
¿Considera Ud. que los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	18.52%	18.52
	A veces	30	27.78%	46.30
	Casi nunca	20	18.52%	64.81
	Nunca	38	35.19%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 22

¿Considera Ud. que los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios, el 27.78% considera a veces, el 18.52% casi nunca y el 18.52% consideran casi siempre.

Tabla 25

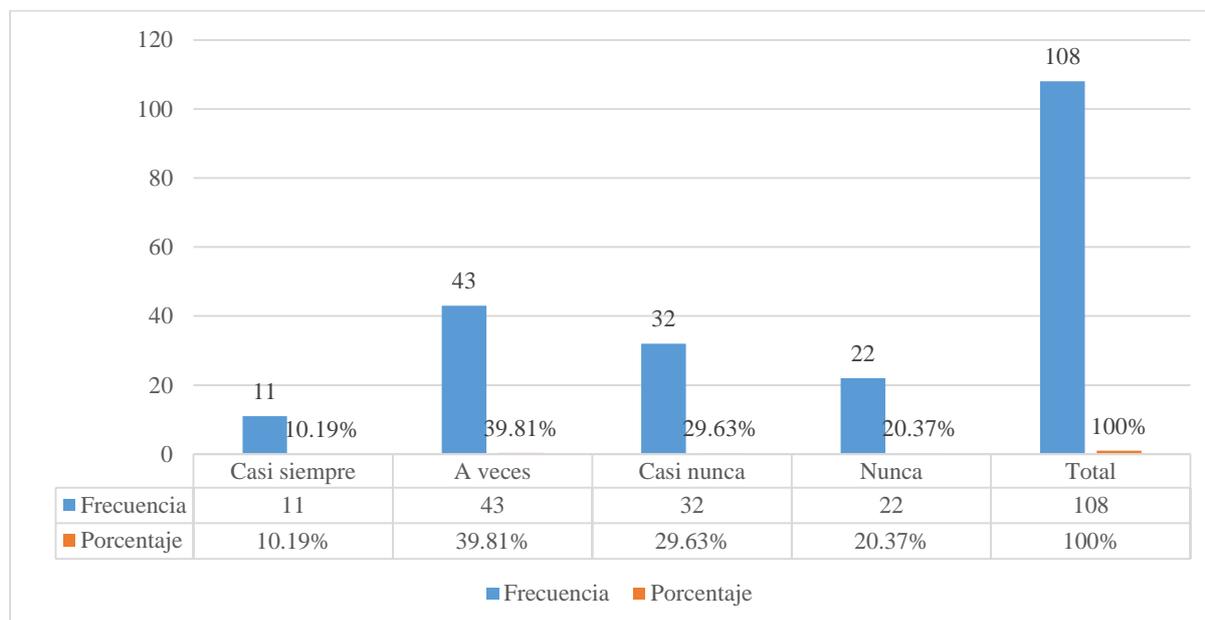
¿Considera Ud. que esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19
	A veces	43	39.81%	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 23

¿Considera Ud. que esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 39.81% de los usuarios consideran que a veces esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores, el 29.63% considera casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 26

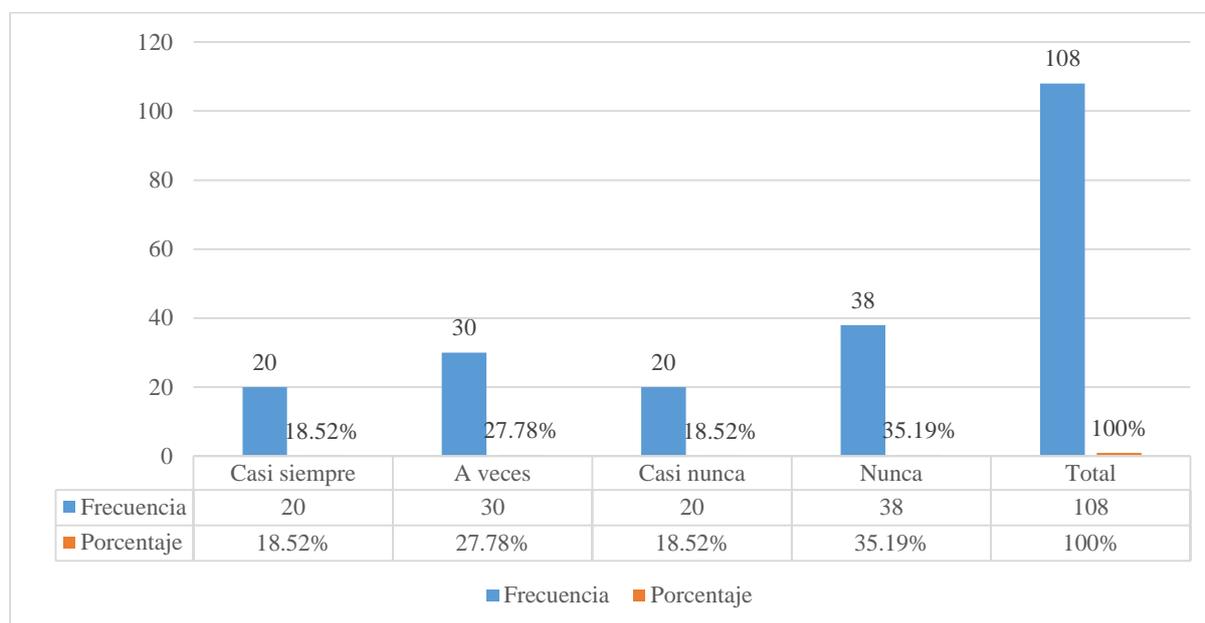
¿Considera Ud. que los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	18.52%	18.52	18.52
	A veces	30	27.78%	27.78	46.30
	Casi nunca	20	18.52%	18.52	64.81
	Nunca	38	35.19%	35.19	100.00
	Total	108	100%	100	

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 24

¿Considera Ud. que los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios, el 27.78% considera a veces, el 18.52% casi nunca y el 18.52% consideran casi siempre.

Tabla 27

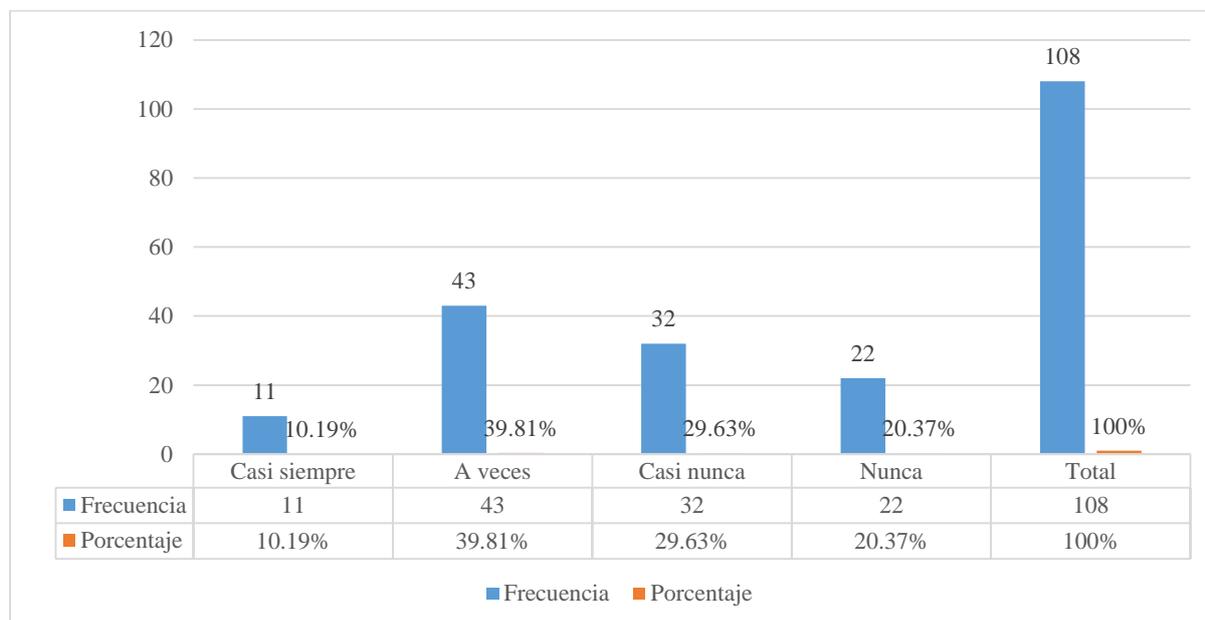
¿Considera Ud. que esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19
	A veces	43	39.81%	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 25

¿Considera Ud. que esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 39.81% de los usuarios consideran que a veces esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios, el 29.63% considera casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 28

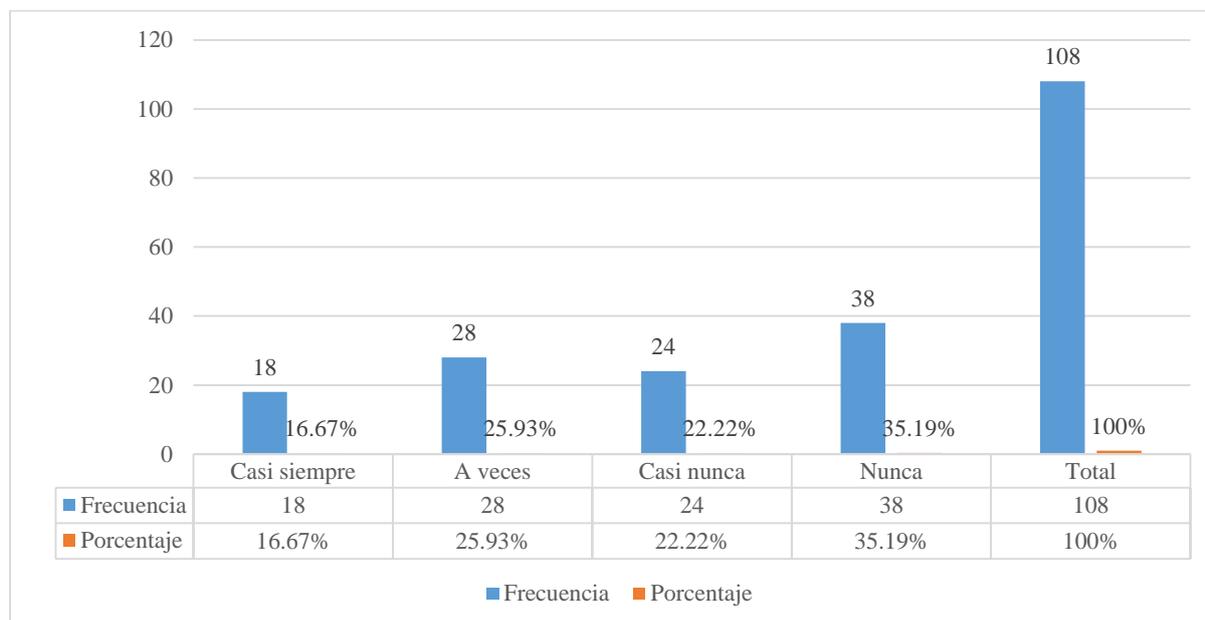
¿Considera Ud. que la municipalidad está dispuesta en ayudar a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	16.67%	16.67
	A veces	28	25.93%	42.59
	Casi nunca	24	22.22%	64.81
	Nunca	38	35.19%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 26

¿Considera Ud. que la municipalidad está dispuesta en ayudar a los usuarios?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca la municipalidad está dispuesta en ayudar a los usuarios, el 25.93% considera a veces, el 22.22% casi nunca y el 16.67% consideran casi siempre.

Tabla 29

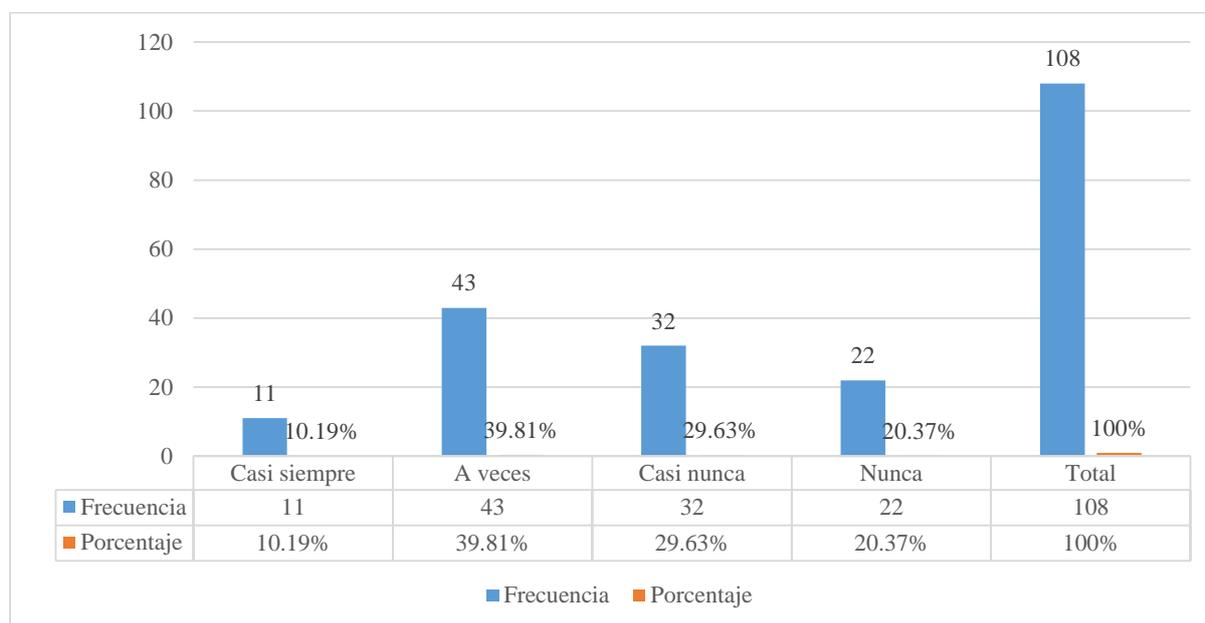
¿Considera Ud. que los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19
	A veces	43	39.81%	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 27

¿Considera Ud. que los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios?



Con respecto a los resultados obtenidos, se tiene que el 39.81% de los usuarios consideran que a veces los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios, el 29.63% considera casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 30

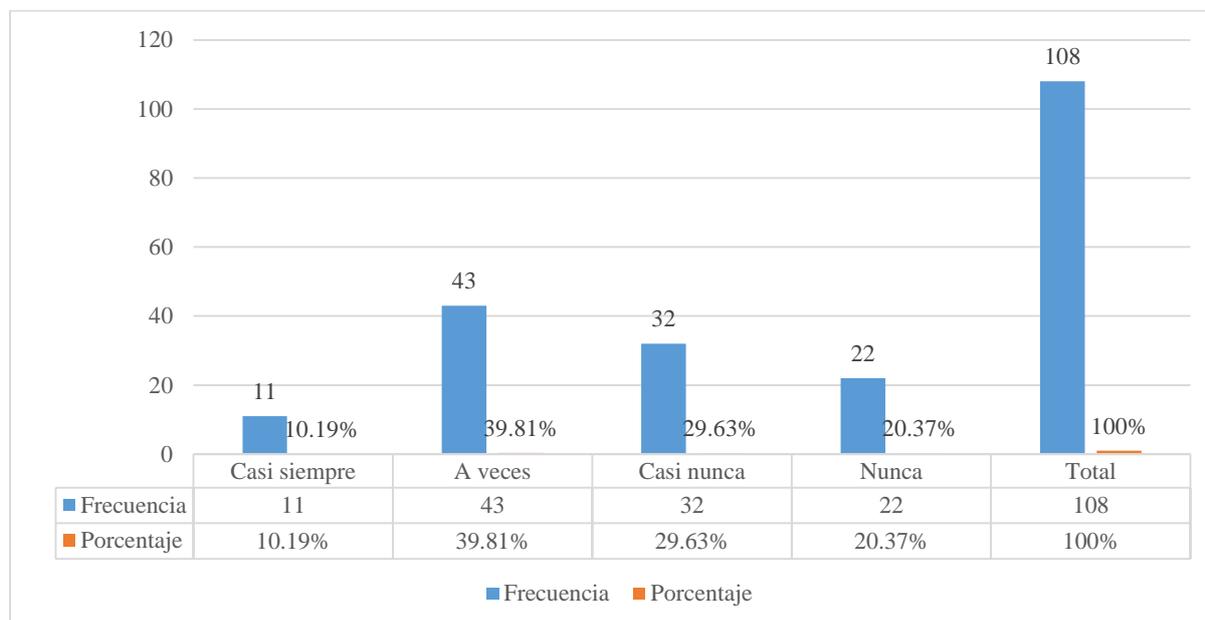
¿Considera Ud. que en la municipalidad de Sapallanga son de comportamiento confiable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19
	A veces	43	39.81%	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 28

¿Considera Ud. que en la municipalidad de Sapallanga son de comportamiento confiable?



De los resultados obtenidos, el 39.81% de los usuarios consideran que a veces en la municipalidad de Sapallanga son de comportamiento confiable, el 29.63% considera casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 31

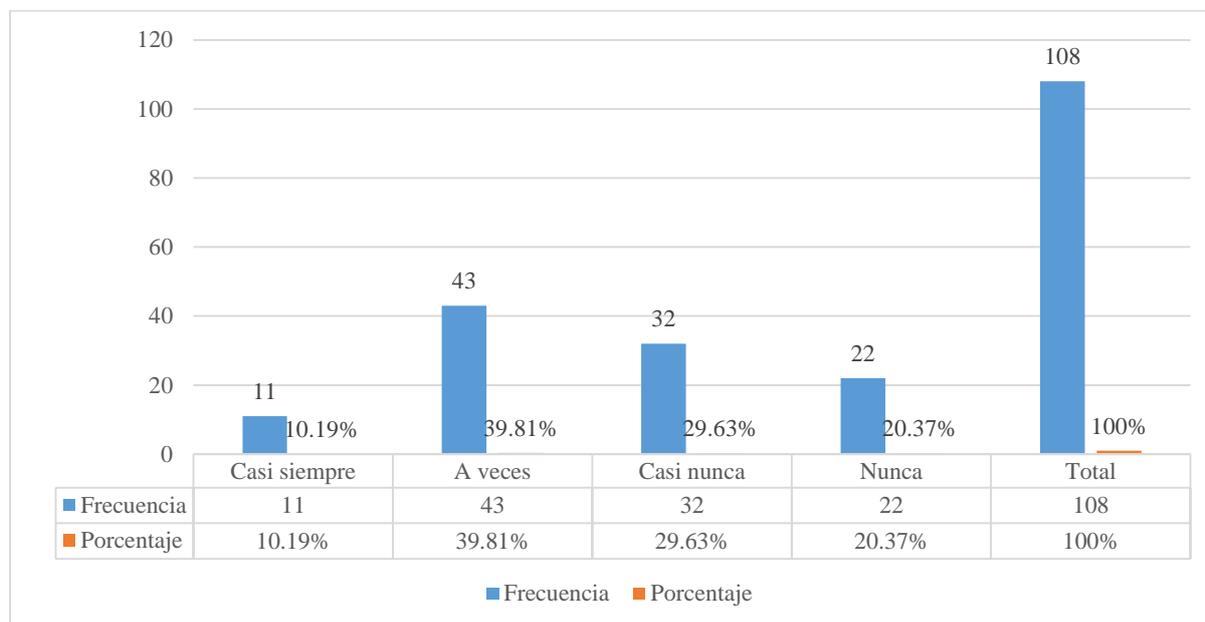
¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen un comportamiento confiable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	10.19%	10.19
	A veces	43	39.81%	50.00
	Casi nunca	32	29.63%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 29

¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen un comportamiento confiable?



De los resultados obtenidos, consideran el 39.81% de los usuarios que a veces los servidores públicos tienen un comportamiento confiable, el 29.63% considera casi nunca, el 20.37% nunca y el 10.19% consideran casi siempre.

Tabla 32

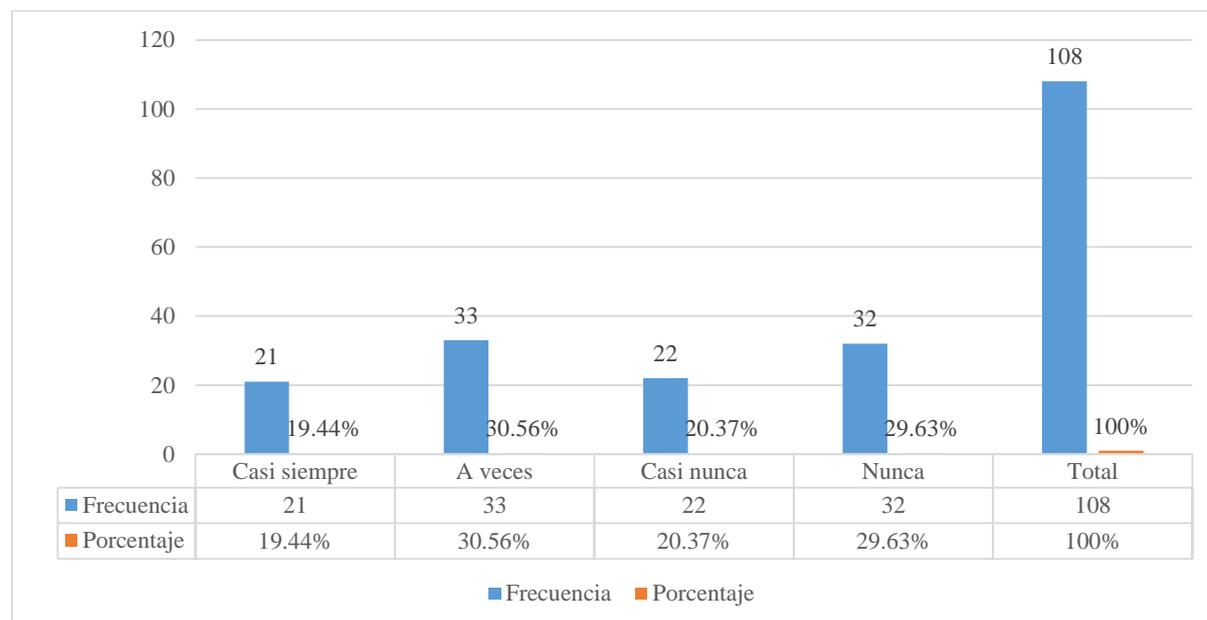
¿Considera Ud. que esta institución tiene clientes asegurados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	21	19.44%	19.44
	A veces	33	30.56%	50.00
	Casi nunca	22	20.37%	70.37
	Nunca	32	29.63%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 30

¿Considera Ud. que esta institución tiene clientes asegurados?



De los resultados obtenidos, el 30.56% de los usuarios consideran que a veces esta institución tiene clientes asegurados, el 29.63% considera nunca, el 20.37% casi nunca y el 19.44% consideran casi siempre.

Tabla 33

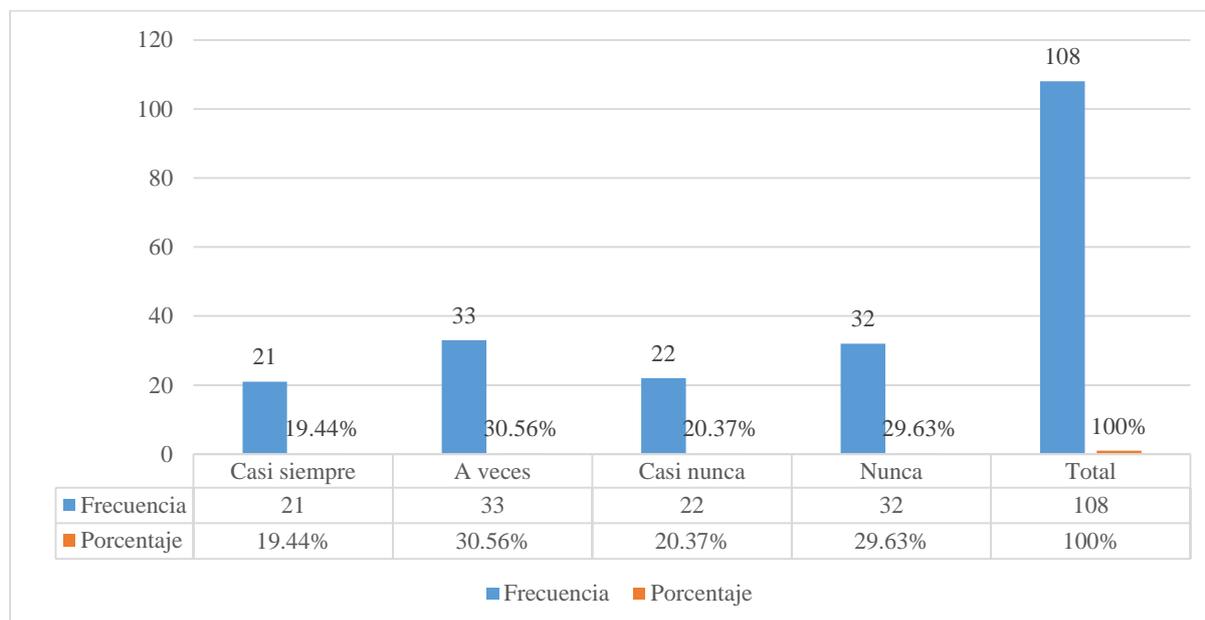
¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	21	19.44%	19.44
	A veces	33	30.56%	50.00
	Casi nunca	22	20.37%	70.37
	Nunca	32	29.63%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 31

¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes?



De los resultados obtenidos, el 30.56% de los usuarios consideran que a veces los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes, el 29.63% considera nunca, el 20.37% casi nunca y el 19.44% consideran casi siempre.

Tabla 34

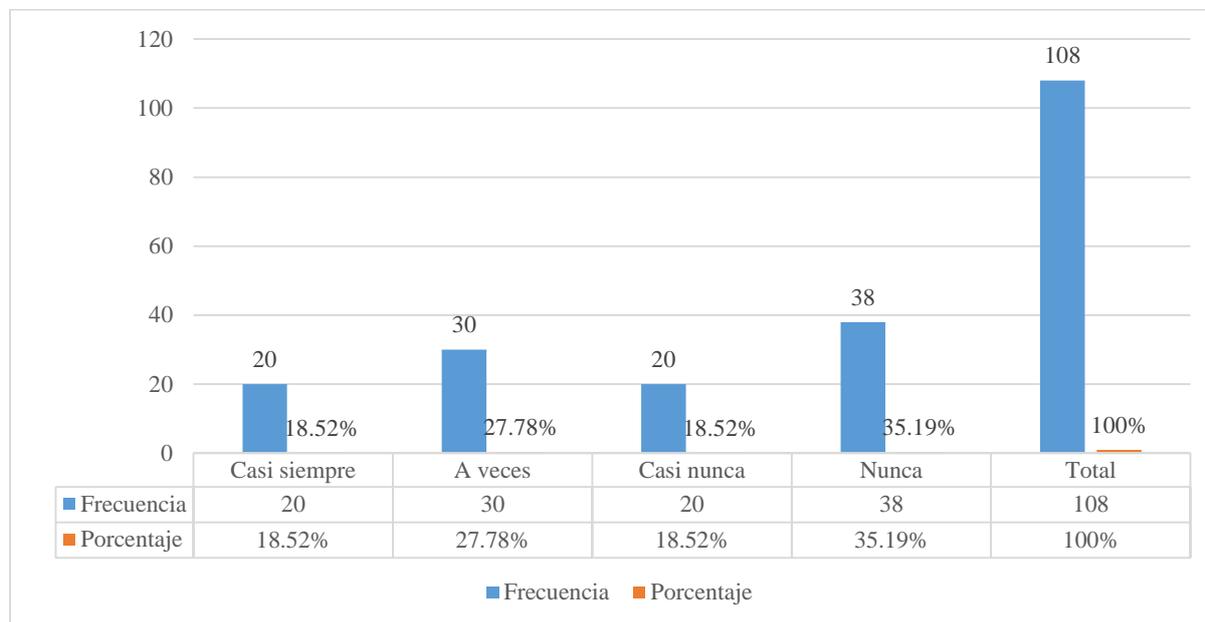
¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	18.52%	18.52
	A veces	30	27.78%	46.30
	Casi nunca	20	18.52%	64.81
	Nunca	38	35.19%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 32

¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes, el 27.78% considera a veces, el 18.52% casi nunca y el 18.52% consideran casi siempre.

Tabla 35

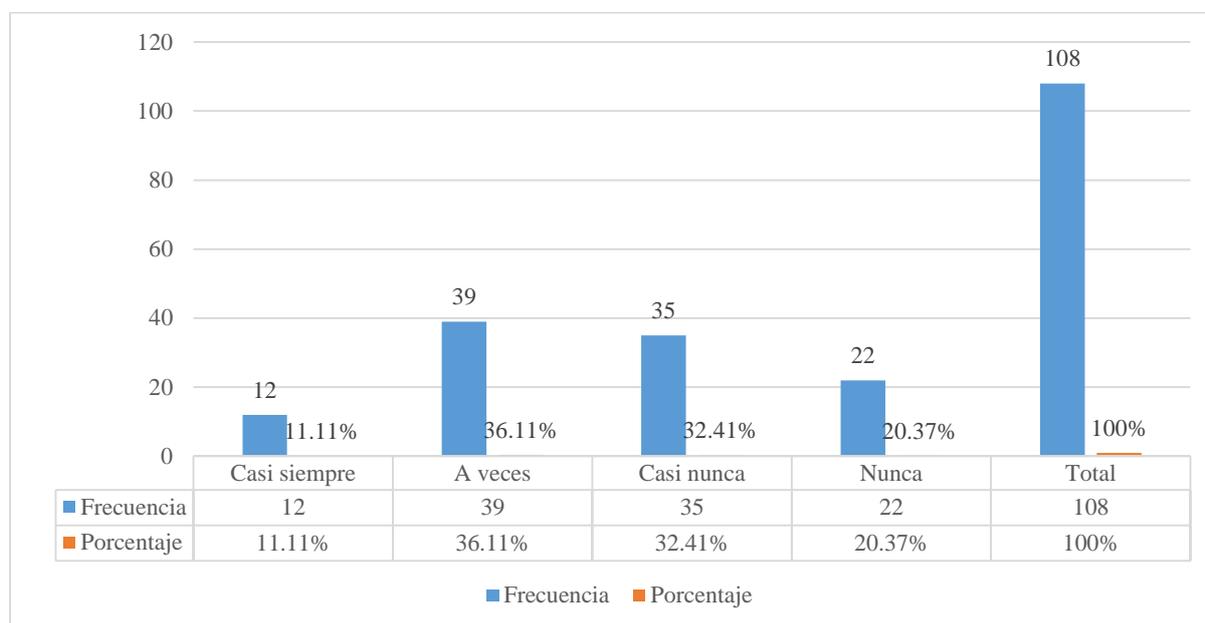
¿Considera Ud. que los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	11.11%	11.11
	A veces	39	36.11%	47.22
	Casi nunca	35	32.41%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 33

¿Considera Ud. que los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 36.11% de los usuarios consideran que a veces los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna, el 32.41% considera casi nunca, el 20.37% nunca y el 11.11% consideran casi siempre.

Tabla 36

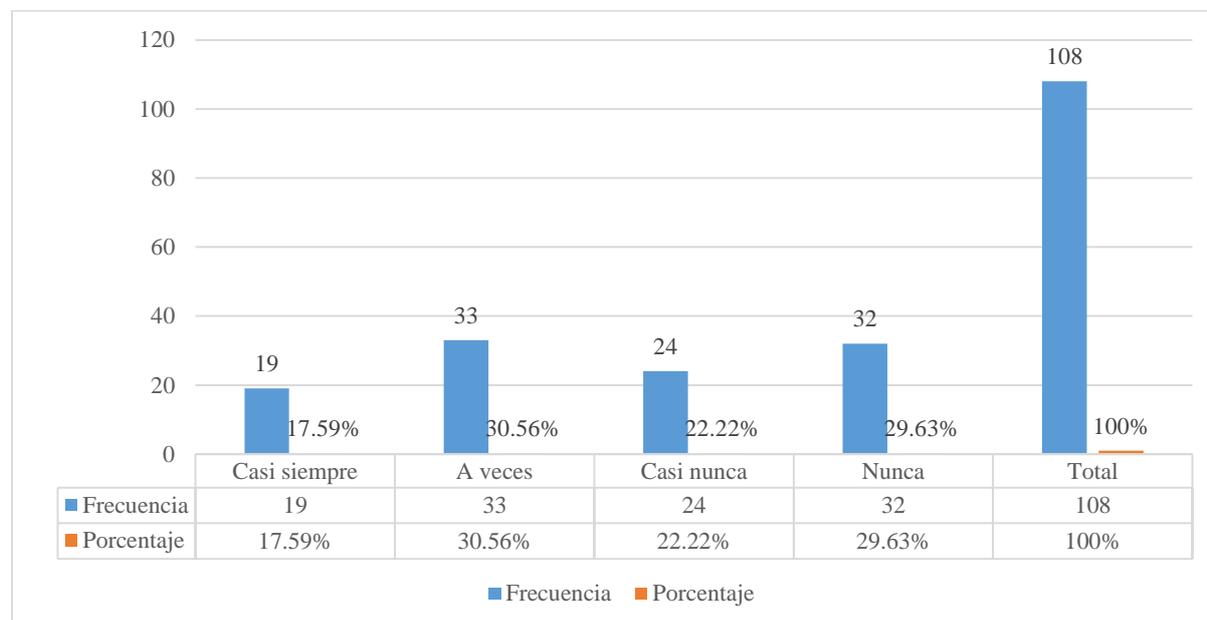
¿Considera Ud. que la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	17.59%	17.59
	A veces	33	30.56%	48.15
	Casi nunca	24	22.22%	70.37
	Nunca	32	29.63%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 34

¿Considera Ud. que la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 30.56% de los usuarios consideran que a veces la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes, el 29.63% considera nunca, el 22.22% casi nunca y el 17.59% consideran casi siempre.

Tabla 37

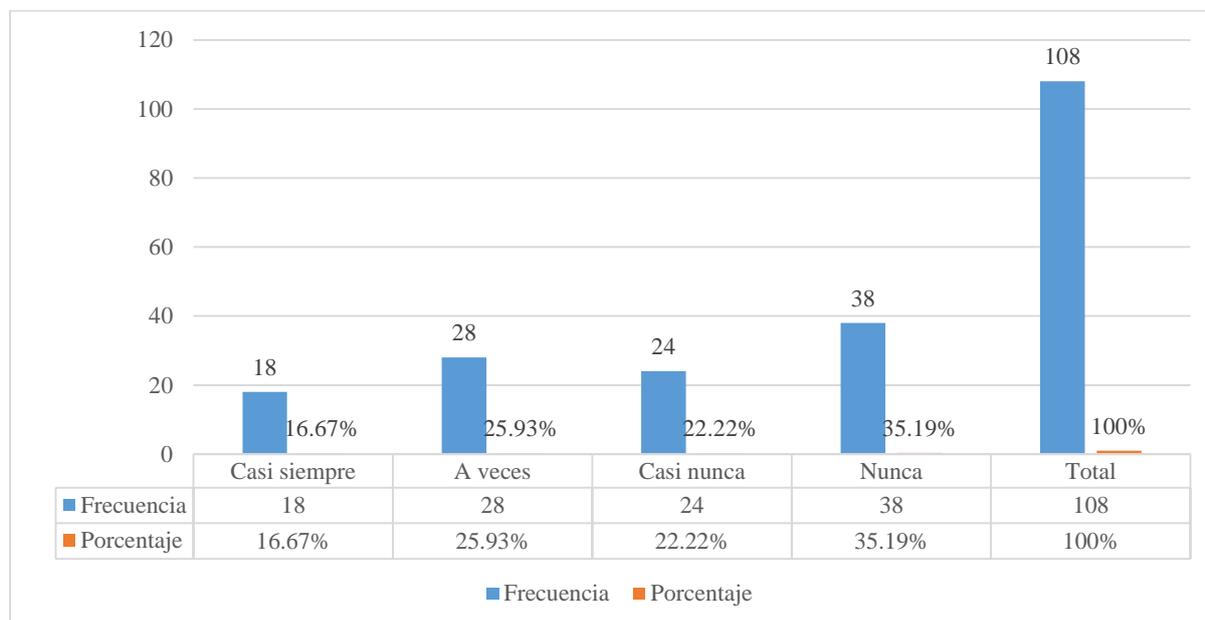
¿Considera Ud. que esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	16.67%	16.67
	A veces	28	25.93%	42.59
	Casi nunca	24	22.22%	64.81
	Nunca	38	35.19%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 35

¿Considera Ud. que esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 35.19% de los usuarios consideran que nunca esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios, el 25.93% a veces, el 22.22% casi nunca y el 16.67% consideran casi siempre.

Tabla 38

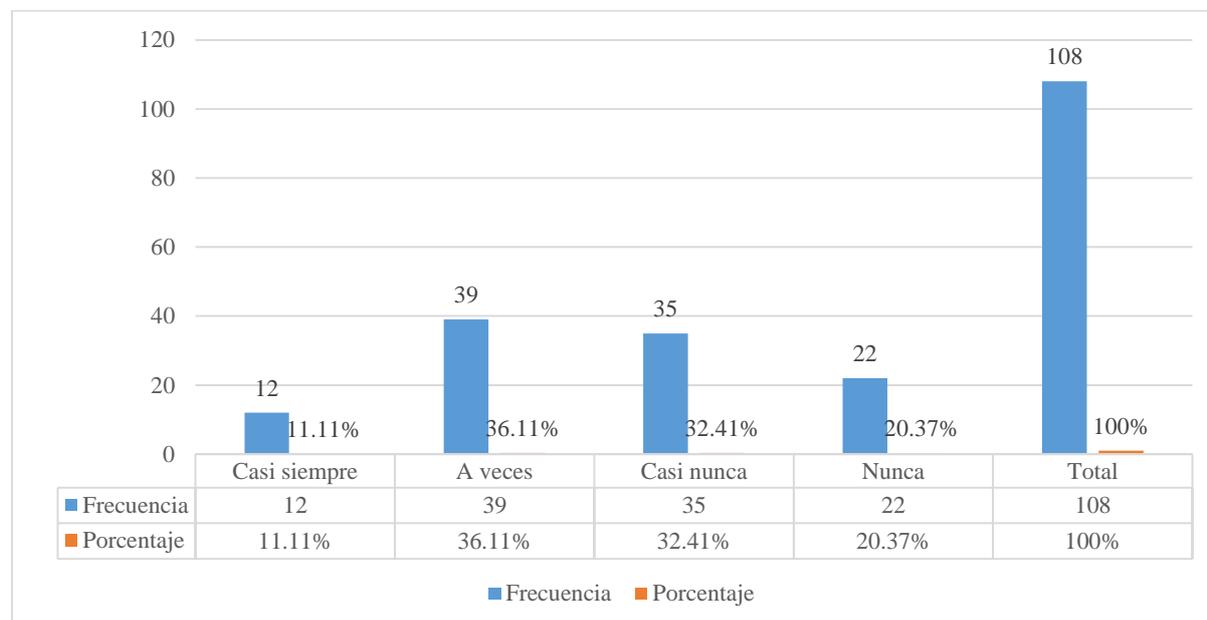
¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen interés por los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	11.11%	11.11
	A veces	39	36.11%	47.22
	Casi nunca	35	32.41%	79.63
	Nunca	22	20.37%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 36

¿Considera Ud. que los servidores públicos tienen interés por los clientes?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 36.11% de los usuarios consideran que nunca los servidores públicos tienen interés por los clientes, el 32.41% casi nunca, el 20.37% nunca y el 11.00% consideran casi siempre.

Tabla 39

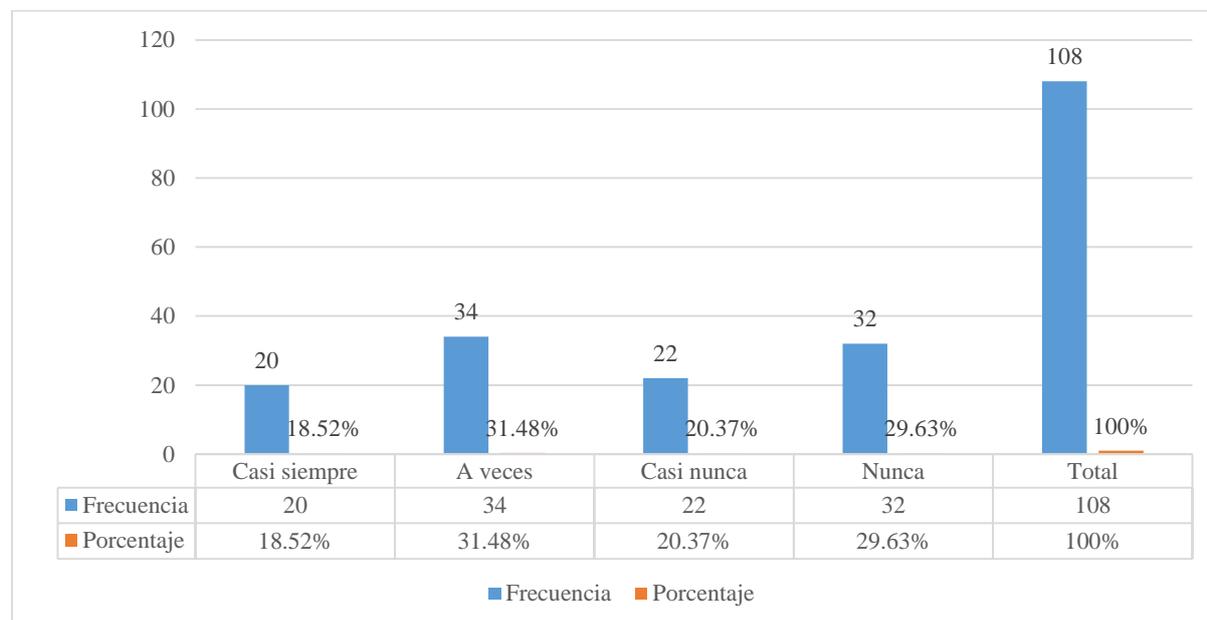
¿Considera Ud. que los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	18.52%	18.52
	A veces	34	31.48%	50.00
	Casi nunca	22	20.37%	70.37
	Nunca	32	29.63%	100.00
	Total	108	100%	100

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Figura 37

¿Considera Ud. que los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes?



De los resultados obtenidos, se tiene que el 31.48% de los usuarios consideran que a veces los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes, el 29.63% nunca, el 20.37% casi nunca y el 18.52% consideran casi siempre.

5.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Tabla 40

Relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio

Correlaciones				
			Procesos administrativos	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.000	,903**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,903**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Nota. Encuesta a los usuarios que concurren a la municipalidad de Sapallanga

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 40, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.903 (90.3%), lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Además, se tiene un valor de P de 0.000, lo cual es menor de 0.05, es así que, se admite la Ha y se descarta la Ho; es decir, existe relación entre procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Tabla 41*Relación de planeación y calidad de servicio*

		Correlaciones		
			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1.000	,788**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de Servicio	N	108	108
		Coeficiente de correlación	,788**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 41, se encontró un Rho de Spearman = 0.788 (78.8%), lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Además, se tiene un valor de P de 0.000, lo cual es menor de 0.05, por ende, se acepta la H_a y se rechaza la H_o ; es decir, existe relación entre planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Hipótesis específica 2

H_o: No existe una relación significativa entre las Organización y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre las Organización y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Tabla 42*Relación organización y calidad de servicio*

Correlaciones				
			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	,694**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,694**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 42, se encontró un Rho de Spearman = 0.694 (69.4%), lo que indica que existe una correlación positiva considerable entre planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad de Sapallanga 2022. Además, se tiene un valor de P de 0.000, lo cual es menor de 0.05, por ende, se acepta la H_a y se rechaza la H_0 ; es decir, existe relación entre organización y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa entre la Dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la Dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Tabla 43*Relación dirección y calidad de servicio*

Correlaciones				
			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	,717**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,717**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 43, se encontró un Rho de Spearman = 0.717 (71.7%), lo que indica que existe una correlación positiva considerable entre planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Además, se tiene un valor de P de 0.000, lo cual es menor de 0.05, por ende, se acepta la H_a y se rechaza la H_o ; es decir, existe relación entre dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe una relación significativa entre el Control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre el Control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

Tabla 44*Relación control y calidad de servicio*

Correlaciones				
			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	,967**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,967**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

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

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 44, se encontró un Rho de Spearman = 0.967 (96.7%), lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Además, se tiene un valor de P de 0.000, lo cual es menor de 0.05, por ende, se acepta la H_a y se rechaza la H_0 ; es decir, existe relación entre control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Objetivo general

De los resultados obtenidos existe una relación significativa entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Un valor de P igual a .000, menor de 0.05, permitió aceptar la hipótesis alterna de la investigación y rechazar la hipótesis nula, además, se calculó el coeficiente correlacional de Rho Spearman =,903 demostrando una correlación positiva muy fuerte. Estos resultados se corroboran con el estudio de Moreno (2020) quien buscó “establecer la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas”, quien concluyó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. En el mismo sentido Ysuiza (2018) encontró una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes. Al respecto Ruíz y Delgado (2020) encontró que el 20% de los encuestados cree que la división administrativa es necesaria para garantizar una buena política interna de una organización que tiene como objetivo brindar servicios de alta calidad a los usuarios, y que los clientes ya deben tener altos estándares para que puedan beneficiarse más y superar sus propios intereses y propias expectativas. Expectativas de servicio efectivo en los municipios de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Objetivo específico 01

En relación al objetivo específico 1, establecer la relación entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad de Sapallanga 2022. Se encontró un valor P de .000, por debajo de 0.05. Permitiendo la aceptación la hipótesis del estudio y desestimar la hipótesis nula, en cuanto, a la correlación se tuvo un valor de Rho Spearman de ,788 el cual brinda la existencia de una correlación positiva muy fuerte. A partir de esto, se pudo asumir que existe una relación significativa entre planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de

Sapallanga, 2022. Resultados que se corroboran con el aporte de Ysuiza (2018) quien encontró respecto a la gestión administrativa quien no se desarrolla adecuadamente, en mayor porcentaje es la planeación al 41%.

Objetivo específico 02

En relación al objetivo específico 2, establecer la relación entre las organizaciones y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Se encontró un P valor de .000, por debajo de 0.05. Se encontró un Coeficiente de Correlación de Rho Spearman = 0.694, lo que nos permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, lo que también indica una correlación positiva significativa. Por ello, se pudo asumir que existe una relación significativa entre las organizaciones y calidad de servicio al usuario en la municipalidad de Sapallanga 2022. En el mismo sentido Ysuiza (2018), encontró respecto a la gestión administrativa quien no se desarrolla adecuadamente seguida de la planeación es la organización en 25%. Así mismo Alcalde (2018), demostró que la organización caracteriza significativamente con una correlación directa con la calidad de servicio.

Objetivo específico 03

En relación al objetivo específico 3, establecer la relación entre la dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad de Sapallanga 2022. Un valor de $P = 0,000$ es menor al 0,05. Se encontró que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,717, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula e indica una correlación positiva significativa. Por ello, se pudo asumir que existe una relación significativa entre la dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Lo expuesto corrobora los resultados obtenidos en la investigación de Flórez (2019), quien estudio el cómo los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio, la cual concluyó que existe una relación positiva entre la dirección administrativa y la calidad de servicio.

Objetivo específico 04

En relación al objetivo específico 4, establecer la relación entre el control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Se encontró un valor de $P = .000$, por debajo a 0.05. Se encontró un Coeficiente de Correlación de Rho Spearman = 0,967, lo que nos permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, que además indica una correlación positiva muy fuerte. Por ello, se pudo asumir que existe una relación significativa entre el control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022. Al respecto Ruíz y Delgado (2020) en su artículo de título “Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín” encontró que el 80% de las investigaciones muestran que la calidad de los servicios públicos es un proceso que se debe caracterizar las expectativas de los usuarios y debe ser eficaz en todos los aspectos de capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad. En cuanto a la dimensión control del proceso administrativo, Alcalde (2018), menciona que el control caracteriza significativamente a la variable Procesos Administrativos con una correlacionaron directamente con la calidad de servicio. Así mismo Ysuiza (2018), encontró que el control de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, no se desarrolla adecuadamente en proporción del 23% además de tener una relación fuerte con la calidad de servicio que los contribuyentes consideran.

CONCLUSIONES

- 1 Como conclusión general se tiene que existe una relación significativa entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022, con un nivel de significancia de 0,000 indicando una correlación positiva muy fuerte con un Rho de Spearman 0,903.
- 2 En relación al objetivo específico 1, se determinó que existe una relación significativa entre planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022, con un nivel de significancia de 0,000 demostrando con Rho de Spearman 0,788 una correlación positiva muy fuerte.
- 3 En relación al objetivo específico 2, Se determinó que existe una relación significativa entre las organizaciones y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022, con un nivel de significancia de 0,000 con un Rho de Spearman ,694 indicando una correlación positiva considerable.
- 4 En relación al objetivo específico 3, Se determinó que existe una relación significativa entre la dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga 2022, con un nivel de significancia de 0,000 demostrando una correlación positiva considerable en base de un coeficiente Rho de Spearman 0,717
- 5 En relación al objetivo específico 4, Se determinó que existe una relación significativa entre el control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022, con un nivel de significancia de 0,000 con un Rho de Spearman 0,967 indicando una correlación positiva muy fuerte.

RECOMENDACIONES

- 1 Los resultados de la investigación deben ser divulgados, con la finalidad de continuar con trabajos similares que pueda indagar el nivel a profundidad y tipo del estudio, explicando a detalle la fenomenología y la causalidad de las variables de proceso administrativo y calidad de servicio.
- 2 Se recomienda mejorar el método de la investigación, para conseguir mayor embrollo en la metodología, con el fin de lograr con la anterior recomendación.
- 3 Se debe tener cuidado con las limitaciones y consecuencias de la investigación, de no aplicar los resultados de manera correcta, a fin de conseguir mejorar los procesos administrativos para mejor calidad de servicio al usuario y obtener resultados más objetivos, confiables y válidos.
- 4 Capacitar a las autoridades y trabajadores públicos para mejorar el nivel de proceso administrativo, mediante temarios y estrategias de enseñanza, a fin de que la satisfacción de la calidad de servicio sea favorable para los usuarios que acuden.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcalde, L. J. (2018). *La Influencia de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016*. Univesidad nacional de Cajamarca. <https://1library.co/document/qo5n57ky-influencia-procesos-administrativos-calidad-servicio-gestion-educativa-cajamarca.html>
- Arciniegas Ortiz, J. A. (2018). *Gestión del recurso humano en las organizaciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bernal, C. (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cleinte, en la empresa Genionet telecomunicaicones S.A.S*. Universidad Militar Nueva Granada, Cajica. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20732/FreyzerBernalCastrillon2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Bravo, C. M., & Aviles, S. V. (2020). *Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí*. Revista científica y mundo de la investigacion y el conocimiento. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 24-32. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200073&script=sci_arttext&tlng=n
- Chambilla Chambe, P. C. (2018). Gestión de control patrimonial y su influencia en las altas y bajas de bienes muebles del Gobierno Regional de Tacna, Periodo 2016. *Revistas.upt.edu.pe*. <http://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/70/63>
- Chung, E., García, F. V., Rupaila, A. C., & Seminario, E. (2022). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú: Universidad

Peruana de Ciencias Aplicadas.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?f?sequence=5

Duque, O. (2018). *Procesos administrativos*. Bogota: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>

Fernando, G. B. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM.* peru. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get_file.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)

Florez, M. L. (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 6(2), 145-166. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.10>

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 35-41. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=e

Gaviño, N., & Tapia, E. (2021). *Mejora continua y calidad del servicio en los restaurantes con reconocimiento R dorada*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32442>

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc Graw Hill.

Jiménez, C. W., & Yáñez, V. L. (2020). *Gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador*. Repositorio

Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31758>

Mendoza, F. V., & Moreira, C. J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN : 2588-090X . , 6(3), 608-620. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Moreno, d. G. (2020). *Procesos administrativos + Calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020*. Alto amazonas: UCV-Institucional.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_83e1b5b210bf7319f06fd0bd04df0972

Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la investigación*. OXFORD.

Palacios, V. P., Álvarez, G. J., & Ramírez, V. C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Ceicnia Matria*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

Ríos, M., & Díez, N. (2018). Políticas de mejora continua. Garantía de la calidad en centros de educación superior. *Universidade da Coruña*, 19-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6805693>

Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración 13E*.

Ruíz, P. R., & Delgado, B. D. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, , 1318-1332. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

Soret, I., & De Obesso Arias, M. (2020). *Gestión de la calidad*. Madrid: ESIC Editorial.

- Soret, I., & De Obesso, M. (2020). *Gestion de calidad*. ESIC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=PvXuDwAAQBAJ&lpg=PA35&dq=modelo%20servqual&pg=PA6#v=onepage&q=modelo%20servqual&f=false>
- Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. (3 de julio de 2015). *Sbn.gop.pe*.
https://www.sbn.gob.pe/documentos_web/resolucion_gestion_muebles/resolucion_046-2015-SBN.pdf
- Terán, A. N., González, V. J., Ramirez, L. R., & Palomino, A. G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), p. 1184. https://doi.org/ps://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, B. K., & Cartolin, V. C. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Huancayo - 2016*. Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5416>
- Vite, R. N. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015*. Lima: Universidad Nacional de educación.
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4080>
- Ysuiza, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad*. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. <file:///C:/Users/USER/Downloads/145-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1156-4-10-20210131.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad distrital de Sapallanga, 2022

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
Procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método: científico Tipo: básica Nivel: correlacional Diseño: No Experimental - transversal	Población: 150 usuarios Muestra: 108 usuarios	Técnica: Encuesta Instrumentos: CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO SPSS_V26
	¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?	Establecer la relación entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022	Existe una relación significativa entre los procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022			
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
	¿Cuál es la relación entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?	Establecer la relación entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022	Existe una relación significativa entre Planeación y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022			
	¿Cuál es la relación entre las Organización y calidad de servicio al usuario en la	Establecer la relación entre las Organización y calidad de servicio al usuario en la	Existe una relación significativa entre las Organización y calidad de servicio al usuario en			

	municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?	municipalidad distrital de Sapallanga 2022	la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022			
	¿Cuál es la relación entre la Dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?	Establecer la relación entre la Dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022	Existe una relación significativa entre la Dirección y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022			
	¿Cuál es la relación entre el Control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022?	Establecer la relación entre el Control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022	Existe una relación significativa entre el Control y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022			

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables:

Procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad distrital de Sapallanga, 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Procesos administrativos	Según Robbins y Coulter (2018) denominaron que la gestión administrativa implica coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz (p.8).	Robbins y Coulter (2018) indicaron que la variable gestión administrativa abarca 4 dimensiones. a) Planear, b) Organizar, c) Dirección, d) Control.	Planeación	Definir objetivos
				Establecen estrategias
				Desarrollan planes
				Coordinan actividades
			Organización	Determinar las tareas
				Agrupar tareas
				Toma de decisiones
			Dirección	Motivan a sus subordinados
				Resuelven conflictos
				Influyen en los individuos
				Seleccionan canales de comunicación
				Supervisan las actividades

			Control	Evalúan el desempeño
				Asegurarse el cumplimiento de los objetivos

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	De acuerdo con Soret y Obesso (2020) se define como la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios	La Calidad de Servicio se medirá por intermedio de 5 dimensiones aplicando un cuestionario de escala Likert para luego ser procesada estadísticamente en Software SPSS versión 25.	Elementos tangibles	Equipos modernos
				Instalaciones visualmente atractivas
				Empleados con apariencia limpia
				Materiales asociados visualmente atractivos
			Fiabilidad	Cumplen con el servicio prometido
				Cumplen el servicio en el tiempo prometido
				Muestra interés para resolver problemas
				Realiza bien el servicio la primera vez
			Capacidad de respuesta	Registro libre de errores
				Informan puntualmente los servicios
				Ofrecen un servicio rápido
				Dispuesto en ayudar
			Seguridad	Nunca están demasiado ocupados
				Comportamiento confiable
				Clientes se seguros
				Amabilidad con los clientes
			Empatía	Conocimiento para absolver dudas de clientes
				Atención individualizada
				Horarios convenientes para los clientes
				Atención personalizada
	Interés por los clientes			
	Entender las necesidades de los clientes			

Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Procesos administrativos y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Sapallanga, 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES (SEGÚN INDICADORES)
V1. Procesos administrativos	Planeación	Definir objetivos	1.- ¿Considera Ud. Que los servicios están debidamente planificados para definir objetivos?
		Establecen estrategias	2.- ¿Considera Ud. Que los servicios de planeación es parte para establecer estrategias?
		Desarrollan planes	3.- ¿Considera Ud. Que los servicios desarrollan planes para el usuario?
		Coordinan actividades	4.- ¿Considera Ud. Que el servicio para los usuarios coordina las actividades?
	Organización	Determinan las tareas	5.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad determina las tareas frente al usuario?
		Agrupan tareas	6.- ¿Considera Ud. Que los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas?
		Toma de decisiones	7.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones?
	Dirección	Motivan a sus subordinados	8.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario?
		Resuelven conflictos	9.- ¿los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos?
		Influyen en los individuos	10.- ¿En personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios?
		Seleccionan canales de comunicación	11.- ¿En la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios?
	Control	Supervisan las actividades	12.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios?
		Evalúan el desempeño	13.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad la evolución del desempeño son óptimos?
Asegurarse el cumplimiento de los objetivos		14.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos?	
V2. Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos modernos	15.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios?

	Instalaciones visualmente atractivas	16.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas?
	Empleados con apariencia limpia	17.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario?
	Materiales asociados visualmente atractivos	18.- ¿Considera Ud. Que hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad?
Fiabilidad	Cumplen con el servicio prometido	19.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios?
	Cumplen el servicio en el tiempo prometido	20.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios?
	Muestra interés para resolver problemas	21.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios?
	Realiza bien el servicio la primera vez	22.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios?
	Registro libre de errores	23.- ¿Considera Ud. Que esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores?
Capacidad de respuesta	Informan puntualmente los servicios	24.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios?
	Ofrecen un servicio rápido	25.- ¿Considera Ud. Que esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios?
	Dispuesto en ayudar	26.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad está dispuesto en ayudar a los usuarios?
	Nunca están demasiado ocupados	27.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios?
Seguridad	Comportamiento confiable	28.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen un comportamiento confiable?
	Clientes asegurados	29.- ¿Considera Ud. Que esta institución tiene clientes asegurados?
	Amabilidad con los clientes	30.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes?
	Conocimiento para absolver dudas de clientes	31.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes?

Empatía	Atención individualizada	32.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna?
	Horarios convenientes para los clientes	33.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes?
	Atención personalizada	34.- ¿Considera Ud. Que esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios?
	Interés por los clientes	35.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen interés por los clientes?
	Entender las necesidades de los clientes	36.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes?

Anexo N° 04: El instrumento de investigación

Cuestionario

“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA, 2022”.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Peruana los Andes, estoy realizando un investigación acerca de “Procesos administrativos y calidad de servicios al usuario en municipalidad de Sapallanga 2022”.

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

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

ITEMS	1	2	3	4	5
Procesos administrativos					
Planeación					
1.- ¿Considera Ud. Que los servicios están debidamente planificados para definir objetivos?					
2.- ¿Considera Ud. Que los servicios de planeación es parte para establecer estrategias?					
3.- ¿Considera Ud. Que los servicios desarrollan planes para el usuario?					
4.- ¿Considera Ud. Que el servicio para los usuarios coordina las actividades?					
Organización					
5.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad determina las tareas frente al usuario?					
6.- ¿Considera Ud. Que los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas?					
7.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones?					
Dirección					
8.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario?					
9.- ¿los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos?					

10.- ¿En personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios?					
11.- ¿En la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios?					
Control					
12.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios?					
13.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad la evolución del desempeño son óptimos?					
14.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos?					
Calidad de servicio					
Elementos tangibles					
15.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios?					
16.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas?					
17.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario?					
18.- ¿Considera Ud. Que hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad?					
Fiabilidad					
19.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios?					
20.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios?					
21.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios?					
22.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios?					
23.- ¿Considera Ud. Que esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores?					
Capacidad de respuesta					
24.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios?					
25.- ¿Considera Ud. Que esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios?					
26.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad está dispuesta en ayudar a los usuarios?					
27.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios?					
Seguridad					
28.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad de Sapallanga son de comportamiento confiable?					
29.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen un comportamiento confiable?					
30.- ¿Considera Ud. Que esta institución tiene clientes asegurados?					

31.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes?					
32.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes?					
Empatía					
33.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna?					
34.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes?					
35.- ¿Considera Ud. Que esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios?					
36.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen interés por los clientes?					
37.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes?					

Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento

La confiabilidad fue corroborada mediante el estadístico Alfa de Cronbach, aplicado para los dos instrumentos de medición de cada variable. Cuestionarios medidos en escala ordinal tipo Likert. Empleando el software SPSS V25.

Criterio para estimar la confiabilidad del instrumento

#	Rangos	Confiabilidad
1	0,81 a 1,00	Muy alta la confiabilidad
2	0,61 a 0,80	Alta
3	0,41 a 0,60	Moderada
4	0,21 a 0,40	Baja
5	0,10 a 0,20	Muy baja

Estadísticas de fiabilidad Procesos administrativos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	14

Nota. Elaborado en SPSS V25

Estadísticas de fiabilidad Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	23

Nota. Elaborado en SPSS V25

Interpretación: calculando la confiabilidad para nuestro Primer instrumento Procesos administrativos, compuesto por 14 preguntas cuyo resultado de Alfa de Cronbach fue de 0,774, por lo que es aceptable y alta; asimismo para el instrumento que mide la Calidad de servicio se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,882 de los 23 elementos, el cual es de confiabilidad muy alta.

Anexo N° 06: Validación del instrumento

EXPERTO N°1:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA, 2022”.**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Peruana los Andes, estoy realizando un investigación acerca de “Procesos administrativos y calidad de servicios al usuario en municipalidad de Sapallanga 2022”.

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

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

ITEMS					
Procesos administrativos	1	2	3	4	5
Planeación					
1.- ¿Considera Ud. Que los servicios están debidamente planificados para definir objetivos?					
2.- ¿Considera Ud. Que los servicios de planeación es parte para establecer estrategias?					
3.- ¿Considera Ud. Que los servicios desarrollan planes para el usuario?					
4.- ¿Considera Ud. Que el servicio para los usuarios coordina las actividades?					
Organización					
5.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad determina las tareas frente al usuario?					
6.- ¿Considera Ud. Que los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas?					
7.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones?					
Dirección					
8.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario?					
9.- ¿los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos?					

10.- ¿En personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios?					
11.- ¿En la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios?					
Control					
12.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios?					
13.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad la evolución del desempeño son óptimos?					
14.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos?					
Calidad de servicio					
Elementos tangibles					
15.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios?					
16.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas?					
17.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario?					
18.- ¿Considera Ud. Que hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad?					
Fiabilidad					
19.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios?					
20.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios?					
21.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios?					
22.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios?					
23.- ¿Considera Ud. Que esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores?					
Capacidad de respuesta					
24.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios?					
25.- ¿Considera Ud. Que esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios?					
26.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad está dispuesta en ayudar a los usuarios?					
27.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios?					
Seguridad					
28.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad de Sapallanga son de comportamiento confiable?					
29.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen un comportamiento confiable?					
30.- ¿Considera Ud. Que esta institución tiene clientes asegurados?					

31.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes?					
32.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes?					
Empatía					
33.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna?					
34.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes?					
35.- ¿Considera Ud. Que esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios?					
36.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen interés por los clientes?					
37.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes?					

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:
No aplicable []

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MACAVILCA RAMOS MARILU ROSA
DNI: 19829880

Especialidad del validador: Licenciada en Administración. MARILU ROSA MACAVILCA RAMOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Macavilca Ramos MR

.....
Firma del experto informante

CLAD: 26798

EXPERTO N°2

Cuestionario
“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA, 2022”.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Peruana los Andes, estoy realizando un investigación acerca de “Procesos administrativos y calidad de servicios al usuario en municipalidad de Sapallanga 2022”.

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

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

ITEMS					
Procesos administrativos	1	2	3	4	5
Planeación					
1.- ¿Considera Ud. Que los servicios están debidamente planificados para definir objetivos?					
2.- ¿Considera Ud. Que los servicios de planeación es parte para establecer estrategias?					
3.- ¿Considera Ud. Que los servicios desarrollan planes para el usuario?					
4.- ¿Considera Ud. Que el servicio para los usuarios coordina las actividades?					
Organización					
5.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad determina las tareas frente al usuario?					
6.- ¿Considera Ud. Que los servicios prestados están diseñados para agrupar tareas?					
7.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente en la toma de decisiones?					
Dirección					
8.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad motivan a sus subordinados para una mejor atención al usuario?					
9.- ¿los procesos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados al resolver conflictos?					

10.- ¿En personal de la municipalidad influyen en los individuos en una motivación hacia los usuarios?					
11.- ¿En la municipalidad seleccionan canales de comunicación adecuadas para los usuarios?					
Control					
12.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad supervisan las actividades para dar una mejor atención a los usuarios?					
13.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad la evolución del desempeño son óptimos?					
14.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad realiza mejoras asegurándose el cumplimiento de los objetivos?					
Calidad de servicio					
Elementos tangibles					
15.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad tiene equipos modernos para realizar todos los servicios?					
16.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad tiene instalaciones visualmente atractivas en sus oficinas?					
17.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad a sus empleados está con apariencia limpia frente al usuario?					
18.- ¿Considera Ud. Que hay materiales asociados visualmente atractivos en el interior de la municipalidad?					
Fiabilidad					
19.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad cumple con el servicio prometido hacia los usuarios?					
20.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad cumple el servicio en el tiempo prometido hacia los usuarios?					
21.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos muestran interés para resolver problemas de los usuarios?					
22.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos realizan bien el servicio la primera vez frente a los usuarios?					
23.- ¿Considera Ud. Que esta institución cuenta con un adecuado registro libre de errores?					
Capacidad de respuesta					
24.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos informan puntualmente los servicios a los usuarios?					
25.- ¿Considera Ud. Que esta institución ofrece un servicio rápido hacia los usuarios?					
26.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad está dispuesta en ayudar a los usuarios?					
27.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para orientar a los usuarios?					
Seguridad					
28.- ¿Considera Ud. Que en la municipalidad de Sapallanga son de comportamiento confiable?					
29.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen un comportamiento confiable?					
30.- ¿Considera Ud. Que esta institución tiene clientes asegurados?					

31.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen el trato de ser amables con los clientes?					
32.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen el debido conocimiento para absolver dudas de clientes?					
Empatía					
33.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos realizan atención individual para los usuarios en dicha comuna?					
34.- ¿Considera Ud. Que la municipalidad hay horarios convenientes para los clientes?					
35.- ¿Considera Ud. Que esta institución tiene atención personalizada a favor de los usuarios?					
36.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos tienen interés por los clientes?					
37.- ¿Considera Ud. Que los servidores públicos entienden las necesidades de los clientes?					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Antonio Visurraga Camargo
DNI: 20011640

Especialidad del validador: Gestión Pública



- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del experto informante

Anexo N° 07: La data del procesamiento de datos

ENCUESTADOS	V1: Procesos administrativos														V2: Calidad de servicio																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
	D1: Planeación				D2: Organización			D3: Dirección				D4: Control			D1: Elementos tangibles				D2: Fiabilidad					D3: Capacidad de respuesta				D4: Seguridad					D5: Empatía					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37		
1	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2
2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4
3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
5	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
6	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
7	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
8	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	
9	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	2	
10	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	
11	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	
12	4	2	2	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	
13	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
14	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
15	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
16	3	5	5	3	2	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
17	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
18	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	
19	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	3
20	5	3	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	
21	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	
22	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	
23	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
24	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
25	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
26	3	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	3	
27	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
28	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	
29	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2
30	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	
31	5	3	3	2	4	2	5	3	2	5	3	2	3	5	2	5	3	3	2	5	2	5	3	5	3	5	3	3	3	2	2	5	3	2	5	3	2	
32	2	2	2	4	3	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4
33	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	

33	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5		
34	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	
35	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
36	3	5	5	3	2	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
37	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
38	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	
39	5	4	4	2	2	2	5	4	2	5	4	2	4	5	2	5	4	4	2	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	2	5	4	2	
40	2	3	3	5	4	5	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3	3	5	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	5	2	3	5	2	3	5
41	5	3	3	2	4	2	5	3	2	5	3	2	3	5	2	5	3	3	2	5	2	5	3	5	3	5	3	3	3	2	2	5	3	2	5	3	2	
42	5	2	2	4	2	4	5	2	4	5	2	4	2	5	4	5	2	2	4	5	4	5	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4	5	2	4	5	2	4
43	2	4	4	5	4	5	2	4	5	2	4	5	4	2	5	2	4	4	5	2	5	2	4	2	4	2	4	4	4	5	5	2	4	5	2	4	5	
44	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
45	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	
46	3	5	5	3	4	3	2	5	3	2	5	3	5	2	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	2	5	3	
47	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
48	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	5
49	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	
50	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	
51	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
52	5	2	2	4	3	4	5	2	4	5	2	4	2	5	4	5	2	2	4	5	4	5	2	5	2	5	2	2	2	4	4	5	2	4	5	2	4	
53	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
54	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	
55	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	5	3	
56	5	5	5	3	2	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	
57	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
58	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	
59	3	4	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	2	
60	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5	
61	5	3	3	2	4	2	5	3	2	5	3	2	3	5	2	5	3	3	2	5	2	5	3	5	3	5	3	3	2	2	5	3	2	5	3	2	5	
62	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4
63	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	
64	5	4	4	3	4	3	5	2	3	5	2	3	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	2	3	5	2	3	
65	2	5	5	3	4	3	2	5	3	2	5	3	5	2	3	2	5	5	3	2	3	2	5	2	5	2	5	5	5	3	3	2	5	3	2	5	3	
66	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	5	3	
67	5	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	
68	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	
69	3	4	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	2	
70	3	3	3	5	5	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	4	3	5	

71	4	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	2		
72	5	2	2	4	3	4	5	2	4	5	2	4	2	5	4	5	2	2	4	5	4	5	2	5	2	5	2	2	2	4	4	5	2	4	5	2	4		
73	2	4	4	5	4	5	2	4	5	2	4	5	4	2	5	2	4	4	5	2	5	2	4	2	4	2	4	4	4	5	5	2	4	5	2	4	5		
74	5	4	4	3	4	3	5	2	3	5	2	3	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	2	3	5	2	3		
75	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3		
76	2	5	5	3	2	3	2	5	3	2	5	3	5	2	3	2	5	5	3	2	3	2	5	2	5	2	5	5	5	3	3	2	5	3	2	5	3		
77	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
78	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	
79	3	4	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	2		
80	3	3	3	5	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	
81	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2		
82	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4
83	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5		
84	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	
85	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3		
86	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	
87	2	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	
88	4	3	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5		
89	5	4	4	2	4	2	5	4	2	5	4	2	4	5	2	5	4	4	2	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	5	4	2	5	4	2		
90	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5		
91	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2		
92	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4		
93	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5		
94	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3		
95	2	5	5	3	4	3	2	5	3	2	5	3	5	2	3	2	5	5	3	2	3	2	5	2	5	2	5	5	5	3	3	2	5	3	2	5	3		
96	5	5	5	3	2	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3		
97	5	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4		
98	2	3	3	5	3	5	2	3	5	2	3	5	3	2	5	2	3	3	5	2	5	2	3	2	3	2	3	3	3	5	5	2	3	5	2	3	5		
99	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2		
100	5	3	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5			
101	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2			
102	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4		
103	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5		
104	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3		
105	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3		
106	2	5	5	3	4	3	2	5	3	2	5	3	5	2	3	2	5	5	3	2	3	2	5	2	5	2	5	5	5	3	3	2	5	3	2	5	3		
107	5	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4		
108	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5		

Anexo 08: Autorización



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

RUBEN ROLAND REMUZGO PAITAN
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Sapallanga
S.A.

Yo, HERRERA QUINTO JEAN MARCO, identificado con DNI N° 72429243, domiciliado en Ca. Los Robles MZ B Lt 11 Sapallanga – Huancayo, me dirijo a usted con el debido respeto exponiendo lo siguiente:

Que siendo bachiller en Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, y habiendo escogido vuestra institución para la aplicación de los instrumentos de mi tesis titulada "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA, 2022." Concerniente a la aplicación de los cuestionarios, para ello requiero aplicar el cuestionario a todo el personal de la Municipalidad Distrital de Sapallanga, acudo a su digno despacho para la autorización correspondiente; al término del informe de tesis, me comprometo hacer de su conocimiento las conclusiones y sugerencias de la investigación para los fines que se crea conveniente.

Por lo expuesto espero acceda a mi petición. Agradeciéndole anticipadamente su comprensión y apoyo.

Sapallanga, 22 de Noviembre del 2022.

HERRERA QUINTO JEAN MARCO
DNI 72429243

Anexo 09: Evidencia Fotográfica



