

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“Gestión administrativa y la calidad de servicio de la
Municipalidad Provincial de Ambo - Huánuco, 2022”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA: Benancio Tello, Denisse Miluska

ASESOR: Villena Andrade, Tomas Dali

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71138491

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 04085862

Grado/Título: Grado de magister en gestión y negocios gestión y proyectos

Código ORCID: 0000-0002-1290-1434

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 horas del día 27 del mes de marzo del año 2025, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ (Presidente)
- Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO (Secretario)
- Mtro. William Giovanni LINARES BERAÚN (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N°106-2025-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO - HUÁNUCO, 2023" presentado por la graduanda Benancio Tello, Denisse Miluska; para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 15 y cualitativo de BUENO.

Siendo las 11:00 horas del día 27 del mes de MARZO del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ
Código Orcid: 0000-0002-0520-8586
DNI: 06180806

SECRETARIO

Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO
Código Orcid: 0000-0003-1423-2737
DNI: 41693326

VOCAL

Mtro. William Giovanni LINARES BERAÚN
Código Orcid: 0000-0002-4305-7758
DNI: 07750878



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: DENISSE MILUSKA BENANCIO TELLO, de la investigación titulada "Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo - Huánuco, 2022", con asesor(a) TOMÁS DALÍ VILLENA ANDRADE, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 067-2021-D-EPG-UDH del P. A. de MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 10 de diciembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

30. Benancio Tello, Denisse Miluska.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

5%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unamba.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mis pequeños por ser motivación constante.

AGRADECIMIENTO

A los servidores de la Municipalidad provincial de Ambo, por su colaboración con el Desarrollo de la tesis, llenando instrumentos aprobados para esta investigación.

A la población de Ambo, por su disponibilidad para llenar los instrumentos y contribuir con sus respuestas a las conclusiones de la tesis.

A mi docente asesor, y todos los profesores de la Universidad de Huánuco por sus conocimientos durante estos años de formación

A mis familiares por su motivación constante.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I.....	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICAS	19
1.3. OBJETIVOS.....	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	20
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	20
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	21
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	22
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	23
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	26
2.2. BASES TEÓRICAS	31
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	31
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO	38

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	43
2.4. HIPÓTESIS.....	45
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	45
2.4.2. HIPÓTESIS NULA	45
2.4.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	45
2.5. VARIABLES	45
2.5.1. VARIABLE X.....	45
2.5.2. VARIABLE Y	46
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
CAPÍTULO III.....	50
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.1.1. ENFOQUE.....	50
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	50
3.1.3. DISEÑO	51
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	51
3.2.1. POBLACIÓN.....	51
3.2.2. MUESTRA	52
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	55
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	55
CAPÍTULO IV	56
RESULTADOS	56
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	56
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	100
CAPÍTULO V	107
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	107
5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES.....	107
5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO	108
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Asignación del Personal (CAP).....	52
Tabla 2 Muestra de aplicación en el CAP	54
Tabla 3 ¿Usted como trabajador observa plasmado la misión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?.....	56
Tabla 4 ¿Usted como trabajador observa plasmado la visión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?.....	57
Tabla 5 ¿Usted como trabajador visualiza que cumplen los objetivos planteados para el funcionamiento de la Municipalidad orientados a la visión de la Institución?	58
Tabla 6 ¿Usted como trabajador de la Municipalidad observa que se tiene en cuenta los planes estratégicos y estos cumplen con los objetivos establecidos?.....	59
Tabla 7 ¿Considera usted que la municipalidad cumple racionalmente con las políticas o documentos de gestión MOF, ROF, TUPA y CAP?	60
Tabla 8 ¿Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige?.....	61
Tabla 9 ¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?	62
Tabla 10 ¿Considera usted que la municipalidad dispone de una adecuada organización?	63
Tabla 11 ¿La municipalidad dispone de un organigrama informativo que le facilite la realización de sus trámites?.....	64
Tabla 12 ¿El organigrama de la MPA detalla los niveles jerárquicos de las oficinas o unidades?	65
Tabla 13 ¿Considera usted que se fomenta una comunicación abierta y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos en la Municipalidad	66
Tabla 14 ¿Cree usted que se anima la participación y el intercambio de ideas a través de los canales de comunicación en la Municipalidad?	67
Tabla 15 ¿Usted está de acuerdo con el liderazgo que se ejecuta en la Municipalidad Provincial de Ambo en el año 2022?	68
Tabla 16 ¿Usted cree que existe un adecuado trabajo en equipo entre el personal de la Municipalidad Provincia de Ambo?	69

Tabla 17 ¿Usted cree que existe una adecuada motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo?.....	70
Tabla 18 ¿Cree usted que los acuerdos de armonía y convivencia laboral se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios?	71
Tabla 19 ¿Consideras que se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad?	72
Tabla 20 ¿Los funcionarios verifican que las tareas que realizas se mantienen dentro de los límites de tiempo, alcances acordados?	73
Tabla 21 ¿Usted cree que existe un adecuado control sobre las metas que se establecen en la municipalidad?	74
Tabla 22 ¿Usted cree que existe un adecuado control sobre los resultados que obtiene de las metas de la municipalidad?.....	75
Tabla 23 ¿Considera usted que se desarrolla con la efectividad las políticas implementadas por la administración en la Municipalidad?.....	76
Tabla 24 ¿Usted cree que se realiza correcciones en proceso que incurren en faltas o errores en su trabajo?	77
Tabla 25 ¿Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ambo están presentables y formales?.....	78
Tabla 26 ¿La Municipalidad provincial de Ambo cuenta con equipos modernos?.....	79
Tabla 27 ¿Cree usted que estado de las instalaciones físicas de la Municipalidad tienen buena distribución?	80
Tabla 28 ¿La Municipalidad provincial de Ambo tiene materiales asociados al servicio?	81
Tabla 29 ¿Para usted la Municipalidad brinda sus servicios con cortesía? ..	82
Tabla 30 ¿Cree usted que la Municipalidad fomenta entre los trabajadores un trato de amabilidad hacia la población?	83
Tabla 31 ¿El personal de la Municipalidad, dispone realizar ayudas benéficas a los ciudadanos?.....	84
Tabla 32 ¿El compromiso de la institución es reflejado en el servicio que brinda?	85
Tabla 33 ¿Confía al realizar sus trámites en los trabajadores de la Municipalidad?.....	86

Tabla 34 ¿Está seguro cuando brinda su información a un personal de la municipalidad, sin miedo a que lo pierdan o lo utilicen para otros fines?	87
Tabla 35 ¿En la Municipalidad provincial de Ambo respetan la privacidad de la población en sus trámites o situaciones referentes?	88
Tabla 36 ¿Los trámites que realiza en la municipalidad son fáciles y poco tediosos?	89
Tabla 37 ¿Si el servicio de la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?.....	90
Tabla 38 ¿Si el ciudadano tiene un problema la Municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo?	91
Tabla 39 ¿Cree usted que la Municipalidad respeta el orden de llegada sin preferencias a terceros?	92
Tabla 40 ¿La municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?	93
Tabla 41 ¿La Municipalidad mantiene los registros libres de error?.....	94
Tabla 42 ¿El horario de atención que dispone la Municipalidad te permite realizar sus trámites como ciudadano de la provincia de Ambo?	95
Tabla 43 ¿El trabajador de la Municipalidad tiene paciencia ante un conflicto?	96
Tabla 44 ¿En la municipalidad se brinda una atención personalizada?	97
Tabla 45 ¿La municipalidad considera los intereses de pueblo como objetivo de cumplirlos?	98
Tabla 46 ¿El trabajador de la municipalidad es empático con los usuarios y sus compañeros de trabajo?.....	99
Tabla 47 Prueba de normalidad Gestión administrativa.....	100
Tabla 48 Prueba de normalidad calidad de servicio.....	100
Tabla 49 Tabla de valores de la Rho Spearman para definir la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Ambo	101
Tabla 50 Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022	101
Tabla 51 Relación entre la planeación y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022.....	102

Tabla 52 Relación entre la organización y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022.....	103
Tabla 53 Relación entre la dirección y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022.....	104
Tabla 54 Relación entre el control y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022.....	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo del SERVPERF de calidad de servicio	39
Figura 2 Esquema que representa la metodología de estudio, alcance y nivel.	51
Figura 3 ¿Usted como trabajador observa plasmado la misión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?.....	56
Figura 4 ¿Usted como trabajador observa plasmado la visión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?.....	57
Figura 5 ¿Usted como trabajador visualiza que cumplen los objetivos planteados para el funcionamiento de la Municipalidad orientados a la visión de la Institución?.....	58
Figura 6 ¿Usted como trabajador de la Municipalidad observa que se tiene en cuenta los planes estratégicos y estos cumplen con los objetivos establecidos?.....	59
Figura 7 ¿Considera usted que la municipalidad cumple racionalmente con las políticas o documentos de gestión MOF, ROF, TUPA y CAP?.....	60
Figura 8 ¿Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige?.....	61
Figura 9 ¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?	62
Figura 10 ¿Considera usted que la municipalidad dispone de una adecuada organización?	63
Figura 11 ¿La municipalidad dispone de un organigrama informativo que le facilite la realización de sus trámites?.....	64
Figura 12 ¿El organigrama de la MPA detalla los niveles jerárquicos de las oficinas o unidades?	65
Figura 13 ¿Considera usted que se fomenta una comunicación abierta y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos en la Municipalidad	66
Figura 14 ¿Cree usted que se anima la participación y el intercambio de ideas a través de los canales de comunicación en la Municipalidad?	67
Figura 15 ¿Usted está de acuerdo con el liderazgo que se ejecuta en la Municipalidad Provincial de Ambo en el año 2022?	68
Figura 16 ¿Usted cree que existe un adecuado trabajo en equipo entre el	

personal de la Municipalidad Provincia de Ambo?	69
Figura 17 ¿Usted cree que existe una adecuada motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo?	70
Figura 18 ¿Cree usted que los acuerdos de armonía y convivencia laboral se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios?	71
Figura 19 ¿Consideras que se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad?	72
Figura 20 ¿Los funcionarios verifican que las tareas que realizas se mantienen dentro de los límites de tiempo, alcances acordados?	73
Figura 21 ¿Usted cree que existe un adecuado control sobre las metas que se establecen en la municipalidad?	74
Figura 22 ¿Usted cree que existe un adecuado control sobre los resultados que obtiene de las metas de la municipalidad?.....	75
Figura 23 ¿Considera usted que se desarrolla con la efectividad las políticas implementadas por la administración en la Municipalidad?.....	76
Figura 24 ¿Usted cree que se realiza correcciones en proceso que incurren en faltas o errores en su trabajo?	77
Figura 25 ¿Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ambo están presentables y formales?.....	78
Figura 26 ¿La Municipalidad provincial de Ambo cuenta con equipos modernos?.....	79
Figura 27 ¿Cree usted que estado de las instalaciones físicas de la Municipalidad tienen buena distribución?	80
Figura 28 ¿La Municipalidad provincial de Ambo tiene materiales asociados al servicio?.....	81
Figura 29 ¿Para usted la Municipalidad brinda sus servicios con cortesía?.	82
Figura 30 ¿Cree usted que la Municipalidad fomenta entre los trabajadores un trato de amabilidad hacia la población?	83
Figura 31 ¿El personal de la Municipalidad, dispone realizar ayudas benéficas a los ciudadanos?.....	84
Figura 32 ¿El compromiso de la institución es reflejado en el servicio que brinda?	85
Figura 33 ¿Confía al realizar sus trámites en los trabajadores de la Municipalidad?.....	86

Figura 34 ¿Está seguro cuando brinda su información a un personal de la municipalidad, sin miedo a que lo pierdan o lo utilicen para otros fines?	87
Figura 35 ¿En la Municipalidad provincial de Ambo respetan la privacidad de la población en sus trámites o situaciones referentes?	88
Figura 36 ¿Los trámites que realiza en la municipalidad son fáciles y poco tediosos?	89
Figura 37 ¿Si el servicio de la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?.....	90
Figura 38 ¿Si el ciudadano tiene un problema la Municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo?	91
Figura 39 ¿Cree usted que la Municipalidad respeta el orden de llegada sin preferencias a terceros?	92
Figura 40 ¿La municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?	93
Figura 41 ¿La Municipalidad mantiene los registros libres de error?	94
Figura 42 ¿El horario de atención que dispone la Municipalidad te permite realizar sus trámites como ciudadano de la provincia de Ambo?	95
Figura 43 ¿El trabajador de la Municipalidad tiene paciencia ante un conflicto?	96
Figura 44 ¿En la municipalidad se brinda una atención personalizada?	97
Figura 45 ¿La municipalidad considera los intereses de pueblo como objetivo de cumplirlos?	98
Figura 46 ¿El trabajador de la municipalidad es empático con los usuarios y sus compañeros de trabajo?.....	99

RESUMEN

La tesis ha sido elaborada, tomando en cuenta el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, cuyo objetivo principal fue establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo Huánuco 2022, respecto a la metodología de la investigación esta ha sido de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de alcance no experimental de corte transaccional, teniendo como población 1 a la totalidad de funcionarios de Ambo 415 con una muestra de 200 servidores, y una segunda población con un total de 52348 habitantes con una muestra probabilística de 381, usando como instrumento el cuestionario para la recolección de datos, el cual ha permitido concluir de la siguiente manera en mérito al objetivo general, la tesis ha podido demostrar la conexión que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo 2022 a través del coeficiente de correlación de Pearson Rho Spearman cuyo valor es positivo 0.944, nivel de relación significativa entre ambas variables, con un grado de significancia de 0.000, se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: Calidad, Eficiencia, Gestión, Monitoreo, Servicios

ABSTRACT

The thesis has been prepared, taking into account the Regulation of Degrees and Titles of the University of Huánuco, whose main objective was to establish the relationship that exists between administrative management and the quality of service of the Provincial Municipality of Ambo Huánuco 2022, with respect to The research methodology has been of an applied type, with a quantitative approach, of a correlational descriptive level, of a non-experimental scope of a transactional nature, having as population 1 all the officials of Ambo 415 with a sample of 200 servers, and a second population with a total of 52,348 inhabitants with a probabilistic sample of 381, using the questionnaire as an instrument for data collection, which has allowed us to conclude in the following way in merit of the general objective, the thesis has been able to demonstrate the connection that exists between administrative management and service quality in the Provincial Municipality of Ambo 2022 through the Pearson Rho Spearman correlation coefficient whose value is positive 0.944, a significant level of relationship between both variables, with a degree of significance of 0.000, it is accepted the alternative hypothesis.

Keywords: Quality, Efficiency, Management, Monitoring, Services

INTRODUCCIÓN

La tesis planteada, ha sido desarrollada teniendo como objetivo analizar el comportamiento de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo, en ese entendido el contenido planteado tiene como base la siguiente estructura:

En el capítulo uno, la tesis hace una descripción respecto a la problemática el cual parte desde la deficiencia en el trámite administrativo como el lapso de respuesta entre cada oficina que es necesario para una respuesta a una solicitud de un administrado o ciudadano, falta de recursos, estudio motivo por el cual se lleva a cabo esta investigación, en el cual se sustentan los objetivos, así como las justificaciones en términos teóricos, prácticos y metodológicos.

En el capítulo dos, la tesis hace una presentación de información científica postulada por tesisistas a nivel internacional, nacional y local, que junto al marco teórico permiten la configuración de una operacionalización de variable capaz de definir los criterios para el recojo de información y medir el comportamiento de ambas variables.

En el capítulo tres, la tesis hace una exposición clara de la metodología que conduce la presente investigación, en el cual se describe con claridad el tipo, enfoque, y nivel cuya rigurosidad en estos postulados permite el diseño de instrumentos para el recojo de información primaria vinculada a la población de estudio definida en este apartado.

En el capítulo cuatro, la tesis hace una exposición de los resultados obtenidos tanto de los trabajadores de la comuna huanuqueña cómo la de los usuarios, quienes al acceder a los diferentes servicios tienen una respuesta objetiva respecto a las consultas que se hace sobre las características principales de la calidad del servicio. Se incluye además la metodología descriptiva que permite fundamentalmente demostrar la afirmación planteada en la hipótesis a partir de cálculos inferenciales.

En el capítulo 5, la tesis hace una presentación contrastando los

resultados con los objetivos, los antecedentes y el marco teórico conceptual, a partir del cual se llegan a importantes conclusiones que son a consecuencia de un trabajo riguroso recogiendo información tal cual ha sido planteado en el proyecto de investigación. La tesis ha podido demostrar que efectivamente tal como plantea la teoría si existe una relación entre la gestión de tipo administrativa con la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Conforme a Arriaga (2012), con el fin de evaluar la gestión municipal a escala internacional, el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de las Naciones Unidas emprendió una investigación. La investigación hace hincapié en la administración de los gobiernos locales en varias naciones, entre ellas EE. UU., Gran Bretaña, Australia, Nueva Zelanda, Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Suiza y Holanda. El ILPES también señala que existe una tendencia progresiva en la región sobre una gestión municipal eficiente a partir de su realidad socio-territorial y a fortalecer los procesos internos para mejorar el servicio prestados a los administrados.

Las municipalidades del continente europeo y americano buscan siempre la excelencia y la vanguardia para mantenerse competitivas y firmes en un mercado globalizado de municipalidades al servicio de la ciudadanía. Éstos abarcan desde la eficiencia en la gestión administrativa para una calidad en el servicio ofertado por la institución, incluyendo intrincados fenómenos sociales en cada especialidad al tiempo que se adhieren a leyes nacionales, y que formulen normar y regular el servicio que brinda (Morales y Tarazona, 2015).

Defensoría del pueblo demuestra que las municipalidades son las instituciones públicas con más quejas en el año 2021 en el departamento de Ayacucho, al exponer un registro de entidades públicas con más quejas, al respecto señal que se tramitó 1505 quejas de los 3739 casos atendidos en la provincia de Huamanga La Mar, Cangallo, Víctor Fajardo, Vilcashuamán, Huancasancos y Sucre; Asimismo, precisó que las cinco temáticas más recurrentes, 321 fueron quejas por trámites y procedimientos en las municipalidades representado el 20.9 % del total de quejas. Las quejas por trámites y procedimientos en entidades públicas se refirieron especialmente a

demoras injustificadas, problemas relacionados a procedimientos sancionadores y actos administrativos irregulares (Defensoría del Pueblo, 2022).

En mayor porcentaje las municipalidades en Perú son administradas sin reglas de forma empírica. Así mismo la gestión municipal tradicional no ha sido eficaz, y por la falta de experiencia y conocimientos técnicos en gestión administrativa para la atención al ciudadano, como también desconocimiento de los componentes de la gestión administrativa como la planificación, organización, dirección y control de procesos, la mayoría de las decisiones de la gestión para la atención no están enfocadas al perfil del ciudadano de su jurisdicción. La mala calidad del servicio crea una brecha de insatisfacción entre la administración y sus ciudadanos, es decir, el descontento es mayor al esfuerzo comunal. En casi todos los ámbitos de la economía, el servicio al cliente se considera un valor añadido para los bienes físicos y, por supuesto, esencial en el caso de los proveedores de servicios, como las municipalidades (Defensoría del Pueblo, 2018).

Los problemas actuales de la Municipalidad Provincial de Ambo son la deficiencia en el trámite administrativo como el lapso de respuesta entre cada oficina que es necesario para una respuesta a una solicitud de un administrado o ciudadano, escases de recursos (suministros de oficina como papelería, tintas para impresora, entre otros) para cubrir todos los requerimientos de la población para un servicio de calidad y se suma la ausencia de experiencia profesional en atención al ciudadano, que impiden que los objetivos y metas de servicio propuestos se cumplan de manera eficiente y eficaz y generan un malestar general entre la población. Las improvisaciones son el mejor enfoque para abordar algunos temas en el Municipio en cuestión, lo que demuestra una falta de liderazgo en la gestión de los objetivos estratégicos, que el Municipio debería haber previsto en su plan estratégico institucional. Por otro lado, se constató que el equipo es anticuada e insuficiente para un servicio adecuado al administrado, la mayoría de los trabajadores no están familiarizados con las funciones específicas de su puesto, se comprometen regularmente con el servicio, y existe falta de

capacitación de la institución al personal en atención al ciudadano.

Entre las consecuencias de los defectos mencionados se encuentran la dificultad para alcanzar las metas y objetivos; estrategias que con frecuencia no se llevan a cabo como se desea o planifica; una mala utilización de los recursos administrativos; y un personal que no proporciona al usuario un servicio de calidad, se traduce en insatisfacción del ciudadano.

Para mejorar la calidad del servicio en relación con la gestión municipal es necesario gestionar mejor los procesos administrativos como la planificación, la organización, la dirección y el control. También es necesario sustituir a los empleados que no brindan un servicio como se espera de ellos, no cumplan sus objetivos o no respeten las normas de convivencia establecidas en el trabajo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ✓ ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICAS

- ✓ ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022
- ✓ Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022
- ✓ Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022
- ✓ Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación hace una contribución teórica a partir de los hallazgos tras la aplicación de los resultados discutiendo los alcances que la actual teoría tiene para analizar en contextos específicos como los mencionados.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Las aplicaciones prácticas de los resultados de esta investigación son cruciales para encontrar las técnicas suficientes, que nos ayudara mejorar la eficacia de las operaciones de las variables que se han contemplado en el estudio.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El estudio se justifica metodológicamente porque se utilizaron el instrumento del cuestionario para ambas variables, que serán aprobado mediante valoración profesional, para comprender la conexión entre la variable gestión administrativa y la calidad del servicio prestado a los ciudadanos mediante la técnica de encuesta.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la elaboración del presente estudio se identificaron limitantes. Se limita a investigar a los ciudadanos de la municipalidad provincial de ambo, como igualmente se restringe la información debido a la burocracia ineficiente y a la lenta respuesta de la entidad a las solicitudes para la viabilidad de la investigación.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue posible gracias a lo siguiente:

- Dispone de recursos monetarios para la inversión en los recursos que demande
- Cuenta con asistencia técnica en metodología
- Cuenta con la venia de la Municipalidad
- Cuenta con el tiempo necesario para su desarrollo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Acosta (2022), en su investigación titulado ***Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato***, tesis para optar Grado Académico de Magíster en Administración Pública, presentado en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, contó con el propósito de evaluar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio dentro de las instituciones del gobierno de Ambato.

Para inducirlo se parte de los alcances de la atención al ciudadano del gobierno de Ambato en la institución de administración del cementerio demostrado una significativa aceptación del trato a los usuarios durante el periodo de pandemia, en tal sentido se ha determinado que tiene una clara incidencia en la calidad que ofrece a nivel de los los servicios, así mismo en la revisión bibliográfica se encontraron artículos teóricos, libros y revistas de estudios anteriores que ayudaron a comprender mejor el tema y ayudaron a construir un marco teórico sustentado y confiable. Los usuarios de los cementerios municipales de Ambato manifestaron en la encuesta que la calidad del servicio disminuye durante las pandemias porque muchas personas no están preparadas para una situación de emergencia; en algunos casos, la calidad del servicio ha sido muy criticada porque el virus mató a muchas personas en todo el mundo (Acosta, 2022, p.72).

Pazmiño (2021) en su investigación titulado ***Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar***, tesis para optar Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente, presentado en la

Universidad Técnica de Ambato del Ecuador, con el fin de examinar la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del centro médico nacional.

Para lograrlo se ha consultado tesis, libros y hablado con los pacientes otorgaron la máxima puntuación posible sobre el nivel de confianza que infunde el personal, lo que destaca en sus evaluaciones de la calidad del servicio. En los hallazgos obtenidos relacionados a las opiniones de los pacientes respecto a la calidad de atención en el servicio de salud son favorables por qué el 78% de los pacientes desean sugerir el hospital y los servicios que presta, lo que supone un aumento significativo de la satisfacción de los pacientes, la manera percibida en el trato que reciben los pacientes entablando una relación coherente entre ambas partes; ya sea el interés del personal por los pacientes, la forma en que se les proporciona una atención personalizada y la disposición del personal a ayudar a los pacientes cuando lo necesitaban fueron aspectos adicionales que llamaron la atención, algunos pacientes no estuvieran del todo satisfechos con el servicio. Todo ello nos permite que debemos mejorar y maximizar los recursos proporcionando respuestas rápidas con la finalidad de reducir la tasa de insatisfacción (Pazmiño, 2021, p.38).

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Polo y Sánchez (2022), en su investigación titulada ***Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Paucas, Áncash, 2022***, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentado en la Universidad César Vallejo, el propósito en esta la investigación tuvo como objetivo determinar la existencia de asociación en medio de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital en el año 2022.

Para poder cumplir con los objetivos que se ha propuesto la investigación se ha determinado el coeficiente de correlación cuyo valor

es 0.726, para evaluar el vínculo entre las categorías en la Municipalidad. Confirmando con los resultados una asociación algo positiva, y en cuanto a la contrastación de los objetivos específicos se obtuvo un valor de (0,489) que señala una asociatividad moderadamente positiva (Polo y Sánchez, 2022, p. 34).

Huahuachampi (2021), en su investigación de título ***Gestión administrativo y calidad de los servicios en la municipalidad distrital de San Sebastián, cusco - 2020***, tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, presentada en la Universidad de Alas Peruanas del Cusco, el propósito de la exploración consiste en demostrar que la gestión administrativa se asocia con la calidad de los servidores de la municipalidad.

En el estudio se ha desestimado la hipótesis nula, ya que se ha podido evidenciar la existencia de una asociación positiva significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en estudio, con un valor de 0,805, esto se sustenta además en las estimaciones porcentuales descriptivas de 11,3% para el nivel alto y 68,0% para un nivel moderado. Además, con un valor de correlación de 0,802 que demuestra una asociación positiva alta y se reafirma con valores porcentuales descriptivos donde el 70,1% estiman a la calidad del servicio en un grado moderado y un 17.7% lo tasa como alto. En este contexto, se puede afirmar que hay una correlación sólida y positiva entre la planificación de la gestión administrativa y el servicio al ciudadano en la municipalidad del Cusco, así mismo en similares valores el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado al usuario en la municipalidad son adecuados (Huahuachampi, 2021, p. 59).

Alejandro (2022), en su investigación de título ***Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022***, tesis para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública, presentada en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Chimbote, cuyo propósito fue establecer la relación que existe entre

la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la municipalidad.

Al descubrirse que existía una fuerte conexión positiva entre las categorías de estudio, con una tasación de 0,736 y una significación inferior al 05% de error, se aceptó los supuestos planteados rechazando de esta manera la nula y en las valoraciones porcentuales descriptivas se obtuvo un nivel alto de asociatividad en las categorías de estudio. Con un valor de 0,619, los datos lograron demostrar que existe complementariedad entre las variables de estudio, que es fundamental en la planificación con la calidad del servicio, la conjetura uno del estudio también se vio respaldada por las valoraciones descriptivas donde el 70,1% lo estima en un nivel mediano y el 17,7% alta. Con una correlación de 0.656 se afirma una asociación positiva representativa entre la organización como parte de la estructura pública con la calidad, determinando ella a partir de la correlación existente (Alejandro, 2022, p. 29).

Según Dulanto (2019), en su tesis titulada ***Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay (MDC), periodo 2018***, tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en la ciudad de Huacho, el propósito fue establecer de qué forma la gestión administrativa incide en la calidad del servicio de la municipalidad.

El año 2018, la gestión administrativa de la municipalidad de Chancay incide significativamente en el nivel de servicio prestado, como se demostró con el resultado, que obtuvo una valoración de 0.542, lo cual es una asociación positiva y baja en la escala de Bisquerra. La inadecuada planificación y la mala administración municipal tienen una incidencia negativa relevante en el servicio del municipio. El nivel del servicio en la municipalidad en el año 2018 está sustancialmente afectado por el diseño organizacional de la gestión administrativa demostrado según la escala de Bisquerra (0.548) que indica una

asociación positiva y moderada. En 2018, el liderazgo administrativo afecta significativamente a la capacidad del municipio para prestar servicios de alta calidad. Y la calidad en el servicio del municipio está significativamente influenciada por el control administrativo, en vista de ello se demuestra una asociación de 0,366, que es baja y directa en la escala de Bisquerra (Dulanto, 2019, p. 56).

Ñahul (2020), en su investigación de título ***Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020***, investigación para optar el Grado de Maestría en Gestión Pública, presentada en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue establecer la relación en mitad de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la entidad.

Al haber una relacionada media positiva entre la gestión la administración y la calidad en el servicio, al haber evidenciado deficiencias en los planes institucionales, por el cual la mejora continua en la planificación en función a las necesidades de los trabajadores y administrados permite elevar la percepción sobre la calidad, mediante la planificación, organización, dirección y control. Existe una asociación media positiva entre la gestión administrativa y el control con un valor obtenido de (Rho 0,559), lo que la convierte en la dimensión que presenta una mayor representatividad de asociación en comparación con las otras dimensiones (Ñaul, 2020, p. 24).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Durand et al. (2022), mencionan en su tesis titulada: ***Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad José Crespo y Castillo, 2021***, tesis para optar el Título en Licenciado en Administración, presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, con el propósito de establecer la asociación de la gestión administrativa con la calidad en el servicio en la entidad.

La dirección administrativa mantiene una asociación directa con el servicio que el personal brinda de la municipalidad; la planificación,

organización, dirección y control son componentes de la gestión administrativa que deben coordinarse con el objetivo de fomentar relaciones positivas con el usuario para que se sienta vinculado a la actividad de la entidad y pueda exponer empatía por el servicio que recibe, uno de los problemas identificados en el aspecto gerencial es la no concepción de las funcionalidades individuales correctas por los trabajadores, dando como resultado el descuido de sus verdaderas labores. La planificación de la dirección administrativa conserva una asociación directa con la calidad del servicio del personal administrativo; el objetivo fue comprender cómo debe gestionar la institución en el desarrollo de herramientas de gestión y que todo el personal esté familiarizado con estas herramientas para prestar un servicio más especializado y eficaz. La planificación administrativa de la municipalidad está directamente relacionada con el grado de servicio que proporciona los empleados; dentro de la entidad se debe demostrar una comunicación efectiva para que los procesos se realicen de manera oportuna. El nivel de servicio del trabajador administrativo que está directamente correlacionada con la misión de la alta dirección, por lo que la institución debe reconocer las falencias que no sean coherentes con sus objetivos, aunque indudablemente existe una asociación seria entre ambas categorías. El nivel del servicio del trabajador administrativo de la municipalidad está directamente relacionado con el control de la administración; la filiación y valoración del desempeño de los trabajadores también debe tener en cuenta los procedimientos adecuados con los que cuentan, por lo que la municipalidad debe comprender las normas y sugerir filiaciones para una mejor comprensión de sus procedimientos (Durant et al. 2022, p. 73).

Acosta (2022), en su tesis titulado como ***Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Santamaría del Valle (MDSV), Huánuco 2021***, tesis para optar el Grado Académico en Maestra en Ciencias Administrativa, con mención a la Gestión Pública, presentada en la Universidad de Huánuco, con el propósito de determinar la asociación existente entre la gestión administrativa y el

desempeño laboral.

Se halló una fuerte asociación entre las variables, determinando que la gestión administrativa implica realizar responsabilidades como planificar, organizar, dirigir y controlar para cumplir las metas u objetivos, se infiere que la gestión administrativa afecta considerablemente en la productividad del trabajador. Se encontró una buena correlación entre las dimensiones y la variable desempeño laboral en la municipalidad mediante un coeficiente de asociatividad se demuestra una asociación positiva moderada. Este hallazgo sugiere que, los empleados tienen una disposición a adaptarse a diversos contextos, la planificación es una característica que se asocia con el desempeño. Se determinó la existencia de una asociación fuerte de la organización de la gestión administrativa y la productividad laboral, la organización administrativa es una causa que incide en la productividad de los trabajadores. Finalmente, utilizando la prueba estadística no paramétrica con una estimación de asociación de 0,514 se estableció la existencia una asociación medida entre el control y el desempeño del trabajador, el control permite llevar un monitoreo de las funciones y responsabilidades de la municipalidad (Acosta, 2022, p. 110-111).

Pillco (2018), en su tesis titulada ***Sistema de gestión y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca – Huánuco (MDPM). periodo 2017***, tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, que el propósito fue establecer de que forma el sistema de gestión se asocian con la calidad de servicios públicos básicos de la municipalidad.

Los siguientes datos muestran que el método de administración de la municipalidad tiene una relación sustancial (28,18%) con el estándar de los servicios públicos fundamentales. En resumen, podemos decir que el método de administración MDPM se encuentra en un nivel normal con un 50,1%, seguido de un 19,8% con prácticas de valor deficiente, y un 15,4% con prácticas de valor realmente deficiente. En términos

generales, podemos afirmar que el 55,2% de los encuestados opina que los servicios públicos básicos de la MDPM son de calidad regular, seguido de un 29,6% que opina que es buena, y un 11,1% que opina que es de mala calidad. La estructura de gestión de la MDPM tiene un impacto considerable en el calibre de sus servicios públicos fundamentales (Pillco, 2018, p.72).

Flores et al. (2019), en su tesis titulada ***La gestión del presupuesto y la calidad de servicios públicos básicos de la municipalidad distrital de Pillco Marca (MDPM), año 2018***, tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, presenta en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, cuyo objetivo fue establecer la asociación de la gestión del presupuesto con la calidad de servicios básicos públicos de la municipalidad, establecida por calificaciones iguales o superiores al 50% en la escala de evaluación de la calidad de servicio.

Se ha constatado que el método de gestión presupuestaria de la municipalidad está conectado con el sistema de planificación en un porcentaje sustancialmente que es superior al 50% de la norma. De acuerdo con el número de necesidades del administrado hallado en estudio, se establece que la gestión presupuestaria está conectada con los requerimientos de la población de la municipalidad, a escalas superiores a las habituales. Y se ha determinado que la gestión presupuestaria está estrechamente ligada con la estructura organizacional y funciones (Flores et al., 2019, p. 68).

Carhua (2022), en su tesis titulada como ***Gestión administrativa y calidad de servicio del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de San Rafael (MDSR) 2022***, tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, presentada en la Universidad de Huánuco, que el objetivo fue establecer la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa vaso de leche de la municipalidad.

Con una estimación social de 0,846, la investigación muestra una asociación positiva sustancial entre las categorías en la entidad pública. De ello se desprende que la revisión de la gestión directiva es más importante cuanto mejor es el estilo de gestión. Debido a esto, se supone que la gestión empresarial es una herramienta que combina simulaciones de tareas pasadas y dinámicas para garantizar la viabilidad del programa social. Por lo tanto, se supone que la gestión empresarial es una herramienta que combina simulaciones de tareas pasadas y dinámicas para garantizar la viabilidad de programas sociales en la municipalidad, dado que la organización no fue tan bien reconocida en los resultados para la coherencia con el plan de transferencia, de las actividades de registro, y de las operaciones del municipio, se sabe que la organización es un factor esencial para el municipio en la realización de sus actividades, priorizar y tener en cuenta a la población desfavorecida es algo que deben tener en cuenta los trabajadores comunitarios del programa para ayudarles a crecer. Para ello, deben darles prioridad frente a esfuerzos anteriores. En el estudio se halló una asociación positiva y sólida entre la dirección y el enfoque de administración, arrojando una estimación social de 0,967. Es decir, es crucial entender que la dirección es una parte de la administración que permite al grupo humano orientar una cantidad suficiente de habilidades con el fin de completar plenamente sus tareas para lograr un servicio de calidad y se debe potenciar acciones de iniciativa y gestión. Por último, es necesario completar la conexión del programa social en el distrito, para ello, se deben realizar instrucciones de colaboración, mando y gestión para la adiestración social de los administrados del programa, debido a que no sólo se trata de transferir los componentes de los productos lácteos, sino que también pueden organizar tareas intuitivas con el público en general para trabajar en su valorización y administración (Carhua, 2022, p. 77-78).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa son las actividades y procesos implicados en la dirección, control y organización de una empresa u organización. Así mismo Amaru (2009) lo define como el mecanismo a partir del cual se establecen criterios para medir la efectividad de la planeación, de igual manera este concepto está asociado con la forma cómo está organizada y cómo se dirige y controla las actividades dentro de una institución, enmarcada en propósitos establecidos en los documentos de gestión pública.

➤ Gestión Administrativa se relaciona con la calidad de servicio

Según Tirado (2014) concluye a través de los resultados alcanzados de la encuesta a trabajadores y profesionales, como también de entrevista a gestores administrativos y una observación in situ. El objetivo principal era fijar la asociatividad entre las categorías.

2.2.1.1. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión 1: Planeación

La planificación es la base en la habilidad administrativa y establece las metas de una organización. También determina dónde se establecerá una organización, cuándo comenzarán las operaciones y cómo se alcanzarán esos objetivos. Además de elegir y relacionar los datos, la planificación también implica crear y utilizar hipótesis de futuro para visualizar y formular las acciones sugeridas que se consideran esenciales para obtener los resultados previstos (Luna, 2015).

Según Münch (2014), consiste en determinar el rumbo de la municipalidad, los resultados que se obtendrán mediante un estudio del entorno y la creación de medidas para reducir los riesgos a fin de alcanzar un nivel de servicio de calidad para el

ciudadano.

Es el primer componente administrativo encargado de crear el marco institucional para la administración profesional. Al respecto Louffat (2016) explica que la planificación conduce, guía y da a la institución las coordenadas de la ruta que planea seguir, permitiéndole auto diagnosticarse y prescribir las soluciones de gestión adecuadas para garantizar un rendimiento sostenible y rentable a lo largo del tiempo. Los componentes fundamentales de la planificación son:

a. Misión; es el propósito para el que existe una corporación u organización se plasma en su misión, que debe basarse en ideales y principios rectores que le den identidad. Describe cómo un grupo de personas o una institución planea alcanzar sus objetivos y fortalecer sus cimientos a lo largo del tiempo. La elaboración de la misión debería, como mínimo, responder a las siguientes preguntas:

- ¿Lo que somos?
- ¿Por qué estamos aquí?
- ¿A quiénes servimos?
- ¿Qué nos diferencia?

En conformidad a los lineamientos del CEPLAN y la Ley 27972 se define a la autonomía política, económica y administrativa en las municipalidades en materias de su competencia y de acuerdo con el equipo técnico, los responsables y las direcciones, que regulan la naturaleza, la intención, las capacidades, los deberes, la estructura y los recursos de los Municipios:

Misión de la MPA

Gestionamos y promovemos el desarrollo sostenible e integral, así como el bienestar humano, mediante la coordinación institucional y la implicación de la sociedad civil organizada, y promovemos el desarrollo local y prestamos servicios públicos en

la provincia de Ambo con eficiencia, eficacia y un control adecuado, reza la declaración de objetivos de la provincia de Ambo.

b. Visión: La visión es una extensión del propósito que se persigue a medio y largo plazo y contempla el crecimiento institucional. Ambas son esenciales, están conectadas y son duraderas. En vista de ello, en el futuro será necesario modificar las preguntas relacionadas con la misión.

- ¿En quién nos convertiremos?
- ¿A qué propósito serviremos?
- ¿A quién representaremos?
- ¿Qué nos distingue a unos de otros?

Visión de la MPA

Ser un gobierno local representativo y democrático que fomenta el consenso, planifica, promueve el desarrollo nacional a nivel local, fomenta la participación ciudadana y previene las amenazas a la seguridad general, al tiempo que posee una permanencia estructural completa para el cumplimiento de sus objetivos.

c. Objetivos; son los logros que deben alcanzarse en un plazo determinado. Por ello, para medir su cumplimiento es necesario crear un indicador. En ocasiones, objetivos, resultados y metas se utilizan indistintamente. Hay que observar que difieren un poco entre sí sin pretender iniciar una discusión terminológica. El objetivo es la propuesta de lo que se pretende conseguir al principio de un periodo (OE1); el resultado es lo que se produce al terminar el periodo (OE2) anticipado para la consecución de los logros previamente fijados.

Fines u objetivo de la MPA

La Municipalidad Provincial de Ambo, tiene la responsabilidad de gestionar los recursos económicos y crear proyectos que

beneficien y hagan progresar a la Provincia de Ambo.

Los objetivos estratégicos institucionales (OEI), en la municipalidad se ha planteado 13 objetivos estratégicos institucionales que se ha tomado como referencia para la elaboración del PEI, de la MPA, se parte del OEI que representan temas de gestión en atención al ciudadano, seguridad ciudadana, fiscalización, promover el desarrollo en el territorio, entre otros, que permitirán orientar la gestión de la entidad al servicio del ciudadano (Municipalidad Provincial de Ambo , 2019).

La meta principal que la MPA que espera alcanzar en 2022, como conclusión de la planeación estratégica en la gestión de la entidad es mejoras en el servicio por la administración, ya que estos objetivos son metas institucionales que enmarcan como se deben alcanzar las metas, desglosadas en metas específicas y estas en resultados de actividades, indicadores y metas institucionales que deben amalgamarse para cumplir con las metas del municipio de Ambo en 2022 y su proyección a 2030 (Municipalidad Provincial de Ambo , 2019).

d. Estrategias: Es referenciada como la posición institucional ajustada para alcanzar la misión, así como las metas establecidas de mejoras en el servicio. La táctica incluye tomar decisiones y escoger las mejores alternativas tácticas que la amparan.

Estrategias de la MPA

Los objetivos estratégicos institucionales (OEI), plaza los resultados que la entidad pretende obtener en cuanto a sus condiciones internas y de vida del administrado ambina que se atienden, de acuerdo con las funciones sustantivas o de administración interna especificadas en la Ley Orgánica. En este caso, el municipio define dos tipos de objetivos estratégicos debido a su naturaleza según (Municipalidad Provincial de Ambo , 2019):

El OEI de tipo I, se refiere al grupo de personas a las que la institución o empresa sirve y pretende mejorar a través de la provisión de sus servicios.

El OEI de tipo II, las circunstancias internas que la entidad quiere potenciar o mejorar, el municipio recomienda esta forma de OEI para mejorar sus sistemas de apoyo, su diseño organizativo, resolver problemas de gestión o maximizar el uso de sus recursos con el fin de servir adecuadamente a sus ciudadanos o habitantes de la municipalidad.

e. Políticas, son reglas de cuales dirigen la toma decisiones administrativas sin tomar realmente el juicio.

Dimensión 2: Organización

Según Münch (2007) es abreviar el trabajo, coordinar y optimizar las operaciones y garantizar que todas las tareas y recursos se empleen de forma sencilla y fácil de gestionar.

a. División del trabajo: es la separación y restricción de tareas para realizar el trabajo con mayor eficacia. Las siguientes fases forman parte de la división del trabajo, que fomenta la especialización y la mejora del trabajo: definición del puesto, departamentalización y jerarquización (Munch, 2014).

b. Coordinación: es la sincronización y la alineación de los esfuerzos para completar con éxito un trabajo. Que es la realización de la unidad de esfuerzo (Munch, 2014).

c. Organigramas: son imágenes que representan la estructura formal de una organización o municipalidad, estructura de la comuna evaluada (ANEXO 4). Demuestra las conexiones, responsabilidades, grados de poder y estructuras jerárquicas que existen dentro de una organización (Munch, 2014).

Dimensión 3: Dirección

Es el trayecto de la dirección administrativa donde se designa

el liderazgo, la dirección, el mando, la ejecución o la inclusión en la implementación. Dado que dirige los procesos para que el resto funcione armónicamente, se puede decir que el liderazgo es el núcleo de la gestión enfocada en atención al ciudadano (Luna, 2015).

Louffat (2010) en el interior podemos identificar a los siguientes elementos:

- a) Comunicación:** En general, la comunicación es la fase en la que quien emite un mensaje envía esto de manera codificada a través de un canal, el cual la posterior puede ser decodificado o descrito por parte del receptor quién se motiva a dar una respuesta que sea completa o que sea parcial (p. 242).
- b) Liderazgo:** Es la habilidad de influir que se produce en medio de los líderes y sus colaboradores, en la que las dos partes colaboran para perseguir los objetivos previstos, y se otorga al líder la autoridad para hablar en nombre de los seguidores.
- c) Equipo de trabajo:** Son un equipo de individuos con talentos complementarios que trabajan juntos, se comprometen continuamente y comparten la responsabilidad de alcanzar objetivos de equipo claramente definidos.
- d) Motivación:** Es la fuerza interna que empuja a un individuo a actuar de una determinada manera para obtener un grado de placer que le accede mantener el punto de equilibrio emocional en su vida, tanto en la vida cotidiana como profesional.
- e) Clima y cultura organizacionales:** Es el encargado de determinar el grado de satisfacción o insatisfacción de los empleados con las condiciones de trabajo que brinda la institución en momentos concretos; así mismo es la encargada de garantizar Las normas y principios éticos de largo plazo que permiten dar identidad y dar sostenibilidad a la municipalidad a nivel de cada uno de sus miembros (p. 174).

- f) Individuos:** Cualquier lugar de trabajo o nivel jerárquico organizativo en el que se gestionen personas implica que el director, gerente, jefe o supervisor debe estar íntimamente familiarizado con los individuos bajo su control a fin de maximizar su potencial. Conocer personalmente a cada subordinado permite al supervisor disponer de conocimientos útiles para un enfoque individualizado que inspire motivación, conducta y la capacidad de utilizar su potencial al máximo.

Dimensión 4: Control

Según López (2019), El control consiste en comprobar que todo va según lo previsto, de acuerdo con las instrucciones y las normas establecidas.

El pronóstico del control bien dinámico vale para calcular la temperatura vigente y venidera del rendimiento de todos los recursos de la empresa, con el objetivo primordial de prever y corregir errores en lugar de limitarse a limitarlos. Esto fomenta las potencialidades de los individuos. Münch (2009) los ordena de la siguiente forma:

- a. Seguimiento:** Establece los controles que se utilizarán para supervisar las actividades del proyecto y asegurarse de que se completan dentro del alcance, el calendario y el presupuesto especificados.
- b. Monitoreo:** Establece los controles que se utilizarán para supervisar las actividades del proyecto y asegurarse de que se completan dentro del alcance, el calendario y el presupuesto especificados (p. 193).
- c. Metas:** Se elabora con la finalidad de alcanzar un logro al término del periodo, a través de superar controles que garanticen su funcionalidad.
- d. Resultados:** Consiste en medir y controlar los alcances de resultados, utilizando unidades de medida que deben

establecerse conforme a los parámetros. En referencia a lo mencionado el autor hace referencia a que para llevar a cabo este tipo de funciones fundamentalmente se sostiene en sistemas digitales de información, cuya efectividad dentro de los procedimientos que permitan el control va a depender fundamentalmente de la calidad de información recibida debiendo esta ser precisa y oportuna, otra característica que se suma a ello es la confiabilidad que debe ser válida con una métrica capaz de entenderse. (Münch, 2009).

- e. **Medidas correctivas:** El objetivo de las disipaciones correctivas de control es anticiparse a los errores y ponerles remedio. Tomar medidas correctoras es solo una función ejecutiva en el proceso para un servicio de calidad, por lo que es fundamental determinar si se trata de una señal o de algo más importante.

Según Münch (2014), La fase de gestión administrativa conocida como control establece normas para analizar los desenlaces con la intención de remediar las desviaciones, evitarlas y mejorar constantemente en el servicio que brinda la institución (Louffat, 2016)

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

Se refiere a la forma en que muchas empresas consiguen calcular y valorar el servicio siendo esencial emplearlo, de esta forma se pueden utilizar nuevas habilidades con el fin de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos (Atencio y Gonzáles, 2017)

➤ El modelo SERVPERF para medir calidad de servicio

Según Cronin y Taylor (como se citó en Cruz et al., 2018) establecieron una escala más precisa, el SERVPERF, está alineada en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala de SERVQUAL (p. 266). En tal sentido el modelo SERVPERF fue tomando énfasis mediante el servicio percibido por los clientes con una

escala de 22 ítems teniendo mayor validez convergente y discriminante.

Figura 1

Modelo del SERVPERF de calidad de servicio



Nota. La figura el modelo SERVPERF, basado únicamente en el desempeño del proveedor en el encuentro de servicios (Losada y Rodríguez, 2007, p. 247)

Losada y Rodríguez (2007), mencionan que el modelo SERVPER, es la mejor opción para medir los niveles de calidad en las instituciones en general, ya que explica de mejor forma la calidad de servicio tiene mejores propiedades psicométricas, un instrumento que concede mejores resultados.

2.2.2.1. DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Según Zeithaml y Bitner (2002), es obligatorio establecer las cinco dimensiones de la calidad de servicio según sus especialidades. Estas dimensiones reflejan la forma en que los usuarios estructuran mentalmente la información relacionada con la calidad del servicio obtenido.

El modelo SERVPERF se aplica en base al servicio percibido con las dimensiones que se manejaron en esta investigación, ya que colaboran a controlar la regularización de los procesos internos que pueden realizarse en las instituciones.

Ibarra (2015) denota dimensiones ya establecidas en el modelo SERVQUAL los cuales son empleados de manera más precisa en el modelo SERVPERF, porque el modelo SERVPERF nos evalúa las perspectivas del cliente, dimensiones para evaluar la calidad del servicio:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Es exteriores e interiores de un edificio, incluidas su personal, equipos tecnológicos, Zona de recepción, herramientas y materiales informativos (Matsumoto, 2014).

- a. Personal:** Las empresas transforman sus métodos conceptuales ajustando a los modelos de gerencia que permite la movilización y el aprovechamiento de manera efectiva de las personas que son contratadas para las actividades. En ese sentido tomando en cuenta que estos son orientados a recursos directamente guapa productos es como en la actualidad invierten en personas que se adaptan profundamente y con una capacidad real respecto a la actividad para el cual fueron contratadas.
- b. Equipos tecnológicos:** Un equipo es una serie de recursos físicos con los cuales se puede resolver o ejecutar algo, como un equipo de cómputo, impresoras, scanner (Chiavenato, 2011).
- c. Instalaciones físicas:** Se inicia con la distribución de las oficinas, instalaciones de equipos de cómputo, tecnología, distribución física, métodos y procesos de trabajo. Son las instalaciones que permite la realización de las tareas para sede el servicio o respuesta a la solicitud (Chiavenato, 2011).
- d. Materiales informativos:** Son métodos de comunicación empleados por la institución, que permite difundir e informar a sus habitantes sobre trámites municipales y beneficios, como; (folletos, afiches, y ficha de trámite) a través del periódico mural municipal.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Es el interés y voluntad de asistir a los clientes ofreciendo un servicio adecuado y responder de manera rápida las dudas y preguntas de los administrados.

- a. Amabilidad:** En línea con la interpretación del autor de tener

empatía por el asociado, posicionarse junto a él y prestarle el servicio como si fuera para él aumenta la sensación de seguridad y confianza del ciudadano (Silva, 2021).

- b. Apoyo:** Además, la capacidad de respuesta refleja el compromiso que los empleados tienen al proporcionar apoyo y asistencia a los usuarios, ya sean externos o internos.
- c. Atención Igualitaria:** La atención igualitaria es brindar un trato justo, medible, equitativo a todas las personas, esto implica que todos deben ser tratados con respeto sin importar características personales o vínculos terceros.
- d. Atención Rápida:** Es referido a la capacidad de brindar una prestación u asistencia de manera más ágil y eficiente.
- e. Compromiso:** Es la habilidad de comprometerse en percibir con rapidez y exactitud detalles visuales, o de reconocer semejanzas y diferencias. Se le denomina aptitud burocrática o atención concentrada (Chiavenato, 2011).

Dimensión 3: Seguridad

La seguridad está relacionada con la capacidad de las instalaciones para ofrecer resguardo; la ubicación de la entidad no debe suponer una amenaza para sus usuarios. Incluye tanto el interior del municipio como sus alrededores.

- a. Confianza:** Incentivan la franqueza y la confianza entre las personas y los personales de las municipalidades, no se puede desarrollar confianza en las personas si no se tratan con respeto y dignidad. La confianza precisa que los valores organizacionales adoptados sean significativos para los ciudadanos (Chiavenato, 2011).
- b. Información:** Se utiliza en la implementación de los distintos procesos y para maximizar la respuesta del recurso humano lo que debe estar reflejado en actividades claves para que el modelo de gerencia pueda lograr las metas establecidas.
- c. Respecto a la privacidad:** Los datos recopilados se utilizarán

protegiendo su privacidad y exclusivamente para los propósitos del estudio, sin exponer la información a personas ajenas al mismo. Además, los datos recolectados no han sido modificados y se han registrado tal como fueron obtenidos.

Dimensión 4: Fiabilidad

Matsumoto (2014), se define a la capacidad de cumplir a cabo el servicio establecido con fiabilidad y diligencia. Es decir, se requieren suministros constantes para dar un servicio de alta calidad, que permita a la municipalidad abordar los problemas y fijar los mecanismos para que pueda cumplir sus compromisos objetivos sin afectar lo dispuesto en el PEI, y sobre todo el presupuesto establecido para emergencias.

- a. Atención en orden:** Parte del entendimiento de un orden lógico, para que se desarrolle el servicio en un orden establecido o estructurado.
- b. Trato:** Forma de atención en el momento de la prestación del servicio, sin diferenciaciones igualitariamente.
- c. Solución de problemas:** Es la capacidad de disuadir un problema en desarrollo con un alto grado de imaginación y de creatividad en la solución de problemas empresariales es ampliamente (y no escasamente) distribuida entre las personas (Chiavenato, 2011).

Dimensión 5: Empatía

Atención personalizada al usuario o administrado, un vínculo firme que une a dos personas. La importancia del modelo SERVPERF permite diagnosticar y comprender las necesidades emocionales de los clientes si se están cumpliendo lo cual genera comodidad en ellos.

- a. Horario de atención:** Horas establecidas por una institución para brindar servicios a sus usuarios o clientes.

- b. Paciencia:** La paciencia es una cualidad humana que involucra la capacidad de mantener la calma, la tranquilidad y la tolerancia en situaciones desafiantes. Esta virtud se manifiesta en mantener la compostura ante situaciones adversas y de aceptar con serenidad aquello que no se puede cambiar o controlar de inmediato (Avilés, 2022, p. 26)
- c. Atenciones individualizadas al ciudadano:** El servicio personalizado según el modelo SERVPERF son en base a La empatía es una cualidad que cada miembro de la organización debe poseer, esto implica comprender las carencias que tienen los usuarios, No obstante muchos organismos no tienen una política clara de atención personalizada a sus clientes o usuarios en el caso de las instituciones públicas (Matsumoto, 2014)
- d. Personal Empático:** Una persona empática es aquella capaz de comprender y sentir las emociones, pensamientos y experiencias de los demás, mostrando una genuina preocupación por su bienestar emocional y actuando de manera compasiva y solidaria en respuesta a esas percepciones (Goleman, 2022, p, 10).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Calidad Total: Se refiere a un enfoque empresarial que busca involucrar a los empleados de una compañía en el proceso de mejora continua de los procesos, productos y servicios para lograr que las necesidades sea satisfechas junto a la expectativa que tengan los clientes (Humberto, 2010).

Eficiencia operativa: Es la capacidad de una organización para maximizar la producción, minimizar los costos y optimizar los recursos disponibles, logrando obtener los mejores resultados (Robert y Richard, 2014).

Fidelidad: Es la lealtad o compromiso de un cliente hacia una marca, producto o servicio. Se logra cuando los clientes están satisfechos y continúan

eligiendo y utilizando los productos o servicios de una empresa. (Humberto, 2010).

Gestión del tiempo: Consiste en el conjunto de técnicas, herramientas y prácticas utilizadas para planificar, organizar y controlar el tiempo con el objetivo de aumentar la productividad y eficiencia en la realización de tareas (Humberto, 2010).

Honorabilidad: Se refiere a la cualidad de actuar con honestidad, integridad y ética en todas las interacciones y decisiones tanto personales como profesionales (Goleman, 2022).

Identificación: En el contexto empresarial, se refiere al proceso mediante el cual una empresa busca conectar emocionalmente con sus clientes, creando una identidad de marca fuerte que resuene con su público objetivo (Robert y Richard, 2014).

Personalización: Es la adaptación de productos, servicios o experiencias las demandas y preferencias personales de cada usuario con el propósito de ofrecer una experiencia más relevante y satisfactoria. (Goleman, 2022)

Rapidez: Se refiere a la velocidad o precipitación con la que se realiza una acción, entrega de productos o prestación de servicios, lo cual influye en la complacencia del cliente y en la eficiencia de los procesos (Robert y Richard, 2014).

Servicio: Es la asistencia o ayuda que una empresa proporciona a sus clientes antes, durante o después de la adquisición de un producto o servicio, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y brindar una experiencia positiva (Atencio y Gonzales, 2017)

Valor percibido: Es la percepción subjetiva que tiene un cliente sobre el valor que recibe a cambio de un producto o servicio, considerando no solo el precio, sino también la calidad, beneficios y satisfacción obtenida (Robert y Richard, 2014).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS NULA

No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.

2.4.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ✓ Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.
- ✓ Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.
- ✓ Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.
- ✓ Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE X

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

2.5.2. VARIABLE Y

CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIONES

- Elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Fiabilidad
- Empatía

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CUESTIONARIO
VARIABLE X GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Misión	1. ¿Usted como trabajador observa plasmado la misión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?
		Visión	2. ¿Usted como trabajador observa plasmado la visión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?
		Objetivos	3. ¿Usted como trabajador visualiza que cumplen los objetivos planteados para el funcionamiento de la Municipalidad orientados a la visión de la Institución?
		Estrategias	4. ¿Usted como trabajador de la Municipalidad observa que se tiene en cuenta los planes estratégicos y estos cumplen con los objetivos establecidos?
		Políticas	5. ¿Considera usted que la municipalidad cumple racionalmente con las políticas o documentos de gestión MOF, ROF, TUPA y CAP?
	Organización	División de trabajo	6. ¿Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige?
		Coordinación	7. ¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?
		Organigrama	8. ¿Considera usted que la municipalidad dispone de una adecuada organización?
			9. ¿La municipalidad dispone de un organigrama

		informativo que le facilite la realización de sus trámites?
		10. ¿El organigrama de la MPA detalla los niveles jerárquicos de las oficinas o unidades?
Dirección	Comunicación	11. ¿Considera usted que se fomenta una comunicación abierta y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos en la Municipalidad? 12. ¿Cree usted que se anima la participación y el intercambio de ideas a través de los canales de comunicación en la Municipalidad?
	Liderazgo	13. ¿Usted está de acuerdo con el liderazgo que se ejecuta en la Municipalidad Provincial de Ambo en el año 2022?
	Equipo de trabajo	14. ¿Usted cree que existe un adecuado trabajo en equipo entre el personal de la Municipalidad Provincia de Ambo?
	Motivación	15. ¿Usted cree que existe una adecuada motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo?
	Clima y cultura organizacional	16. ¿Cree usted que los acuerdos de armonía y convivencia laboral se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios?
Control	Seguimiento	17. ¿Consideras que se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad?
	Monitoreo	18. ¿Los funcionarios verifican que las tareas que realizan se mantienen dentro de los límites de tiempo, alcances acordados?
	Metas	19. ¿Usted cree que existe un adecuado control sobre las metas que se establecen en la municipalidad?
	Resultados	20. ¿Usted cree que existe un adecuado control sobre los resultados que obtiene de las metas de la municipalidad? 21. ¿Considera usted que se desarrolla con la efectividad las políticas implementadas por la administración en la Municipalidad?
	Medidas correctivas	22. ¿Usted cree que se realiza correcciones en proceso que incurrir en faltas o errores en su trabajo?

VARIABLE Y CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Personal	1.	¿Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ambo están presentables y formales?
		Equipos tecnológicos	2.	¿La Municipalidad provincial de Ambo cuenta con equipos modernos?
		Instalaciones físicas		
		Material informativo	3.	¿Cree usted que estado de las instalaciones físicas de la Municipalidad tienen buena distribución?
	Capacidad de respuesta	Amabilidad	4.	¿La Municipalidad provincial de Ambo tiene materiales asociados al servicio?
			5.	¿Para usted la Municipalidad brinda sus servicios con cortesía?
		Apoyo	6.	¿Cree usted que la Municipalidad fomenta entre los trabajadores un trato de amabilidad hacia la población?
		Compromiso	7.	¿El personal de la Municipalidad, dispone realizar ayudas benéficas a los ciudadanos?
	8.		¿El compromiso de la institución es reflejado en el servicio que brinda?	
	Seguridad	Confianza	9.	¿Confía al realizar sus trámites en los trabajadores de la Municipalidad?
		Información	10.	¿Está seguro cuando brinda su información a un personal de la municipalidad, sin miedo a que lo pierdan o lo utilicen para otros fines?
		Respecto a la privacidad		
		Trámites	11.	¿En la Municipalidad provincial de Ambo respetan la privacidad de la población en sus trámites o situaciones referentes?
	12.		¿Los trámites que realiza en la municipalidad son fáciles y poco tediosos?	
	Fiabilidad	Atención en orden	13.	¿Si el servicio de la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
		Trato	14.	¿si el ciudadano tiene un problema la Municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo?
Atención igualitaria				
Atención rápida		15.	¿Cree usted que la Municipalidad respeta el orden de llegada sin preferencias a terceros?	
Solución de problemas		16.	¿La municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que promete	

		hacerlo?
		17. ¿La Municipalidad mantiene los registros libre de error?
	Horario de atención	18. ¿El horario de atención que dispone la Municipalidad te permite realizar sus trámites como ciudadano de la provincia de Ambo?
	Paciencia	19. ¿El trabajador de la Municipalidad tiene paciencia ante un conflicto?
	Atención individualizada al ciudadano	20. ¿En la municipalidad se brinda una atención personalizada?
Empatía		21. ¿La municipalidad considera los intereses de pueblo como objetivo de cumplirlos?
	Personal empático	22. ¿El trabajador de la municipalidad es empático con los usuarios y sus compañeros de trabajo?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación aplicada, se denominan aplicadas permiten al investigador usar conocimientos establecidos por la ciencia para resolver planteados, los cuales a partir del conocimiento del comportamiento específico de cada uno de ellos se establece un análisis del contexto (Ñaupas et al., 2018). En base a lo expuesto se señala que la presente investigación realizó una investigación aplicada.

3.1.1. ENFOQUE

Cuantitativo. - Es la recogida de datos que respalda las hipótesis basadas en ponderaciones matemáticas calculadas y evaluadas cuantitativamente, a partir de ello, el enfoque cuantitativo se define como mejor opción para poder desarrollar este proyecto, dado que las características de las variables serán cuantificadas por un método estadístico (Hernández y Mendoza, 2018 p. 6).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Descriptivo – Correlacional

La investigación descriptiva se centra en caracterizar un hecho o fenómeno con el propósito de conocer como son los comportamientos de las variables de estudio. Frente a lo mencionado los resultados que se obtiene de este tipo de investigaciones pueden ser valorados de manera fundamental para quienes deciden caracterizar el comportamiento y buscar su vínculo con otras variables. La tesis no tiene como objetivo modificar el comportamiento de las variables analizadas, sino hacer un análisis a partir de ello, son tesis de alcance descriptivo, sin embargo, si el fin es establecer una relación entre las variables de estudio, estas pasan a ser correlacionales, tal como sostiene el autor (Arias, 2012).

Las investigaciones correlacionales analizan que tanta relación existe entre las variables de estudio permitiendo que se pueda medir y analizar el vínculo entre ambas variables.

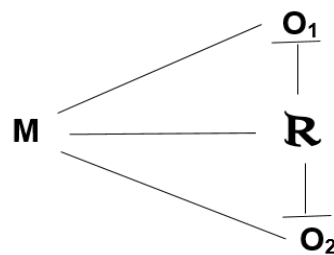
3.1.3. DISEÑO

No experimental Transversal

Describe la forma en que dos o más categorías interactúan durante un cierto tiempo se realizaron sin manipulación intencionada de las variables. Se fundamentan en la formulación de las cuestiones e hipótesis, también se dice que la investigación es no experimental porque no se manipularán ninguna de las variables; además, se trató de un estudio de corte transversal y tipo transaccional, ya que los instrumentos se aplicaron de manera uniforme a la muestra seleccionada (Hernández y Mendoza, 2018 p. 191). Teniendo como esquema representativo, lo siguiente:

Figura 1

Esquema que representa la metodología de estudio, alcance y nivel



Dónde:

- ✓ **M:** Muestra
- ✓ **O1:** Gestión administrativa
- ✓ **O2:** Calidad de servicio
- ✓ **R:** Correlación entre variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Conjunto de las ocurrencias que comparten ciertos detalles con el

fenómeno u objeto de investigación (en este estudio, se considera a todos los habitantes o ciudadanos de la provincia de Ambo), de acuerdo con el Directorio nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y de Centros Poblados 2022 (Hernández y Mendoza, 2018).

Los criterios de inclusión han sido las unidades orgánicas de la municipalidad (Órganos de Alta Dirección, de Control, de Defensa, de Asesoramiento, de Apoyo, de Línea), y los criterios de exclusión han sido trabajadores y obreros.

La población estudiada son todos los trabajadores, excepto el personal obrero de la Municipalidad según el CAP es lo siguiente:

Tabla 1

Cuadro de Asignación del Personal (CAP)

Órganos u Unidades Orgánicas	N° de servidores	%
Órganos de Alta Dirección	8	2%
Órganos de Control	6	1%
Órganos de Defensa	4	1%
Órganos de Asesoramiento	22	5%
Órganos de Apoyo	94	23%
Órganos de Línea	281	68%
Total, de Servidores Públicos a Operar	415	100%

Nota 1. CAP Municipalidad Provincial de Ambo

Nota 2. Para la consignación de los servidores públicos, en el órgano de apoyo se ha disminuido al personal de obrero consignado por 39 obreros de parques y jardines, 61 obreros de limpieza

En total son 415 servidores públicos, entre funcionarios y trabajadores.

Población de los habitantes de la Municipalidad Provincial de Ambo

Es importante menciona que la población fue detemrinada a un número de 52348 pobladores de la provincia, obtenida de fuentes confiables (ANEXO 5).

3.2.2. MUESTRA

Subgrupo de la población del cual se recaban informaciones

significativas, para el cual es fundamental identificar la unidad de muestreo, centrándose en los individuos u otros objetos de los cuales se han recolectado los datos (Hernández y Mendoza, 2018).

Muestreo probabilístico

Según Hernández y Mendoza (2018), es la probabilidad o aleatoriedad del muestreo que permite elegir al azar al ciudadano o habitante de la provincia de Ambo, permite determinar el número de encuestados de la población (p. 107).

3.2.2.1. MUESTRA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO

La población total de 415 servidores públicos, entre funcionarios y trabajadores (Tabla 1).

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

Donde:

N = 415 servidores públicos

Z = 1.96 valor estándar

p = 0.5 factor de éxito

q = 0.5 factor de fracaso

e = 0.5 Error

Estimación de la muestra de estudio a partir de la fórmula probabilística:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (415)}{(415 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

n=200

La muestra estuvo constituida de 200 servidores públicos de la municipalidad Provincial de Ambo.

Tabla 2
Muestra de aplicación en el CAP

Órganos u Unidades	%	Muestra aplicada
Orgánicas		
Órganos de Alta Dirección	2%	4
Órganos de Control	1%	2
Órganos de Defensa	1%	2
Órganos de Asesoramiento	5%	10
Órganos de Apoyo	23%	46
Órganos de Línea	68%	136
Total	100%	200

Nota. sobre la muestra total de los servidores públicos se considera a 200 servidores de los cuales son distribuidos de manera porcentual.

3.2.2.2. MUESTRA DE LOS HABITANTES DE LA PROVINCIA DE AMBO

Se parte del total de los habitantes sujetos a las variables, conformada por los 52348 habitantes o pobladores de la provincia de Ambo – Huánuco (ANEXO 5).

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

Donde:

N = 52 348 Habitantes

Z = 1.96 valor estandar

p = 0.5 factor de exito

q = 0.5 factor de fracaso

e = 0.5 Error

estimación de la muestra de estudio a partir de la formula probabilística:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (52348)}{(52348 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 381$$

Por lo tanto, la muestra será. n = 381

Es decir, la muestra fue 381 ciudadanos o habitantes de la Municipalidad Provincial de Ambo, cuya muestra será conformado por personas adultas mayores de edad para la encuesta con DNI que señale origen de la provincia.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La tesis empleó como técnica a la encuesta para el recojo de información primaria, el cual consiste en una herramienta que incluye como instrumento a la guía de cuestionario, es decir, preguntas planteadas con categorías específicas según escala de Likert para medir el comportamiento de ambas variables.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas que se utilizó para procesar información estadística fueron las tablas de frecuencia con valores de frecuencias relativas porcentuales y acumuladas, asimismo las figuras de barras, los estadígrafos. Teniendo como soporte las aplicaciones del Office 365 para el análisis correspondiente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta realizada a los servidores públicos de la municipalidad Provincial de Ambo.

Tabla 3

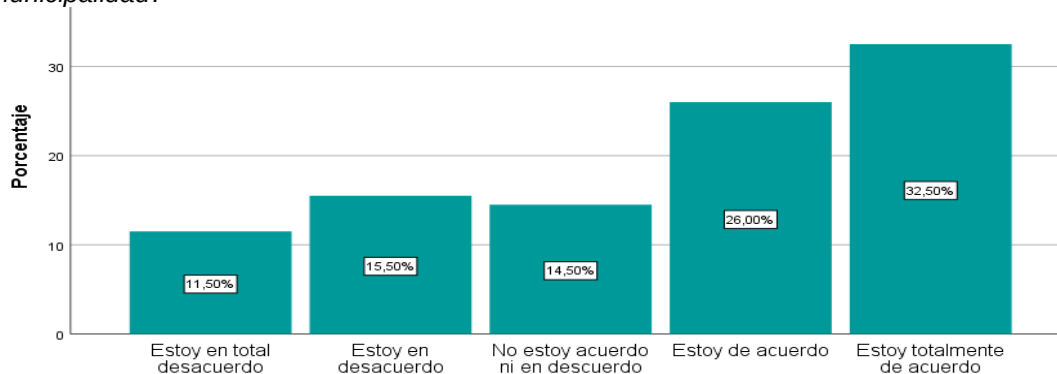
¿Usted como trabajador observa plasmado la misión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	27,0
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	29	14,5	14,5	41,5
	Estoy de acuerdo	52	26,0	26,0	67,5
	Estoy totalmente de acuerdo	65	32,5	32,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 2

¿Usted como trabajador observa plasmado la misión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?



Nota. tabla 3

Análisis e interpretación: Los trabajadores de la comuna de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 32.50% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 26% afirmó estar de acuerdo en que la misión está visible en las instalaciones de la Municipalidad. Por otro lado, el 14.50% indicó que no se pronuncian ni a favor ni en contra de la pregunta planteada, el 15.50% expresó estar en desacuerdo, y el 11.50% se mostró totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la misión está plasmada en las instalaciones de la Municipalidad.

Tabla 4

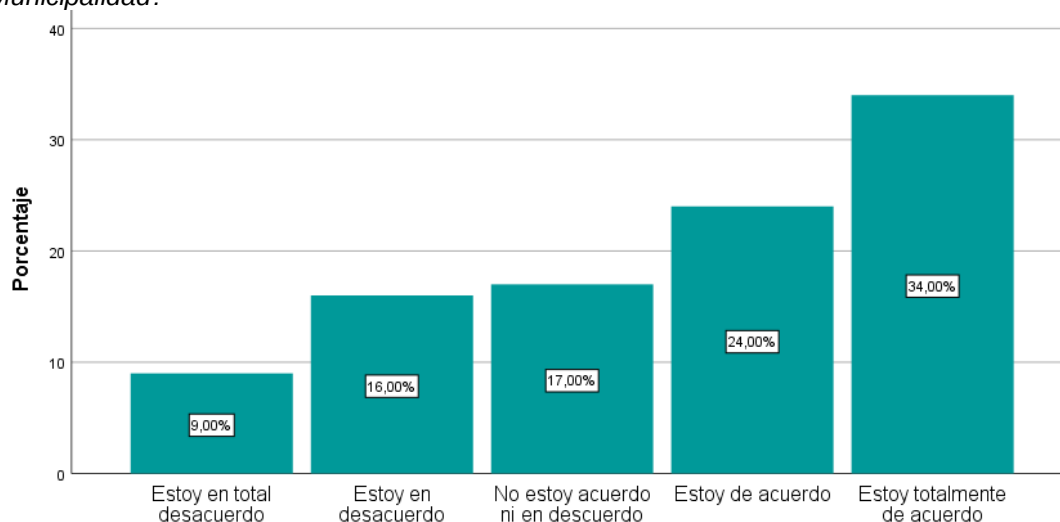
¿Usted como trabajador observa plasmado la visión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	18	9,0	9,0	9,0
	Estoy en desacuerdo	32	16,0	16,0	25,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	34	17,0	17,0	42,0
	Estoy de acuerdo	48	24,0	24,0	66,0
	Estoy totalmente de acuerdo	68	34,0	34,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 3

¿Usted como trabajador observa plasmado la visión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?



Nota. tabla 4

Análisis e interpretación: de la Municipalidad Provincial de Ambo ofrecieron las siguientes respuestas: el 34% afirmó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 24% indicó estar de acuerdo en que, como trabajadores, observan plasmada la visión dentro de las instalaciones de la Municipalidad. Por otro lado, el 17% manifestó que no se pronuncian ni a favor ni en contra de la pregunta formulada, el 16% expresó estar en desacuerdo, y el 9% se mostró totalmente en desacuerdo con la afirmación de que, como trabajadores, pueden ver la visión reflejada en las instalaciones de la Municipalidad.

Tabla 5

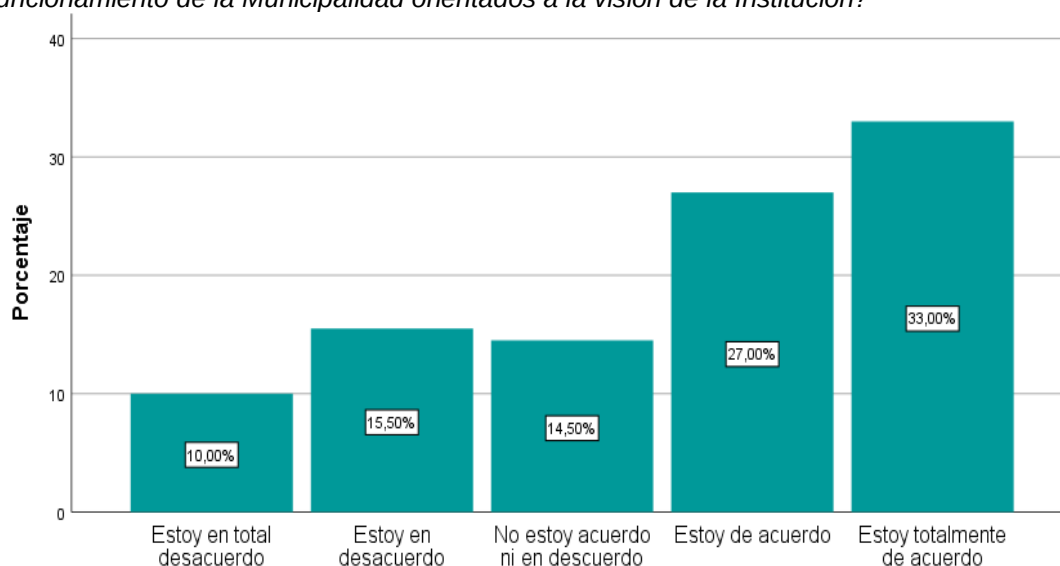
¿Usted como trabajador visualiza que cumplen los objetivos planteados para el funcionamiento de la Municipalidad orientados a la visión de la Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	20	10,0	10,0	10,0
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	25,5
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	29	14,5	14,5	40,0
	Estoy de acuerdo	54	27,0	27,0	67,0
	Estoy totalmente de acuerdo	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 4

¿Usted como trabajador visualiza que cumplen los objetivos planteados para el funcionamiento de la Municipalidad orientados a la visión de la Institución?



Nota. tabla 5

Análisis e interpretación: los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 33% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo, mientras que el 27% indicó estar de acuerdo en que, como trabajadores, perciben que están cumpliendo con los objetivos establecidos para el funcionamiento de la Municipalidad, alineados con la visión de la institución. Además, el 14.50% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta planteada, el 15.50% expresó estar en desacuerdo, y el 10% se declaró totalmente en desacuerdo con la afirmación sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Tabla 6

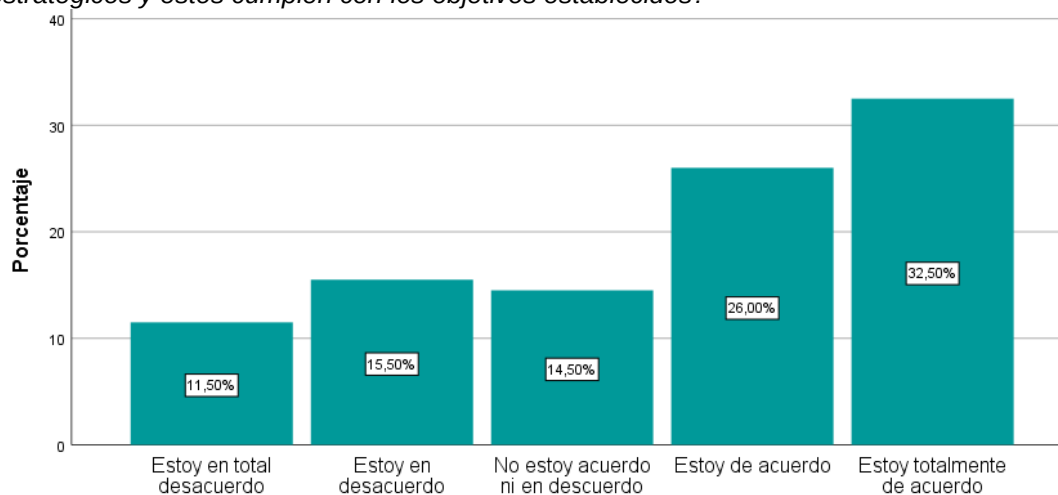
¿Usted como trabajador de la Municipalidad observa que se tiene en cuenta los planes estratégicos y estos cumplen con los objetivos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	27,0
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	29	14,5	14,5	41,5
	Estoy de acuerdo	52	26,0	26,0	67,5
	Estoy totalmente de acuerdo	65	32,5	32,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 5

¿Usted como trabajador de la Municipalidad observa que se tiene en cuenta los planes estratégicos y estos cumplen con los objetivos establecidos?



Nota. tabla 6

Análisis e interpretación: los encuestados sostuvieron que el 32.5% están muy de acuerdo cuando se les consulta si toman en cuenta los planes y si estos llegan a cumplir los propósitos el 26% se suma a este entendimiento, la diferencia expresa valores indiferentes como el 14.5% y el 15.5% y 11.5% tiene una percepción negativa respecto a la pregunta planteada en la investigación. Bajo estos considerandos es importante precisar que las normas establecen dicho cumplimiento, por ello la gestión viene orientando el trabajo de todos a partir de los documentos de gestión planteados donde se visualiza los objetivos institucionales.

Tabla 7

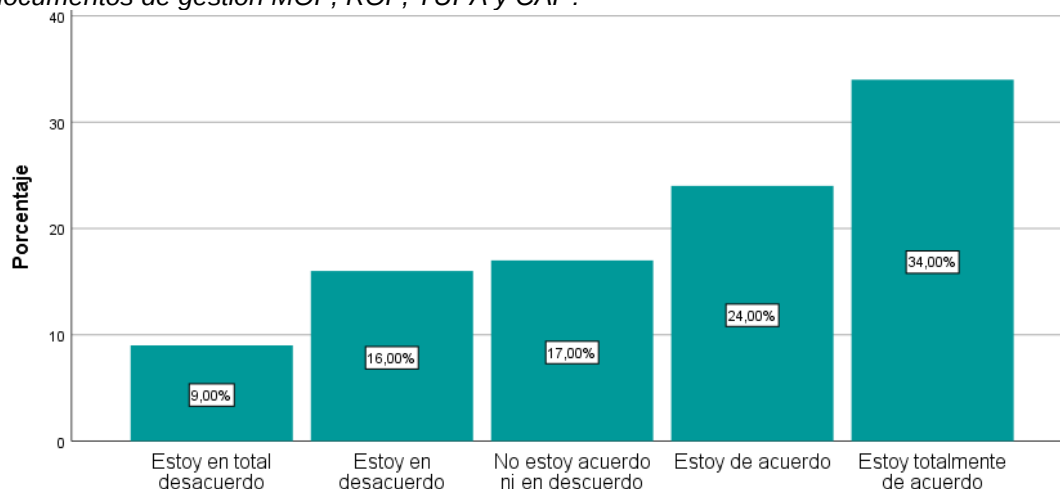
¿Considera usted que la municipalidad cumple racionalmente con las políticas o documentos de gestión MOF, ROF, TUPA y CAP?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	18	9,0	9,0	9,0
	Estoy en desacuerdo	32	16,0	16,0	25,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	34	17,0	17,0	42,0
	Estoy de acuerdo	48	24,0	24,0	66,0
	Estoy totalmente de acuerdo	68	34,0	34,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 6

¿Considera usted que la municipalidad cumple racionalmente con las políticas o documentos de gestión MOF, ROF, TUPA y CAP?



Nota. tabla 7

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 34% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 24% expresó estar de acuerdo en que la municipalidad cumple de manera adecuada con las políticas y documentos de gestión, como el MOF, ROF, TUPA y CAP. Por otro lado, el 17% de los encuestados indicó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, el 16% estuvo en desacuerdo, y el 9% se mostró totalmente en desacuerdo con la idea de que la municipalidad cumple razonablemente con estas políticas y documentos de gestión.

Tabla 8

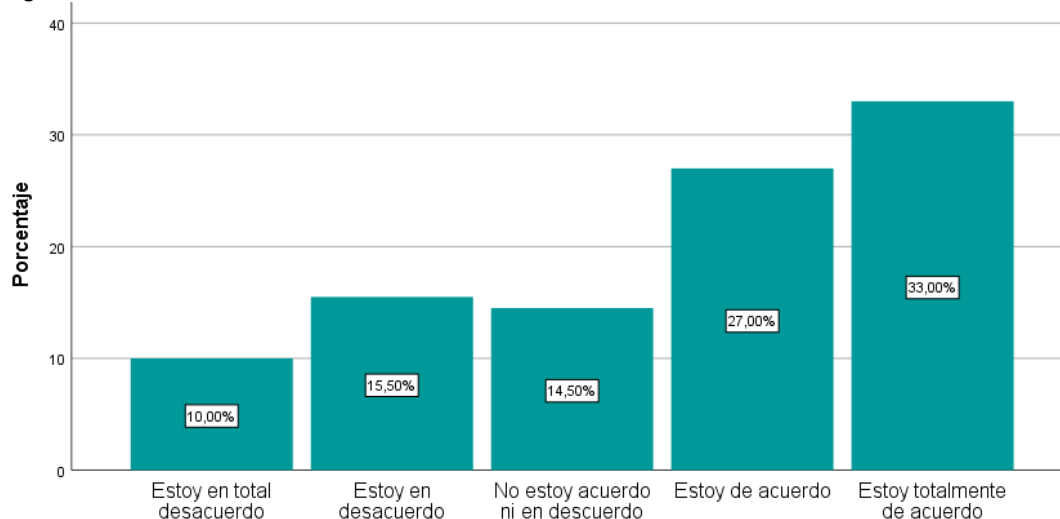
¿Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	20	10,0	10,0	10,0
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	25,5
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	29	14,5	14,5	40,0
	Estoy de acuerdo	54	27,0	27,0	67,0
	Estoy totalmente de acuerdo	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 7

¿Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige?



Nota. tabla 8

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 33% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 27% afirmó estar de acuerdo en que los funcionarios de los departamentos organizan de manera eficaz y eficiente al personal que supervisan. Por otro lado, el 14.5% de los encuestados expresó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, el 15.5% se mostró en desacuerdo, y el 10% manifestó estar totalmente en desacuerdo con la idea de que los funcionarios organizan eficaz y eficientemente al personal que dirigen.

Tabla 9

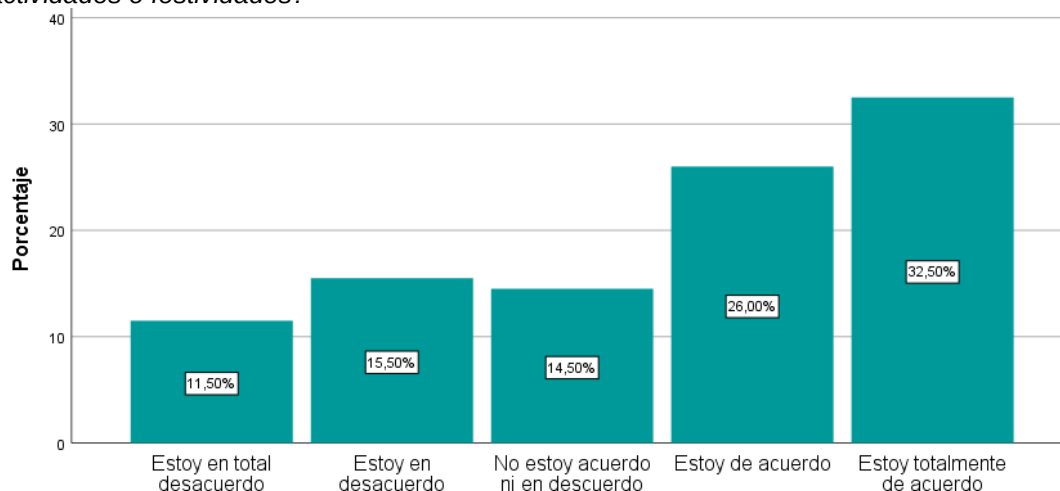
¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	27,0
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	29	14,5	14,5	41,5
	Estoy de acuerdo	52	26,0	26,0	67,5
	Estoy totalmente de acuerdo	65	32,5	32,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 8

¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?



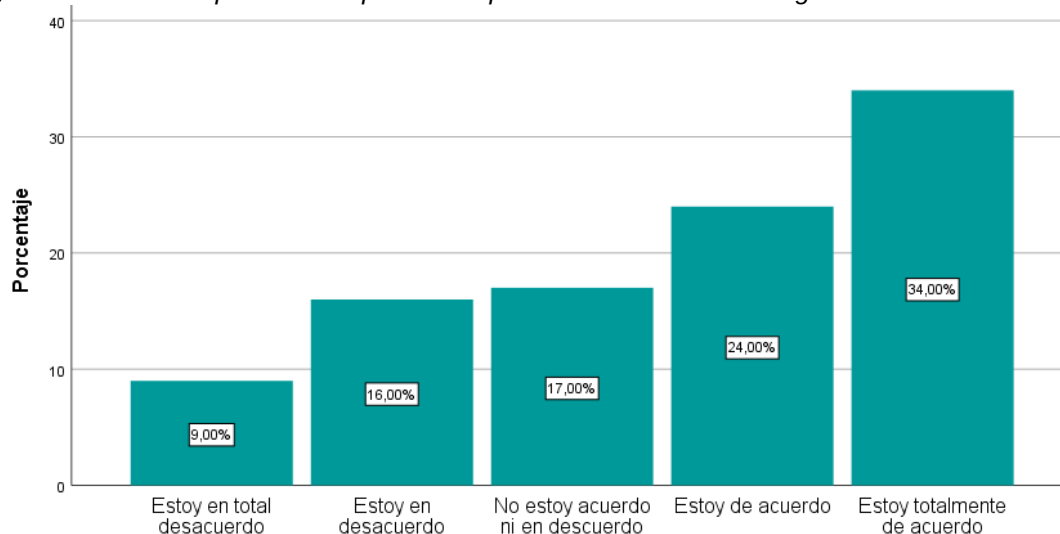
Nota. tabla 9

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 32.5% de los encuestados está totalmente de acuerdo, y el 26% está de acuerdo en que la institución delega comisiones de trabajo para lograr mejores resultados en actividades o festividades. En cambio, el 14.5% de los encuestados no expresó ni acuerdo ni desacuerdo respecto a la pregunta planteada, el 15.5% se mostró en desacuerdo, y el 11.5% manifestó estar totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la institución delega comisiones de trabajo con el objetivo de mejorar los resultados en dichas actividades o festividades.

Tabla 10*¿Considera usted que la municipalidad dispone de una adecuada organización?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	18	9,0	9,0	9,0
	Estoy en desacuerdo	32	16,0	16,0	25,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	34	17,0	17,0	42,0
	Estoy de acuerdo	48	24,0	24,0	66,0
	Estoy totalmente de acuerdo	68	34,0	34,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 9*¿Considera usted que la municipalidad dispone de una adecuada organización?*

Nota. tabla 10

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 34% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 24% está de acuerdo en que la municipalidad cuenta con una organización adecuada. Por otro lado, el 17% de los encuestados no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada, mientras que el 16% expresó su desacuerdo y el 9% se manifestó totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la municipalidad dispone de una adecuada organización.

Tabla 11

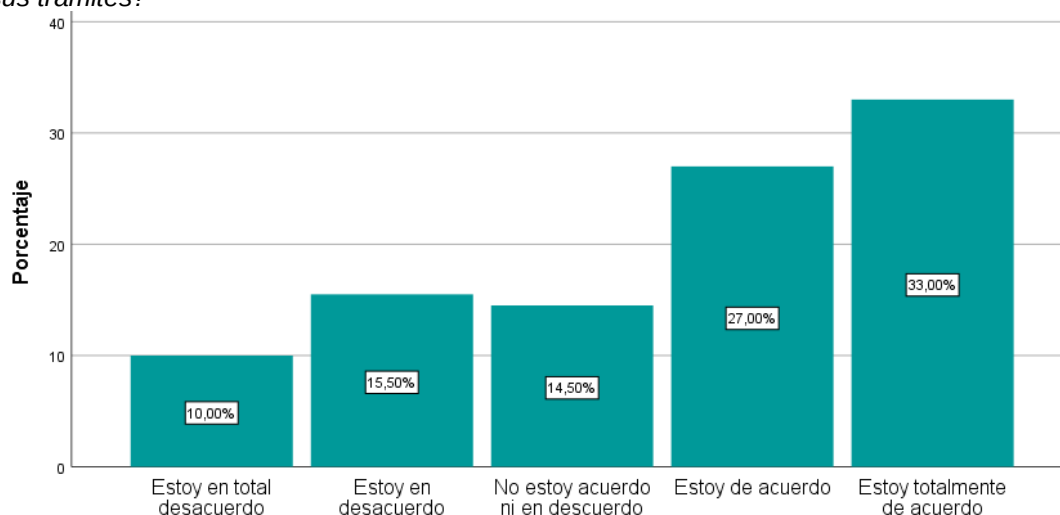
¿La municipalidad dispone de un organigrama informativo que le facilite la realización de sus trámites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	20	10,0	10,0	10,0
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	25,5
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	29	14,5	14,5	40,0
	Estoy de acuerdo	54	27,0	27,0	67,0
	Estoy totalmente de acuerdo	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 11

¿La municipalidad dispone de un organigrama informativo que le facilite la realización de sus trámites?



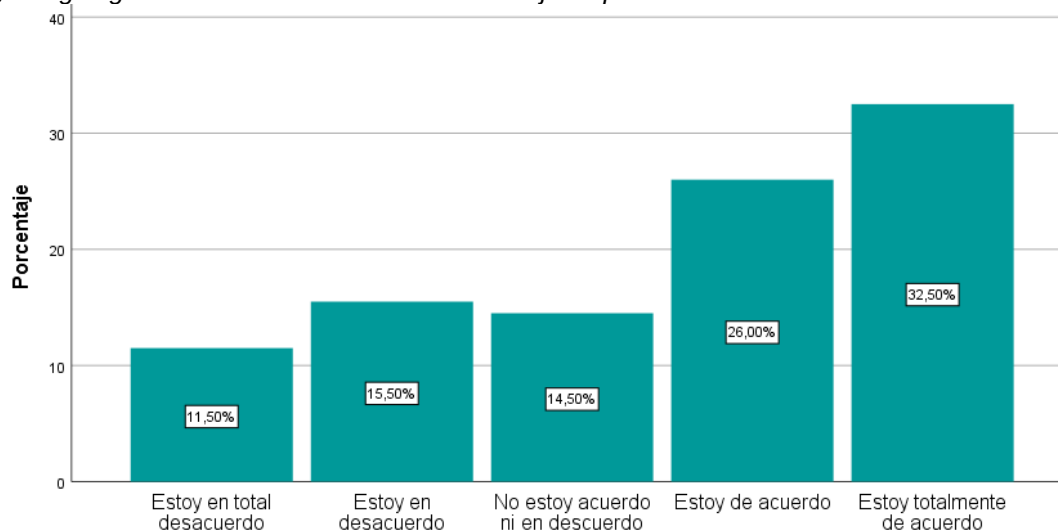
Nota. tabla 11

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 33% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 27% concordó en que la municipalidad cuenta con un organigrama informativo que facilita la realización de sus trámites. En contraste, el 14.50% de los encuestados se posicionó en un punto intermedio, sin estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. Además, el 15.50% expresó su desacuerdo y el 10% se mostró totalmente en desacuerdo con la idea de que la municipalidad dispone de un organigrama informativo que ayuda en la realización de los trámites.

Tabla 12*¿El organigrama de la MPA detalla los niveles jerárquicos de las oficinas o unidades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	27,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	29	14,5	14,5	41,5
	Estoy de acuerdo	52	26,0	26,0	67,5
	Estoy totalmente de acuerdo	65	32,5	32,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 10*¿El organigrama de la MPA detalla los niveles jerárquicos de las oficinas o unidades?*

Nota. tabla 12

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 32.50% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 26% expresó que están de acuerdo en que el organigrama de la MPA detalla los niveles jerárquicos de las oficinas o unidades. Por otro lado, el 14.50% se posicionó en un punto neutral, sin estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. Además, el 15.50% manifestó su desacuerdo y el 11.50% se mostró totalmente en desacuerdo respecto a que el organigrama de la MPA refleja adecuadamente los niveles jerárquicos de las oficinas o unidades.

Tabla 13

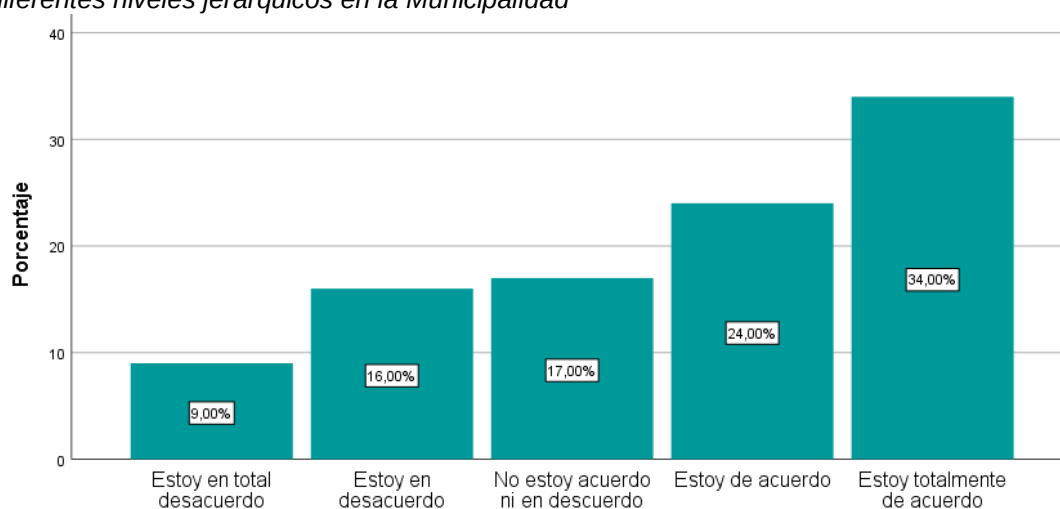
¿Considera usted que se fomenta una comunicación abierta y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos en la Municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	18	9,0	9,0	9,0
	Estoy en desacuerdo	32	16,0	16,0	25,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	34	17,0	17,0	42,0
	Estoy de acuerdo	48	24,0	24,0	66,0
	Estoy totalmente de acuerdo	68	34,0	34,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 11

¿Considera usted que se fomenta una comunicación abierta y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos en la Municipalidad



Nota. tabla 13

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 34% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que se fomenta una comunicación abierta y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos de la Municipalidad. Además, el 24% expresó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 17% se posicionó en un punto neutral, sin estar de acuerdo ni en desacuerdo. El 16% indicó que no está de acuerdo, y el 9% se mostró totalmente en desacuerdo con que se promueva dicha comunicación entre los distintos niveles jerárquicos en la Municipalidad.

Tabla 14

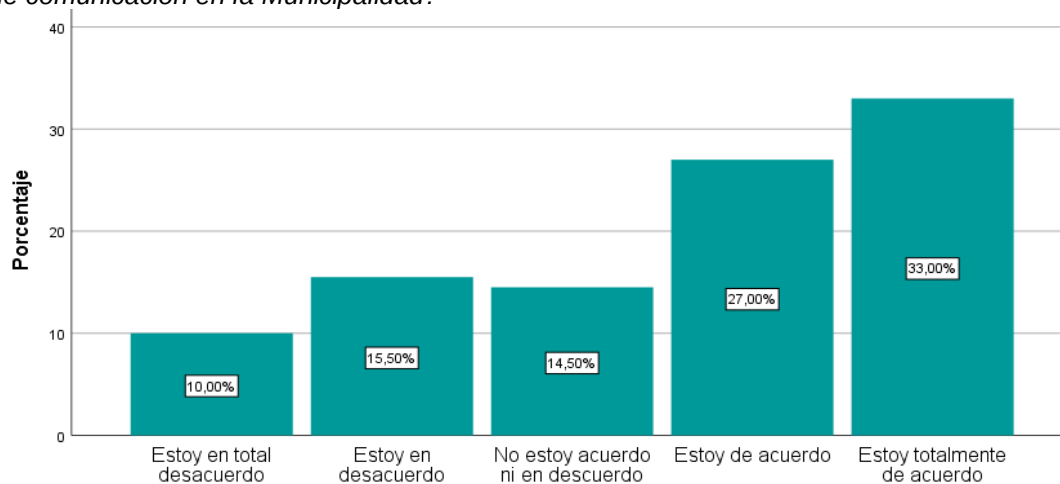
¿Cree usted que se anima la participación y el intercambio de ideas a través de los canales de comunicación en la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	20	10,0	10,0	10,0
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	25,5
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	29	14,5	14,5	40,0
	Estoy de acuerdo	54	27,0	27,0	67,0
	Estoy totalmente de acuerdo	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 12

¿Cree usted que se anima la participación y el intercambio de ideas a través de los canales de comunicación en la Municipalidad?



Nota. tabla 14

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo proporcionaron las siguientes respuestas: el 33% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que se fomenta la participación y el intercambio de ideas a través de los canales de comunicación dentro de la Municipalidad. Un 27% también expresó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 14.5% se situó en un punto neutral, sin estar de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 15.5% indicó que no está de acuerdo, y el 10% se mostró totalmente en desacuerdo con la idea de que se promueve la participación y el intercambio de ideas a través de los canales de comunicación en la Municipalidad.

Tabla 15

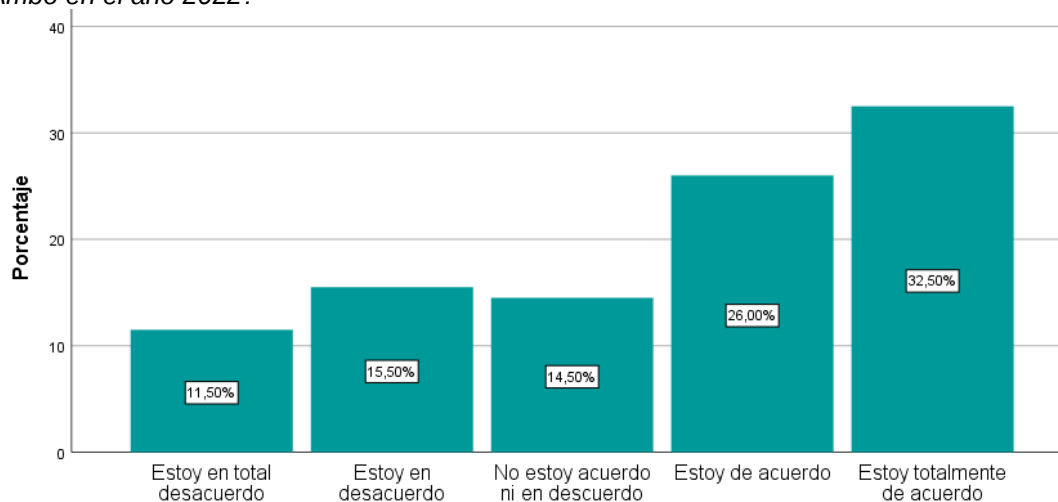
¿Usted está de acuerdo con el liderazgo que se ejecuta en la Municipalidad Provincial de Ambo en el año 2022?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	27,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	29	14,5	14,5	41,5
	Estoy de acuerdo	52	26,0	26,0	67,5
	Estoy totalmente de acuerdo	65	32,5	32,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 13

¿Usted está de acuerdo con el liderazgo que se ejecuta en la Municipalidad Provincial de Ambo en el año 2022?



Nota. tabla 15

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 32.50% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo con el liderazgo ejercido en la Municipalidad Provincial de Ambo durante el año 2022, mientras que el 26% indicó estar de acuerdo con esta afirmación. En contraste, el 14.50% de los encuestados se posicionó como neutral, sin estar de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 15.50% manifestó estar en desacuerdo, y el 11.50% se mostró totalmente en desacuerdo con el liderazgo implementado en la Municipalidad Provincial de Ambo en ese mismo año.

Tabla 16

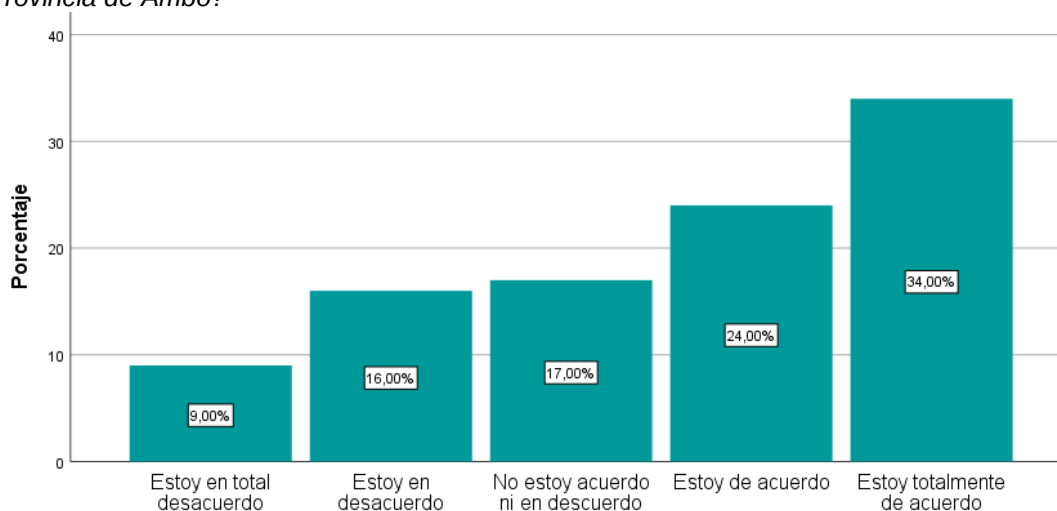
¿Usted cree que existe un adecuado trabajo en equipo entre el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	18	9,0	9,0	9,0
	Estoy en desacuerdo	32	16,0	16,0	25,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	34	17,0	17,0	42,0
	Estoy de acuerdo	48	24,0	24,0	66,0
	Estoy totalmente de acuerdo	68	34,0	34,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 14

¿Usted cree que existe un adecuado trabajo en equipo entre el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo?



Nota. tabla 16

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo ofrecieron las siguientes respuestas: el 34% de los encuestados se mostró completamente de acuerdo en que existe un buen trabajo en equipo entre el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo. Un 24% expresó estar de acuerdo con esta afirmación. El 17% adoptó una postura neutral, sin manifestar ni acuerdo ni desacuerdo. Además, el 16% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 9% estuvo totalmente en desacuerdo con la idea de que se lleva a cabo un adecuado trabajo en equipo entre los empleados de la Municipalidad Provincial de Ambo.

Tabla 17

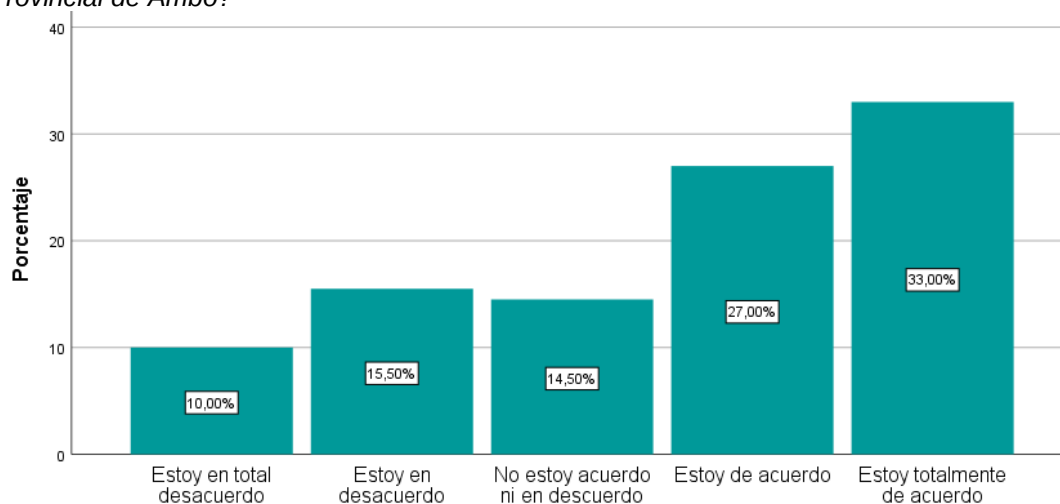
¿Usted cree que existe una adecuada motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	20	10,0	10,0	10,0
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	25,5
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	29	14,5	14,5	40,0
	Estoy de acuerdo	54	27,0	27,0	67,0
	Estoy totalmente de acuerdo	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 15

¿Usted cree que existe una adecuada motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo?



Nota. tabla 17

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 33% de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo en que existe una motivación adecuada en el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo, mientras que el 27% coincidió en que efectivamente hay dicha motivación. Un 14.50% de los participantes adoptó una postura neutral, sin expresar ni acuerdo ni desacuerdo. Por otro lado, el 15.50% se mostró en desacuerdo y el 10% estuvo totalmente en desacuerdo con la afirmación sobre la adecuada motivación del personal en la Municipalidad Provincial de Ambo.

Tabla 18

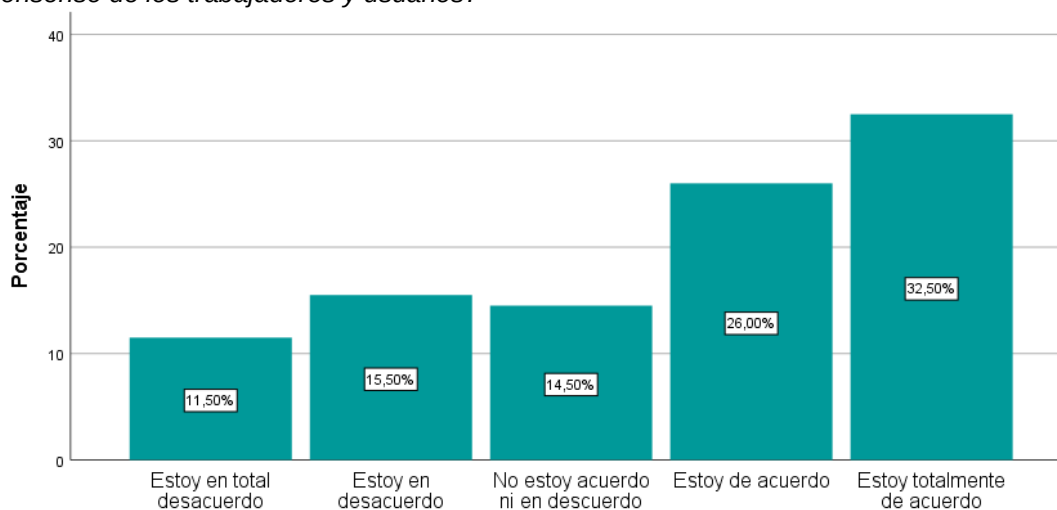
¿Cree usted que los acuerdos de armonía y convivencia laboral se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	27,0
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	29	14,5	14,5	41,5
	Estoy de acuerdo	52	26,0	26,0	67,5
	Estoy totalmente de acuerdo	65	32,5	32,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 16

¿Cree usted que los acuerdos de armonía y convivencia laboral se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios?



Nota. tabla 18

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 32.50% de los encuestados indicó estar completamente de acuerdo en que los acuerdos sobre armonía y convivencia laboral se han tomado por consenso entre trabajadores y usuarios. Un 26% manifestó estar de acuerdo con esta afirmación. En cambio, el 14.50% de los participantes adoptó una postura neutral, sin expresar ni acuerdo ni desacuerdo. Por otro lado, el 15.50% se mostró en desacuerdo y el 11.50% estuvo totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación sobre que los acuerdos de armonía y convivencia laboral se decidieron por consenso entre los trabajadores y usuarios.

Tabla 19

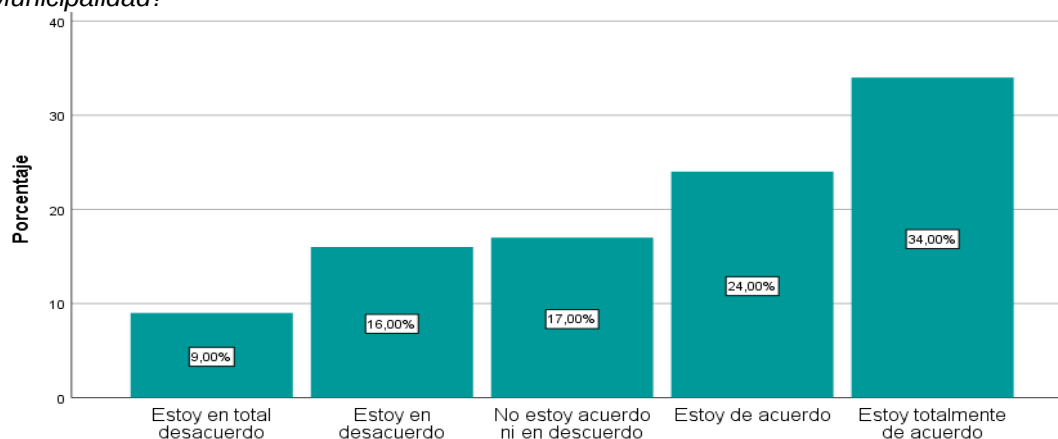
¿Consideras que se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	18	9,0	9,0	9,0
	Estoy en desacuerdo	32	16,0	16,0	25,0
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	34	17,0	17,0	42,0
	Estoy de acuerdo	48	24,0	24,0	66,0
	Estoy totalmente de acuerdo	68	34,0	34,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 17

¿Consideras que se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad?



Nota. tabla 19

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 34% de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo en que se utilizan estrategias de control anticipadas a los problemas dentro de la Municipalidad. Un 24% de los participantes expresó estar de acuerdo con esta afirmación. En contraste, el 17% adoptó una posición neutral, sin mostrar ni acuerdo ni desacuerdo. Además, el 16% de los encuestados se declaró en desacuerdo y el 9% estuvo totalmente en desacuerdo con la idea de que se implementan estrategias de control anticipadas para abordar los problemas en la Municipalidad.

Tabla 20

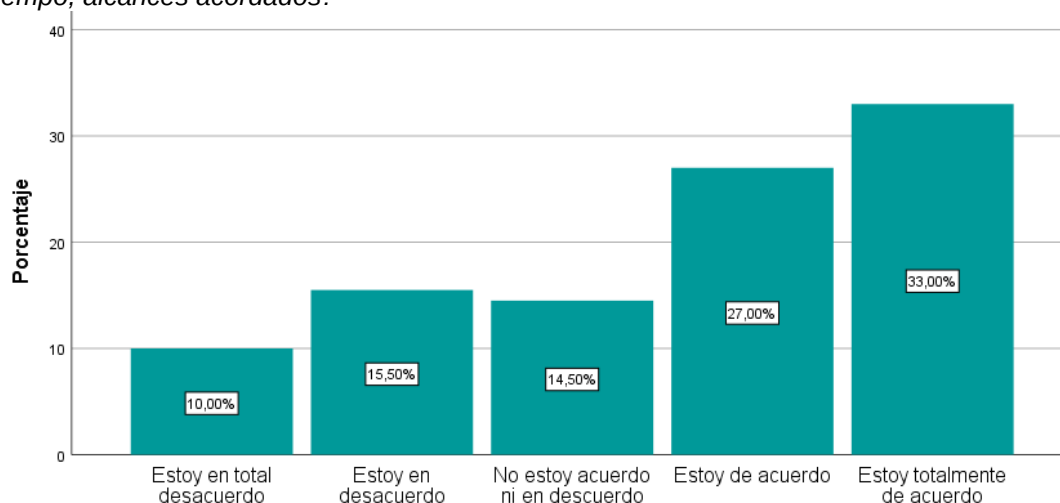
¿Los funcionarios verifican que las tareas que realizas se mantienen dentro de los límites de tiempo, alcances acordados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	20	10,0	10,0	10,0
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	25,5
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	29	14,5	14,5	40,0
	Estoy de acuerdo	54	27,0	27,0	67,0
	Estoy totalmente de acuerdo	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 18

¿Los funcionarios verifican que las tareas que realizas se mantienen dentro de los límites de tiempo, alcances acordados?



Nota. tabla 20

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 33% de los encuestados afirmó estar completamente de acuerdo en que los funcionarios supervisan que las tareas realizadas se ajusten a los plazos y alcances previamente establecidos. Un 27% de los participantes expresó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 14.50% adoptó una postura neutral, sin manifestar ni acuerdo ni desacuerdo. Además, el 15.50% de los encuestados se mostró en desacuerdo, y el 10% estuvo totalmente en desacuerdo con la afirmación de que los funcionarios verifican que las tareas se mantengan dentro de los límites de tiempo y alcances acordados.

Tabla 21

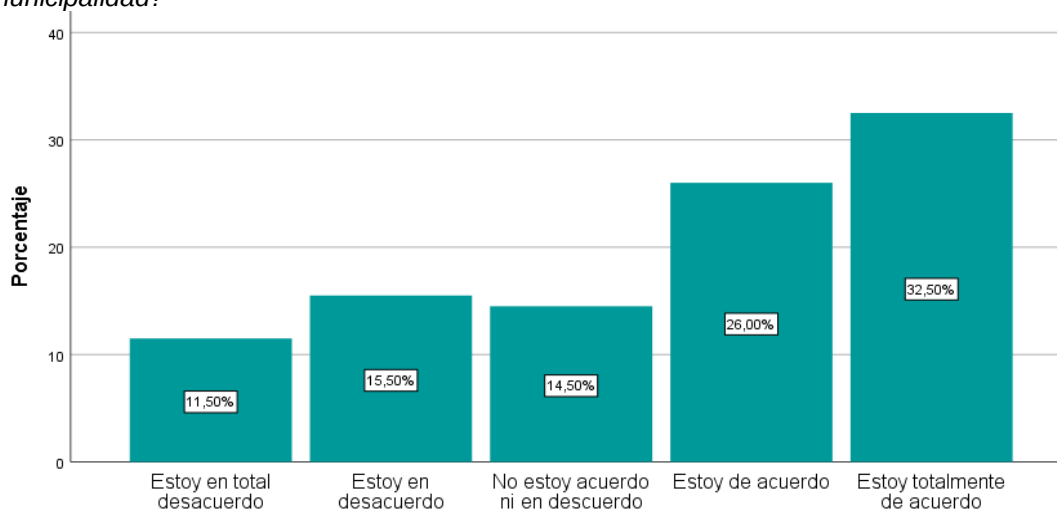
¿Usted cree que existe un adecuado control sobre las metas que se establecen en la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	27,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	29	14,5	14,5	41,5
	Estoy de acuerdo	52	26,0	26,0	67,5
	Estoy totalmente de acuerdo	65	32,5	32,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 19

¿Usted cree que existe un adecuado control sobre las metas que se establecen en la municipalidad?



Nota. tabla 21

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 33% de los encuestados afirmó estar completamente de acuerdo en que los funcionarios supervisan que las tareas realizadas se ajusten a los plazos y alcances previamente establecidos. Un 27% de los participantes expresó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 14.50% adoptó una postura neutral, sin manifestar ni acuerdo ni desacuerdo. Además, el 15.50% de los encuestados se mostró en desacuerdo, y el 10% estuvo totalmente en desacuerdo con la afirmación de que los funcionarios verifican que las tareas se mantengan dentro de los límites de tiempo y alcances acordados.

Tabla 22

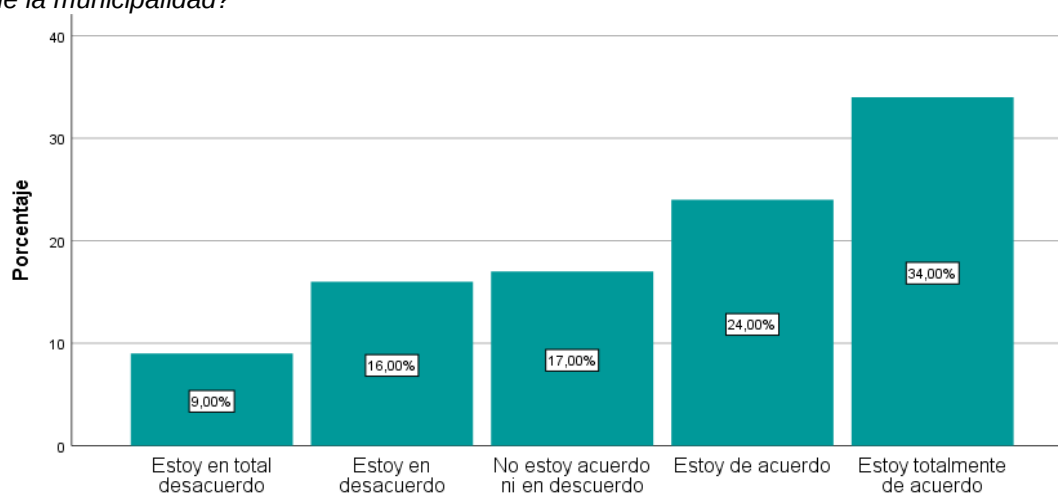
¿Usted cree que existe un adecuado control sobre los resultados que obtiene de las metas de la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	18	9,0	9,0	9,0
	Estoy en desacuerdo	32	16,0	16,0	25,0
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	34	17,0	17,0	42,0
	Estoy de acuerdo	48	24,0	24,0	66,0
	Estoy totalmente de acuerdo	68	34,0	34,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 20

¿Usted cree que existe un adecuado control sobre los resultados que obtiene de las metas de la municipalidad?



Nota. tabla 22

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo proporcionaron las siguientes respuestas: el 34% de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo en que hay un control adecuado sobre los resultados obtenidos en relación con las metas de la municipalidad. Un 24% de los participantes expresó estar de acuerdo con esta afirmación. En cambio, el 17% de los encuestados no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo, el 16% indicó estar en desacuerdo, y el 9% estuvo totalmente en desacuerdo con la afirmación sobre la existencia de un control adecuado de los resultados relacionados con las metas de la municipalidad.

Tabla 23

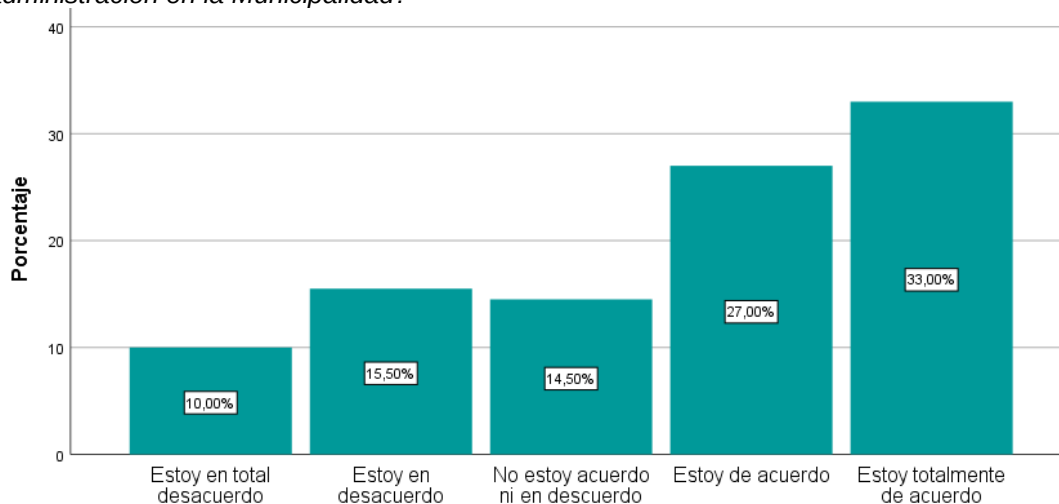
¿Considera usted que se desarrolla con la efectividad las políticas implementadas por la administración en la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	20	10,0	10,0	10,0
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	25,5
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	29	14,5	14,5	40,0
	Estoy de acuerdo	54	27,0	27,0	67,0
	Estoy totalmente de acuerdo	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 21

¿Considera usted que se desarrolla con la efectividad las políticas implementadas por la administración en la Municipalidad?



Nota. tabla 23

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 33% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo en que las políticas implementadas por la administración se desarrollan de manera efectiva, mientras que el 27% estuvo de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 14.50% de los encuestados no se posicionó ni a favor ni en contra de la pregunta planteada. Además, el 15.50% indicó estar en desacuerdo, y el 10% manifestó estar totalmente en desacuerdo con la idea de que las políticas de la administración se llevan a cabo de manera efectiva en la Municipalidad.

Tabla 24

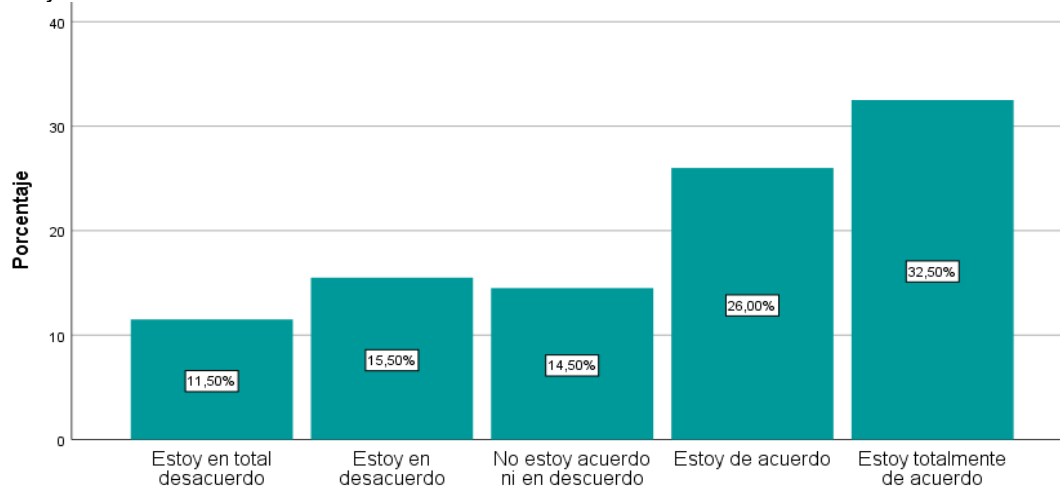
¿Usted cree que se realiza correcciones en proceso que incurren en faltas o errores en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	23	11,5	11,5	11,5
	Estoy en desacuerdo	31	15,5	15,5	27,0
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	29	14,5	14,5	41,5
	Estoy de acuerdo	52	26,0	26,0	67,5
	Estoy totalmente de acuerdo	65	32,5	32,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 22

¿Usted cree que se realiza correcciones en proceso que incurren en faltas o errores en su trabajo?



Nota. tabla 2

Análisis e interpretación: Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 32.50% de los encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo en que se llevan a cabo correcciones en los procesos que presentan faltas o errores en su trabajo. Además, el 26% expresó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 14.50% de los encuestados no se posicionó ni a favor ni en contra de la pregunta formulada. Asimismo, el 15.50% manifestó estar en desacuerdo, y el 11.50% indicó estar totalmente en desacuerdo con la idea de que se realizan correcciones en los procesos que incurren en errores o faltas en su labor.

Encuesta dirigida a los ciudadanos o habitantes de la Municipalidad Provincial de Ambo

Tabla 25

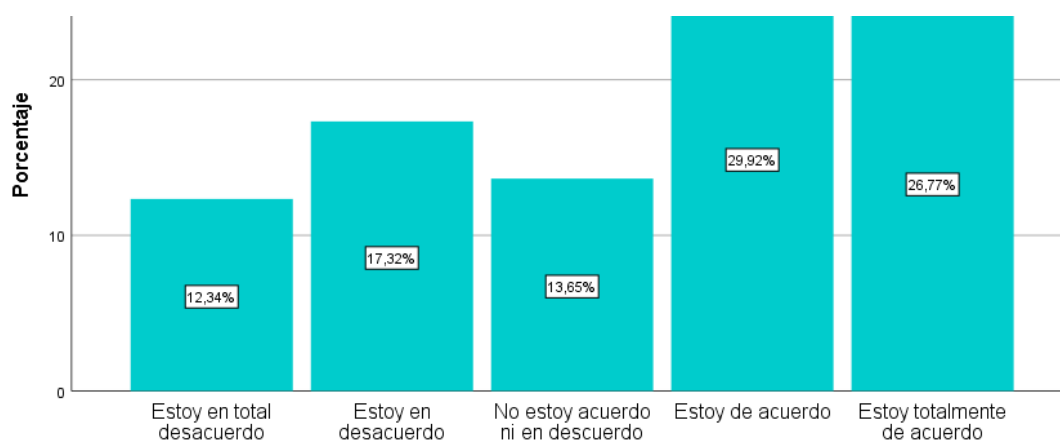
¿Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ambo están presentables y formales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	66	17,3	17,3	29,7
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	52	13,6	13,6	43,3
	Estoy de acuerdo	114	29,9	29,9	73,2
	Estoy totalmente de acuerdo	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 23

¿Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ambo están presentables y formales?



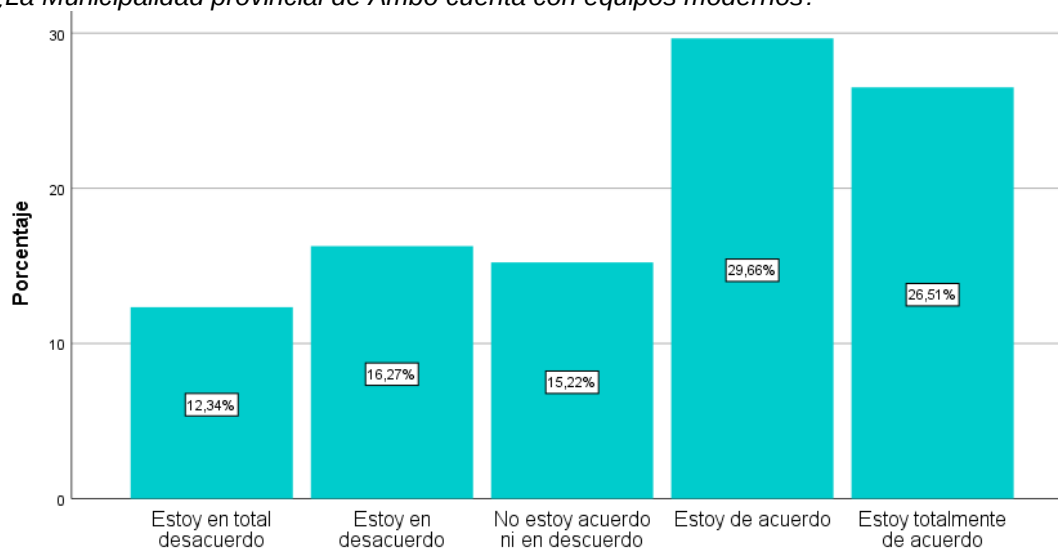
Nota. tabla 25

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.77% de los encuestados afirmó estar completamente de acuerdo en que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ambo mantienen una presentación formal y adecuada. Asimismo, el 29.92% estuvo de acuerdo con esta afirmación. En contraste, el 13.65% de los encuestados no se posicionó ni a favor ni en contra de la pregunta formulada. Por otro lado, el 17.32% expresó desacuerdo, y el 12.34% manifestó estar totalmente en desacuerdo con la idea de que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ambo se presentan de manera formal y adecuada.

Tabla 26*¿La Municipalidad provincial de Ambo cuenta con equipos modernos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	62	16,3	16,3	28,6
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	58	15,2	15,2	43,8
	Estoy de acuerdo	113	29,7	29,7	73,5
	Estoy totalmente de acuerdo	101	26,5	26,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 24*¿La Municipalidad provincial de Ambo cuenta con equipos modernos?*

Nota. tabla 26

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.51% de los encuestados expresó estar completamente de acuerdo en que la Municipalidad Provincial de Ambo dispone de equipos modernos. Por su parte, el 29.66% estuvo de acuerdo con esta afirmación. En contraste, el 15.22% no se posicionó ni a favor ni en contra de la pregunta formulada. Además, el 16.27% de los encuestados manifestó su desacuerdo, y el 12.34% estuvo totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la Municipalidad Provincial de Ambo cuenta con equipos modernos.

Tabla 27

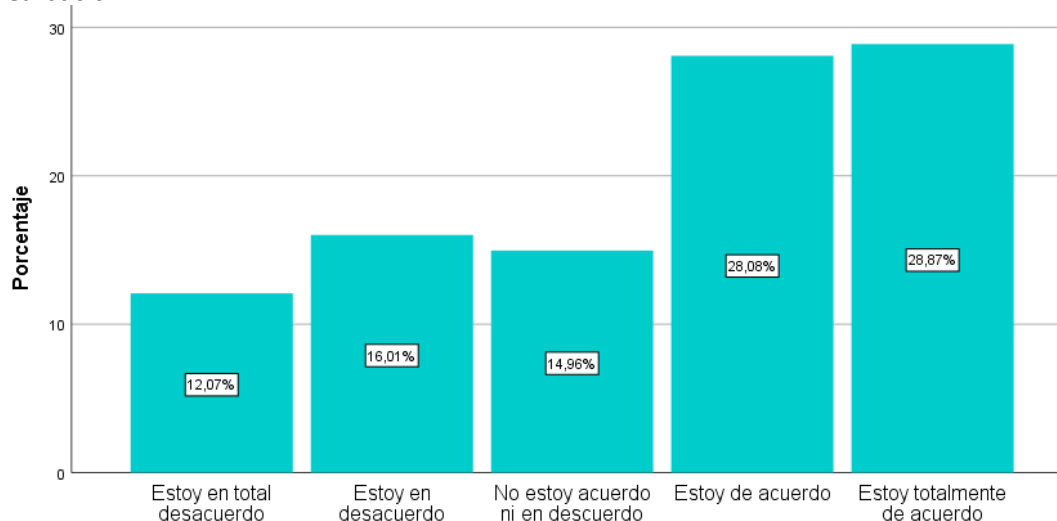
¿Cree usted que estado de las instalaciones físicas de la Municipalidad tienen buena distribución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
	Estoy en desacuerdo	61	16,0	16,0	28,1
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	57	15,0	15,0	43,0
	Estoy de acuerdo	107	28,1	28,1	71,1
	Estoy totalmente de acuerdo	110	28,9	28,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 25

¿Cree usted que estado de las instalaciones físicas de la Municipalidad tienen buena distribución?



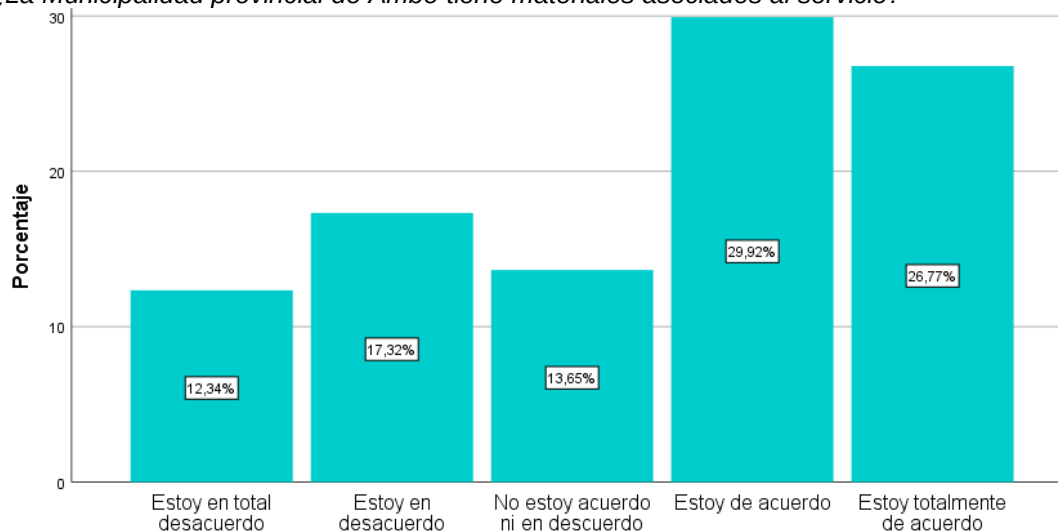
Nota. tabla 27

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 28.87% de los encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo en que las instalaciones físicas de la Municipalidad tienen una buena distribución. Un 28.08% estuvo de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 14.96% no se posicionó ni a favor ni en contra de la pregunta formulada. Además, el 16.01% expresó su desacuerdo, mientras que el 12.07% estuvo totalmente en desacuerdo con la afirmación sobre la buena distribución de las instalaciones físicas de la Municipalidad.

Tabla 28*¿La Municipalidad provincial de Ambo tiene materiales asociados al servicio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	66	17,3	17,3	29,7
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	52	13,6	13,6	43,3
	Estoy de acuerdo	114	29,9	29,9	73,2
	Estoy totalmente de acuerdo	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 26*¿La Municipalidad provincial de Ambo tiene materiales asociados al servicio?*

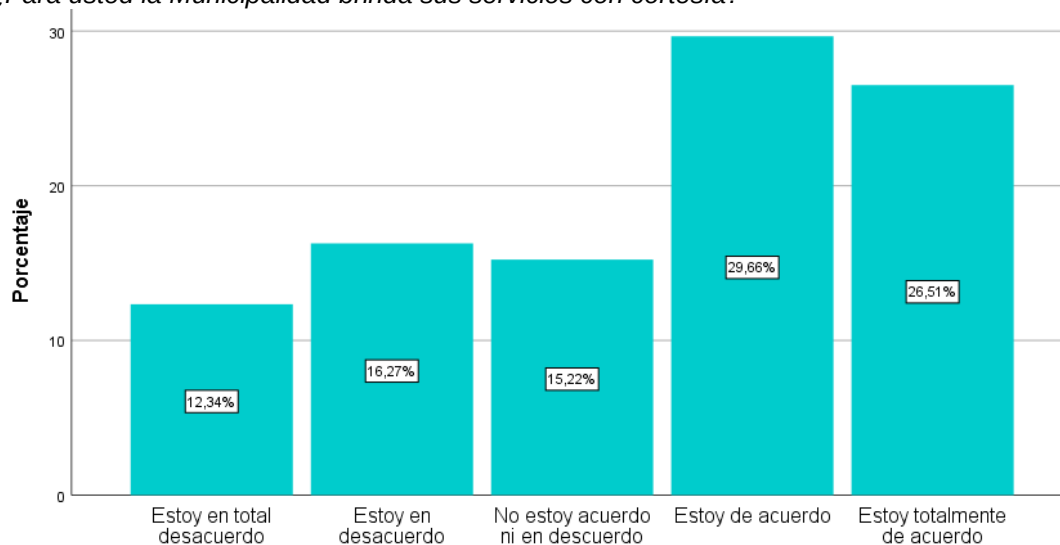
Nota. Tabla 28

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.77% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo en que la Municipalidad Provincial de Ambo cuenta con materiales relacionados con el servicio. Un 29.92% expresó estar de acuerdo con esta afirmación. En cambio, el 13.65% no se posicionó ni a favor ni en contra de la pregunta planteada. Además, el 17.32% mostró desacuerdo, mientras que el 12.34% se declaró totalmente en desacuerdo con la afirmación sobre la disponibilidad de materiales asociados al servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo.

Tabla 29*¿Para usted la Municipalidad brinda sus servicios con cortesía?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	62	16,3	16,3	28,6
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	58	15,2	15,2	43,8
	Estoy de acuerdo	113	29,7	29,7	73,5
	Estoy totalmente de acuerdo	101	26,5	26,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 27*¿Para usted la Municipalidad brinda sus servicios con cortesía?*

Nota. tabla 29

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.51% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que la Municipalidad ofrece sus servicios con cortesía. Un 29.66% afirmó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 15.22% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta planteada. Además, el 16.27% expresó su desacuerdo, mientras que el 12.34% indicó estar totalmente en desacuerdo con la idea de que la Municipalidad brinda sus servicios de manera cortés.

Tabla 30

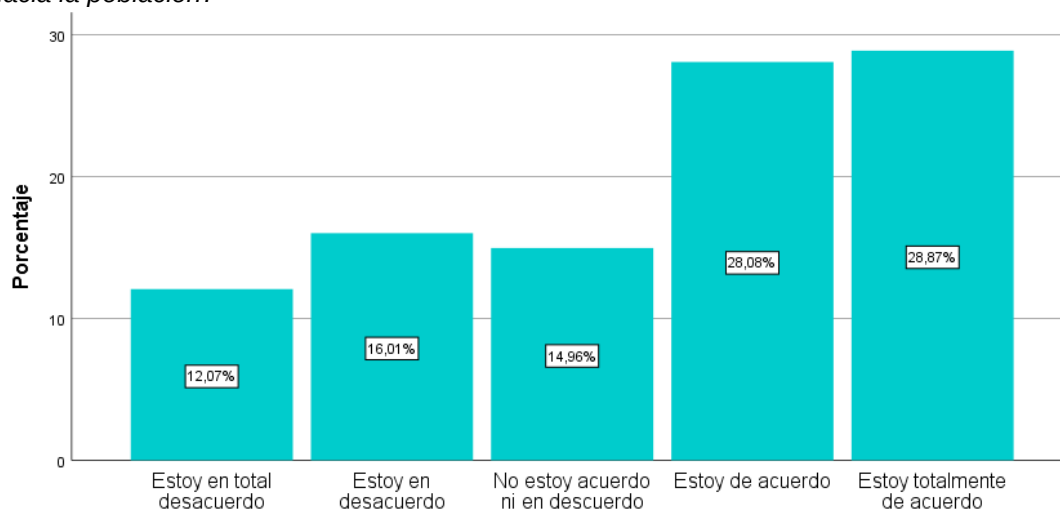
¿Cree usted que la Municipalidad fomenta entre los trabajadores un trato de amabilidad hacia la población?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
	Estoy en desacuerdo	61	16,0	16,0	28,1
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	57	15,0	15,0	43,0
	Estoy de acuerdo	107	28,1	28,1	71,1
	Estoy totalmente de acuerdo	110	28,9	28,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 28

¿Cree usted que la Municipalidad fomenta entre los trabajadores un trato de amabilidad hacia la población?



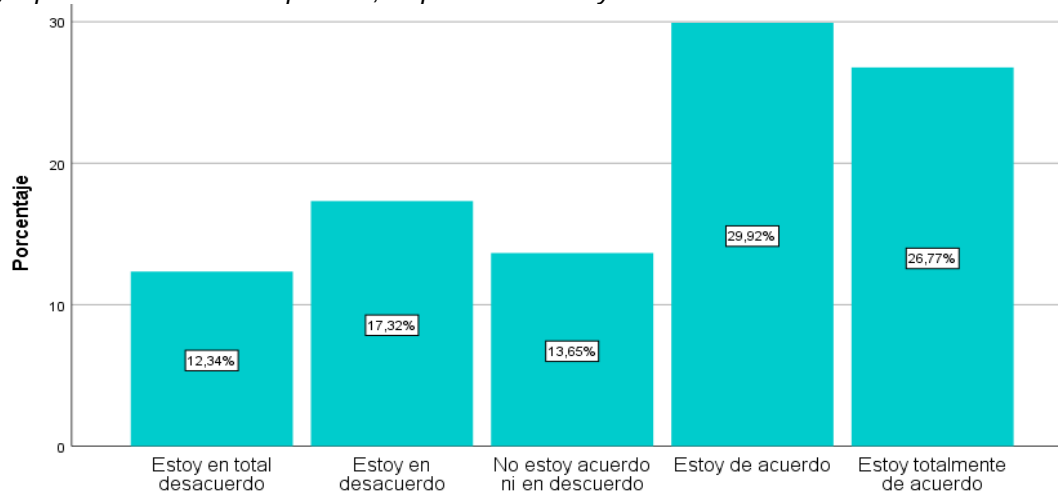
Nota. tabla 30

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 28.87% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la Municipalidad promueve un trato amable entre sus trabajadores hacia la población. Un 28.08% está de acuerdo con esta afirmación. Mientras tanto, el 14.96% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada. Además, el 16.01% expresó desacuerdo y el 12.07% indicó estar totalmente en desacuerdo en que la Municipalidad fomenta un trato amable entre los trabajadores hacia la comunidad.

Tabla 31*¿El personal de la Municipalidad, dispone realizar ayudas benéficas a los ciudadanos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	66	17,3	17,3	29,7
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	52	13,6	13,6	43,3
	Estoy de acuerdo	114	29,9	29,9	73,2
	Estoy totalmente de acuerdo	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 29*¿El personal de la Municipalidad, dispone realizar ayudas benéficas a los ciudadanos?*

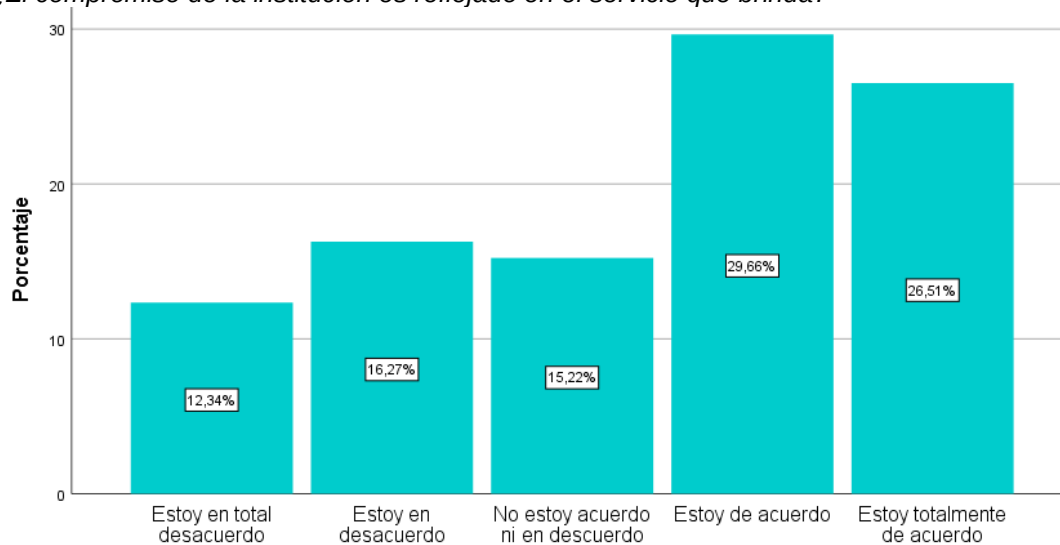
Nota. Tabla 31

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.77% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el personal de la Municipalidad se dispone a realizar ayudas benéficas para los ciudadanos. Un 29.92% está de acuerdo con esta afirmación. En contraste, el 13.65% de los encuestados no se posicionó ni a favor ni en contra de la pregunta formulada, mientras que el 17.32% expresó desacuerdo y el 12.34% manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal de la Municipalidad lleva a cabo ayudas benéficas a la comunidad.

Tabla 32*¿El compromiso de la institución es reflejado en el servicio que brinda?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	62	16,3	16,3	28,6
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	58	15,2	15,2	43,8
	Estoy de acuerdo	113	29,7	29,7	73,5
	Estoy totalmente de acuerdo	101	26,5	26,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 30*¿El compromiso de la institución es reflejado en el servicio que brinda?*

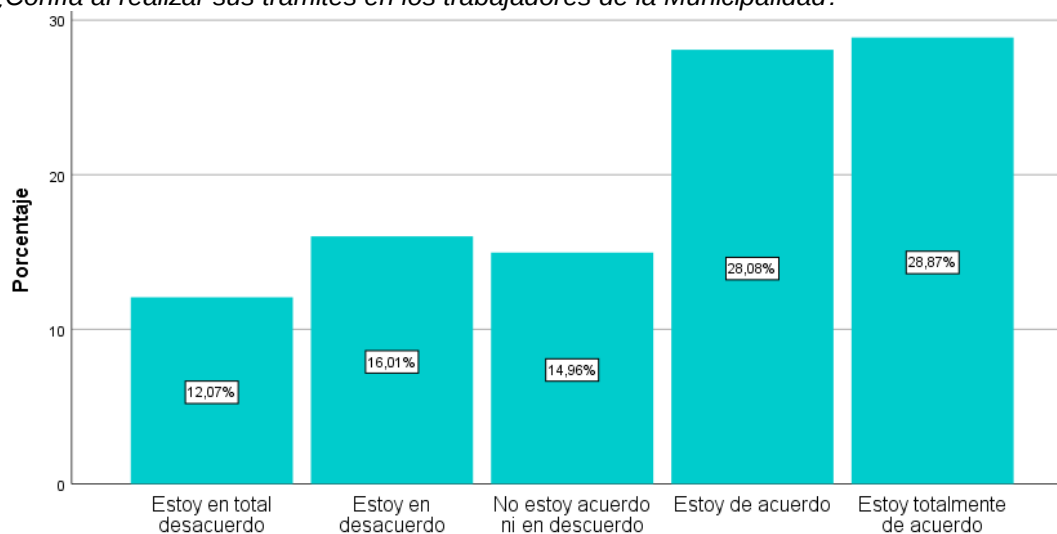
Nota. tabla 32

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.51% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el compromiso de la institución se refleja en el servicio que ofrece. Un 29.66% también está de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 15.22% de los encuestados no tiene una opinión definida, ya que no se muestra de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 16.27% manifestó su desacuerdo, mientras que el 12.34% expresó estar totalmente en desacuerdo con la afirmación de que el compromiso de la institución se refleja en el servicio brindado.

Tabla 33*¿Confía al realizar sus trámites en los trabajadores de la Municipalidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
	Estoy en desacuerdo	61	16,0	16,0	28,1
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	57	15,0	15,0	43,0
	Estoy de acuerdo	107	28,1	28,1	71,1
	Estoy totalmente de acuerdo	110	28,9	28,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 31*¿Confía al realizar sus trámites en los trabajadores de la Municipalidad?*

Nota. tabla 33

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 28.87% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo en que confían en los trabajadores de la Municipalidad al realizar sus trámites, mientras que el 28.08% también está de acuerdo. Por otro lado, el 14.96% de los encuestados no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. Además, el 16.01% manifestó estar en desacuerdo, y el 12.07% indicó estar totalmente en desacuerdo con la confianza en los trabajadores de la Municipalidad al realizar sus trámites.

Tabla 34

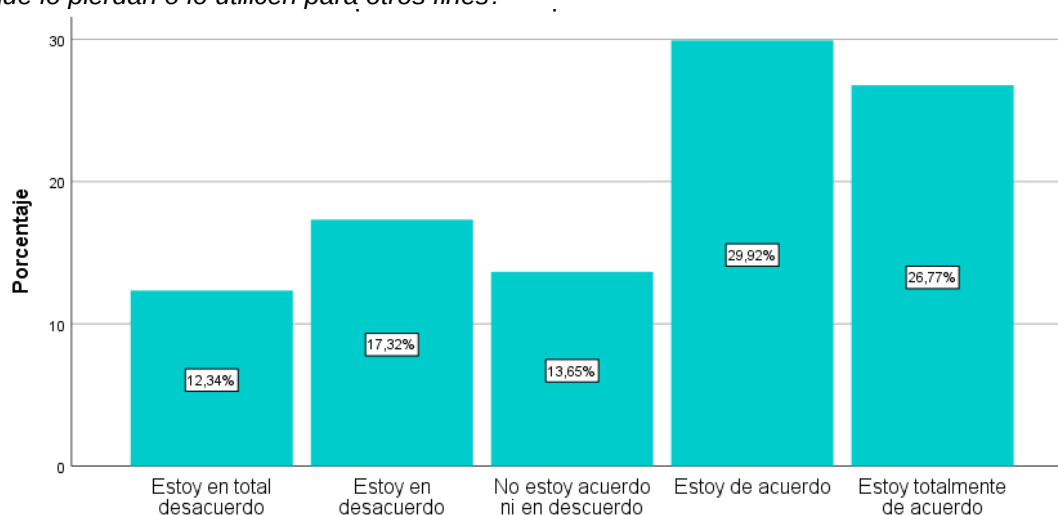
¿Está seguro cuando brinda su información a un personal de la municipalidad, sin miedo a que lo pierdan o lo utilicen para otros fines?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	66	17,3	17,3	29,7
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	52	13,6	13,6	43,3
	Estoy de acuerdo	114	29,9	29,9	73,2
	Estoy totalmente de acuerdo	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 32

¿Está seguro cuando brinda su información a un personal de la municipalidad, sin miedo a que lo pierdan o lo utilicen para otros fines?



Nota. Tabla 34

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.77% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo en que al proporcionar su información a un empleado de la municipalidad lo hace sin temor a que se pierda o se use con otros fines. Un 29.92% también está de acuerdo con esta afirmación. En contraste, el 13.65% de los encuestados no se pronunció ni a favor ni en contra, mientras que el 17.32% expresó su desacuerdo, y el 12.34% se manifestó totalmente en desacuerdo con la idea de que pueden entregar su información sin miedo a que se pierda o se utilice de manera inapropiada.

Tabla 35

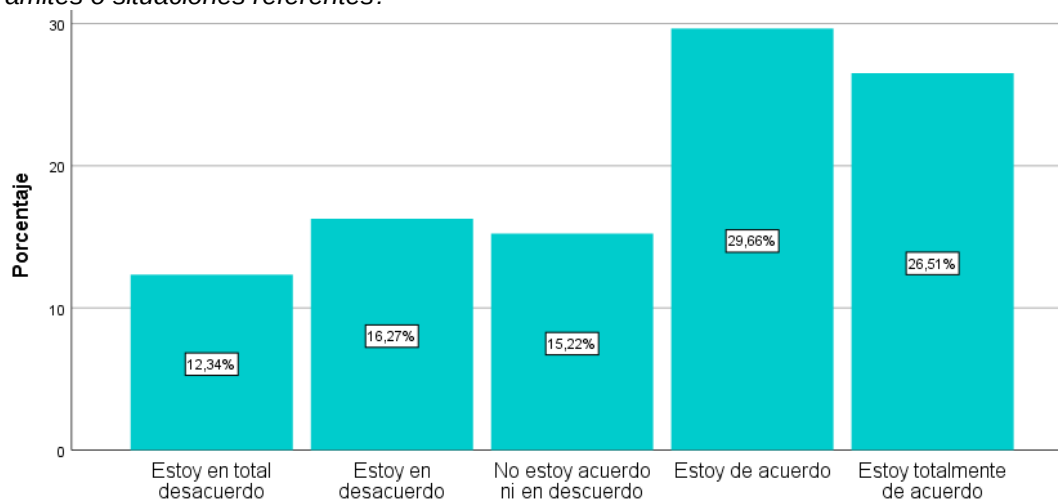
¿En la Municipalidad provincial de Ambo respetan la privacidad de la población en sus trámites o situaciones referentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	62	16,3	16,3	28,6
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	58	15,2	15,2	43,8
	Estoy de acuerdo	113	29,7	29,7	73,5
	Estoy totalmente de acuerdo	101	26,5	26,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 33

¿En la Municipalidad provincial de Ambo respetan la privacidad de la población en sus trámites o situaciones referentes?



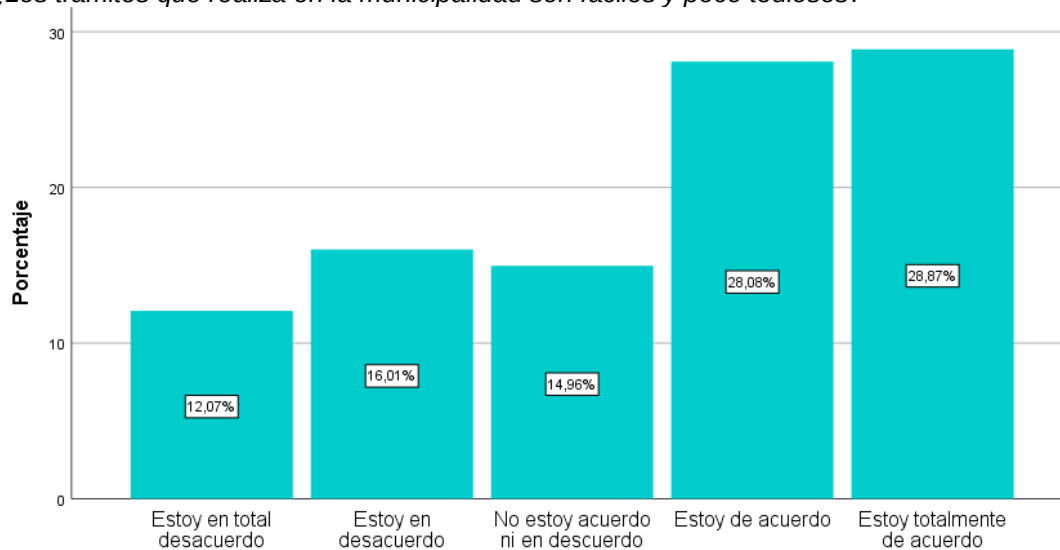
Nota. tabla 35

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.51% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que la municipalidad respeta la privacidad de la población en sus trámites o situaciones relacionadas. Un 29.66% también expresó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 15.22% de los encuestados se mostró neutral, sin estar de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 16.27% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 12.34% se declaró totalmente en desacuerdo con la idea de que la municipalidad respeta la privacidad de la población en sus trámites.

Tabla 36*¿Los trámites que realiza en la municipalidad son fáciles y poco tediosos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
	Estoy en desacuerdo	61	16,0	16,0	28,1
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	57	15,0	15,0	43,0
	Estoy de acuerdo	107	28,1	28,1	71,1
	Estoy totalmente de acuerdo	110	28,9	28,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 34*¿Los trámites que realiza en la municipalidad son fáciles y poco tediosos?*

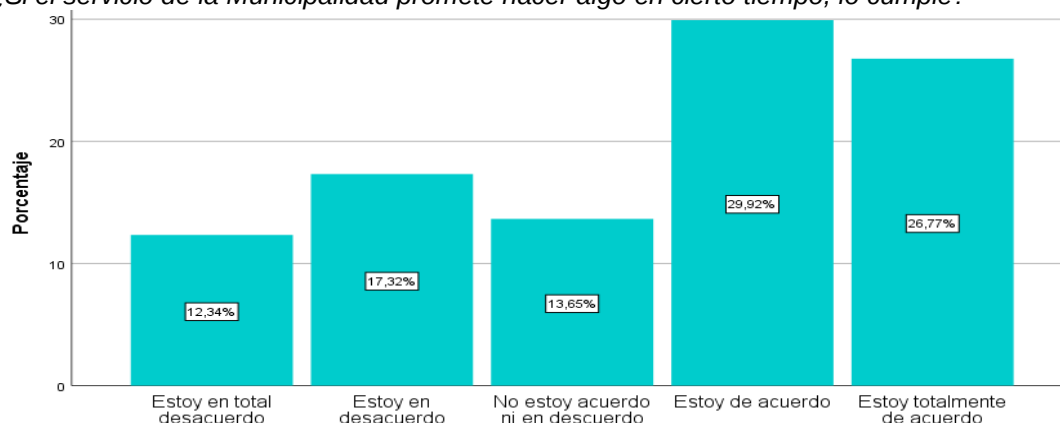
Nota. tabla 36

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 28.87% de los encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo en que los trámites que se realizan en la municipalidad son sencillos y poco engorrosos. Por su parte, el 28.08% también está de acuerdo con esta afirmación. Un 14.96% de los encuestados se posicionó en un término medio, ni de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 16.01% expresó su desacuerdo, y el 12.07% se mostró totalmente en desacuerdo con la idea de que los trámites en la municipalidad son fáciles y poco tediosos.

Tabla 37*¿Si el servicio de la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	66	17,3	17,3	29,7
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	52	13,6	13,6	43,3
	Estoy de acuerdo	114	29,9	29,9	73,2
	Estoy totalmente de acuerdo	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 35*¿Si el servicio de la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?*

Nota. Tabla 37

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.77% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo en que si la Municipalidad promete realizar un servicio en un plazo determinado, cumple con esa promesa. Por otro lado, el 29.92% de los encuestados coincidió en que la Municipalidad efectivamente cumple con sus compromisos. Un 13.65% de los encuestados se mostró neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. En contraste, el 17.32% manifestó su desacuerdo, y el 12.34% se mostró totalmente en desacuerdo con la idea de que la Municipalidad no cumple lo que promete en cuanto a tiempos de servicio.

Tabla 38

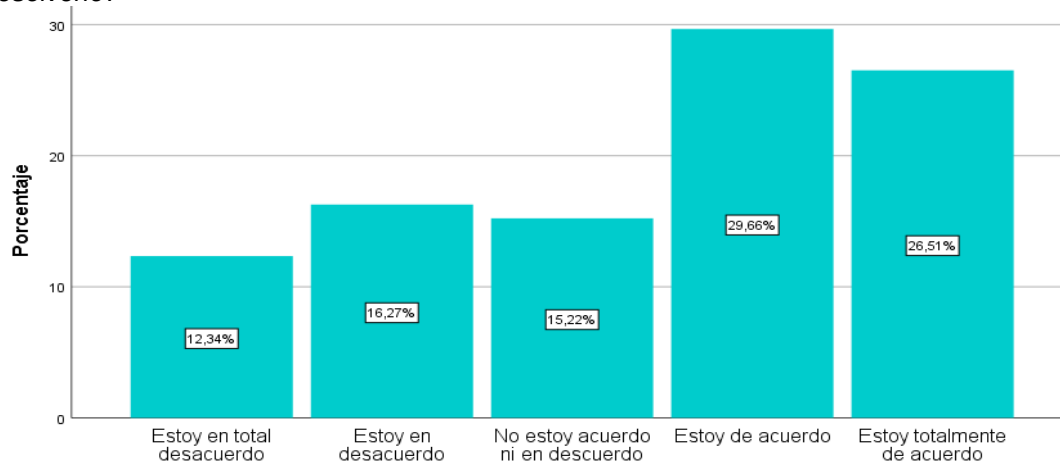
¿Si el ciudadano tiene un problema la Municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	62	16,3	16,3	28,6
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	58	15,2	15,2	43,8
	Estoy de acuerdo	113	29,7	29,7	73,5
	Estoy totalmente de acuerdo	101	26,5	26,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 36

¿Si el ciudadano tiene un problema la Municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo?



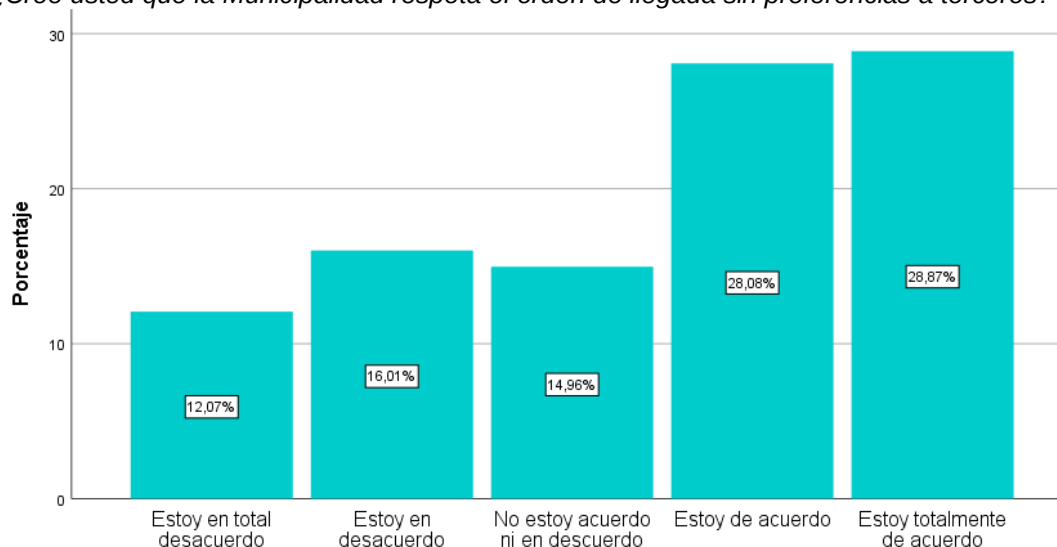
Nota. tabla 38

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 26.51% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo en que, cuando un ciudadano enfrenta un problema, la Municipalidad demuestra un genuino interés en solucionarlo. Además, el 29.66% se manifestó de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 15.22% de los encuestados adoptó una postura neutral, sin estar de acuerdo ni en desacuerdo. En contraste, el 16.27% expresó su desacuerdo, y el 12.34% se mostró totalmente en desacuerdo con la idea de que la Municipalidad se interesa sinceramente en resolver los problemas de los ciudadanos.

Tabla 39*¿Cree usted que la Municipalidad respeta el orden de llegada sin preferencias a terceros?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
	Estoy en desacuerdo	61	16,0	16,0	28,1
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	57	15,0	15,0	43,0
	Estoy de acuerdo	107	28,1	28,1	71,1
	Estoy totalmente de acuerdo	110	28,9	28,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 37*¿Cree usted que la Municipalidad respeta el orden de llegada sin preferencias a terceros?*

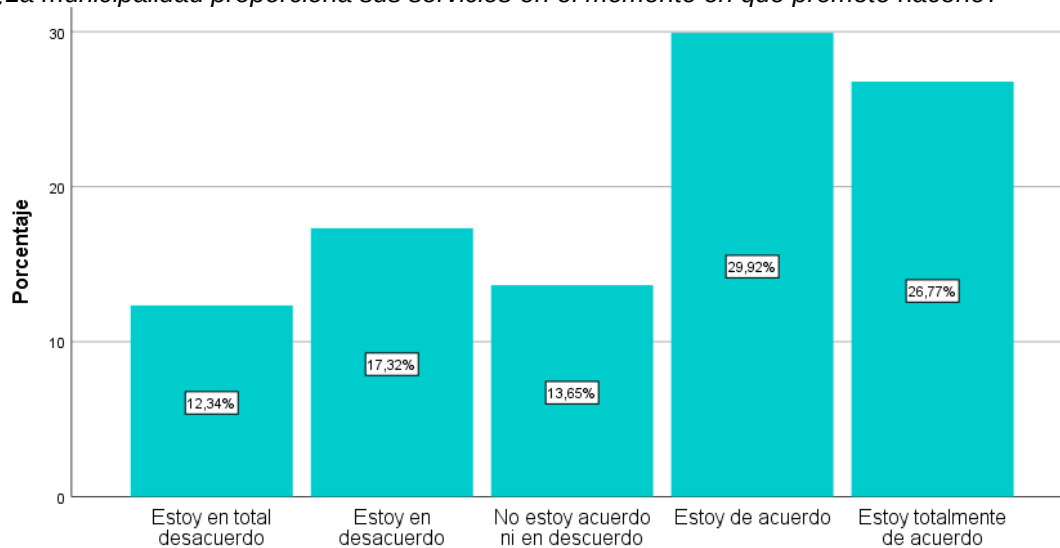
Nota. tabla 39

Análisis e interpretación: Los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: el 28.87% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que la Municipalidad respeta el orden de llegada sin dar preferencias a terceros. Asimismo, el 28.08% se mostró de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 14.96% de los encuestados se ubicó en una posición neutral, sin estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En contraste, el 16.01% expresó su desacuerdo, mientras que el 12.07% se mostró totalmente en desacuerdo con la idea de que la Municipalidad respeta el orden de llegada sin preferencias.

Tabla 40*¿La municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	66	17,3	17,3	29,7
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	52	13,6	13,6	43,3
	Estoy de acuerdo	114	29,9	29,9	73,2
	Estoy totalmente de acuerdo	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 38*¿La municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?*

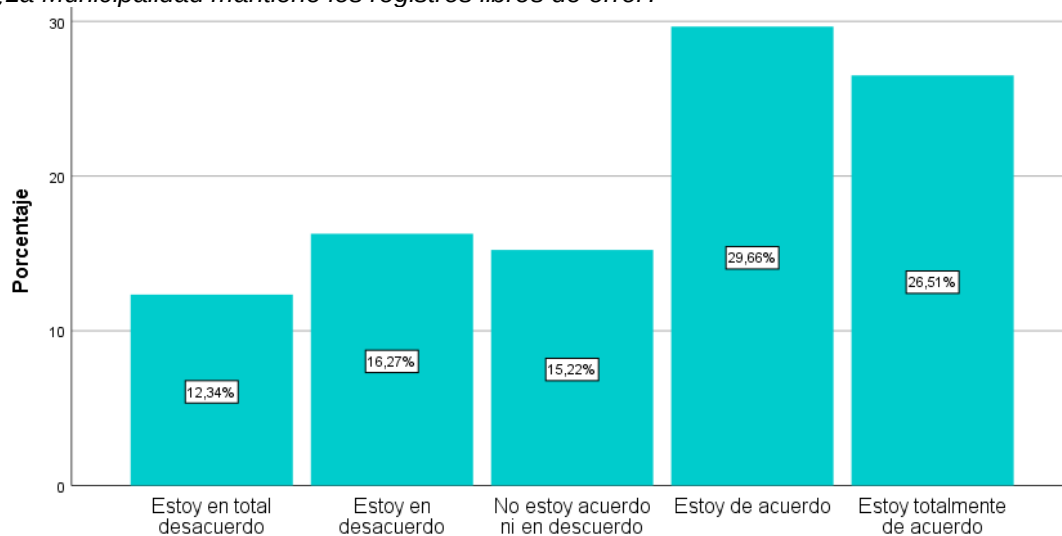
Nota. Tabla 40

Análisis e interpretación: los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: que el 26.77% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 29.92% de los encuestados están de acuerdo que la municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo, el 13.65% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada, el 17.32% de los encuestados están en desacuerdo y el 12.34% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que la municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.

Tabla 41*¿La Municipalidad mantiene los registros libres de error?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	62	16,3	16,3	28,6
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	58	15,2	15,2	43,8
	Estoy de acuerdo	113	29,7	29,7	73,5
	Estoy totalmente de acuerdo	101	26,5	26,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 39*¿La Municipalidad mantiene los registros libres de error?*

Nota. tabla 41

Análisis e interpretación: los ciudadanos de la municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: que el 26.51% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 29.66% de los encuestados están de acuerdo que la Municipalidad mantiene los registros libres de error, el 15.22% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada, el 16,27% de los encuestados están en desacuerdo y el 12.34% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que la Municipalidad mantiene los registros libres de error.

Tabla 42

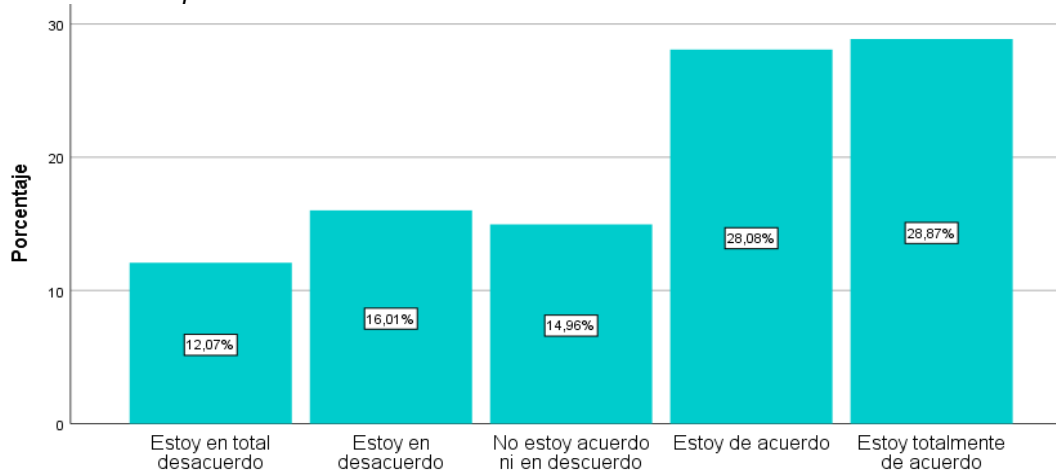
¿El horario de atención que dispone la Municipalidad te permite realizar sus trámites como ciudadano de la provincia de Ambo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
	Estoy en desacuerdo	61	16,0	16,0	28,1
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	57	15,0	15,0	43,0
	Estoy de acuerdo	107	28,1	28,1	71,1
	Estoy totalmente de acuerdo	110	28,9	28,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 40

¿El horario de atención que dispone la Municipalidad te permite realizar sus trámites como ciudadano de la provincia de Ambo?



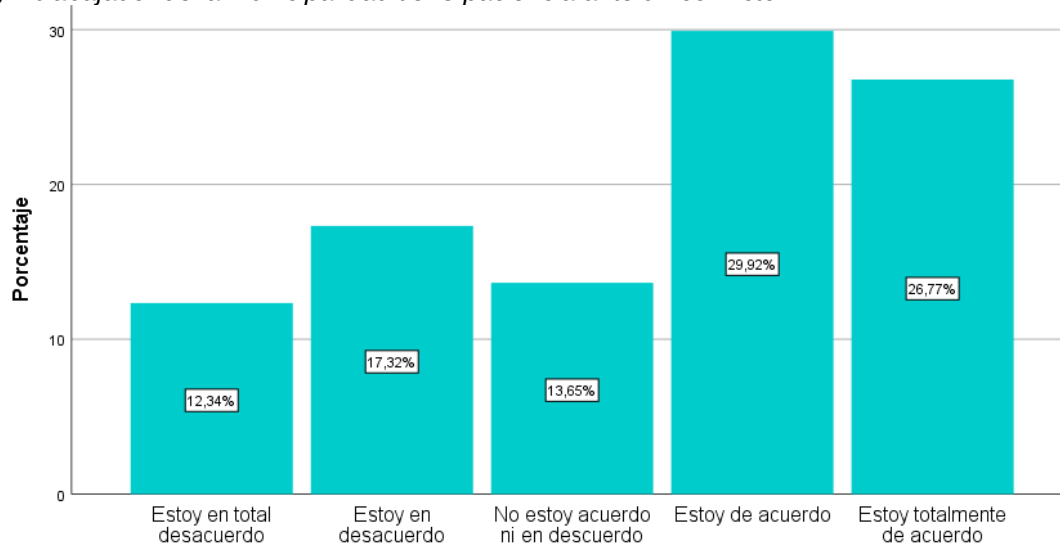
Nota. tabla 42

Análisis e interpretación: los ciudadanos de la municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: que el 28.87% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 28.08% de los encuestados están de acuerdo que el horario de atención que dispone la Municipalidad te permite realizar sus trámites como ciudadano de la provincia de Ambo, el 14.96% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada, el 16.01% de los encuestados están en desacuerdo y el 12.07% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que el horario de atención que dispone la Municipalidad te permite realizar sus trámites como ciudadano de la provincia de Ambo.

Tabla 43*¿El trabajador de la Municipalidad tiene paciencia ante un conflicto?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	66	17,3	17,3	29,7
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	52	13,6	13,6	43,3
	Estoy de acuerdo	114	29,9	29,9	73,2
	Estoy totalmente de acuerdo	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 41*¿El trabajador de la Municipalidad tiene paciencia ante un conflicto?*

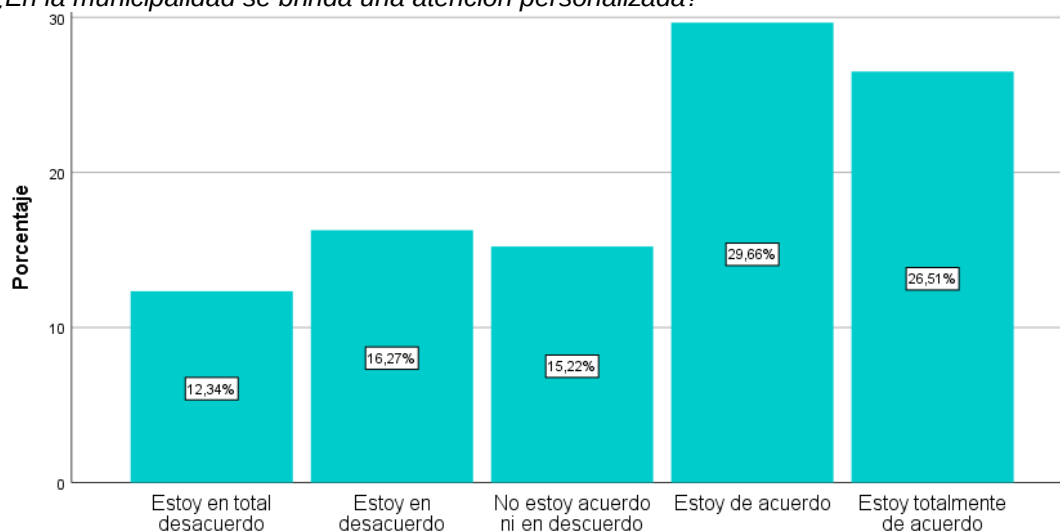
Nota. Tabla 43

Análisis e interpretación: los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: que el 26.77% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 29.92% de los encuestados están de acuerdo que el trabajador de la Municipalidad tiene paciencia ante un conflicto, el 13.65% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada, el 17.32% de los encuestados están en desacuerdo y el 12.34% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que el trabajador de la Municipalidad tiene paciencia ante un conflicto.

Tabla 44*¿En la municipalidad se brinda una atención personalizada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	62	16,3	16,3	28,6
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	58	15,2	15,2	43,8
	Estoy de acuerdo	113	29,7	29,7	73,5
	Estoy totalmente de acuerdo	101	26,5	26,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 42*¿En la municipalidad se brinda una atención personalizada?*

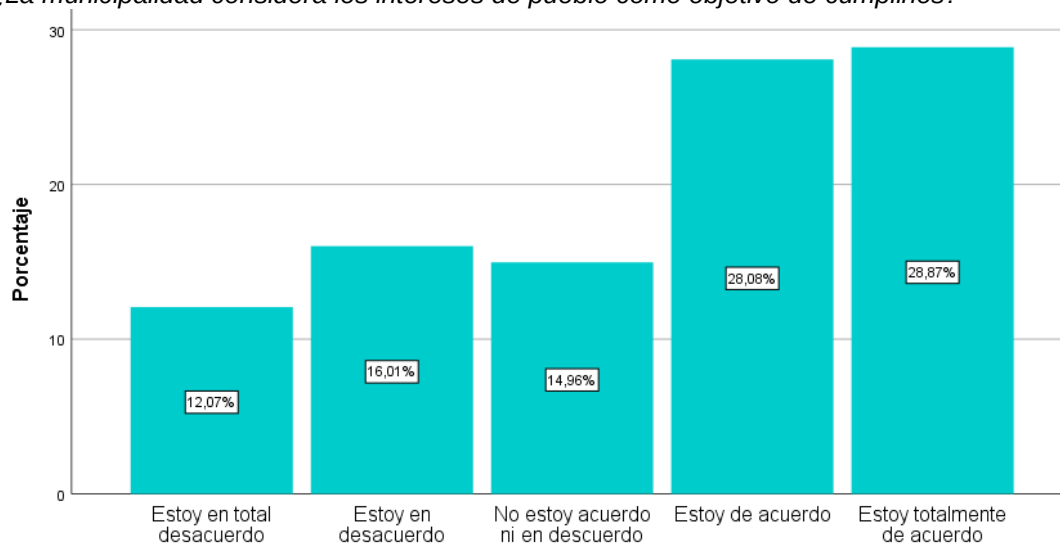
Nota. tabla 44

Análisis e interpretación: los ciudadanos de la municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: que el 26.51% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 29.66% de los encuestados están de acuerdo que en la municipalidad se brinda una atención personalizada, el 15.22% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada, el 16,27% de los encuestados están en desacuerdo y el 12.34% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que en la municipalidad se brinda una atención personalizada.

Tabla 45*¿La municipalidad considera los intereses de pueblo como objetivo de cumplirlos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
	Estoy en desacuerdo	61	16,0	16,0	28,1
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	57	15,0	15,0	43,0
	Estoy de acuerdo	107	28,1	28,1	71,1
	Estoy totalmente de acuerdo	110	28,9	28,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 43*¿La municipalidad considera los intereses de pueblo como objetivo de cumplirlos?*

Nota. tabla 45

Análisis e interpretación: los ciudadanos de la municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: que el 28.87% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 28.08% de los encuestados están de acuerdo que la municipalidad considera los intereses de pueblo como objetivo de cumplirlos, el 14.96% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada, el 16.01% de los encuestados están en desacuerdo y el 12.07% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que la municipalidad considera los intereses de pueblo como objetivo de cumplirlos.

Tabla 46

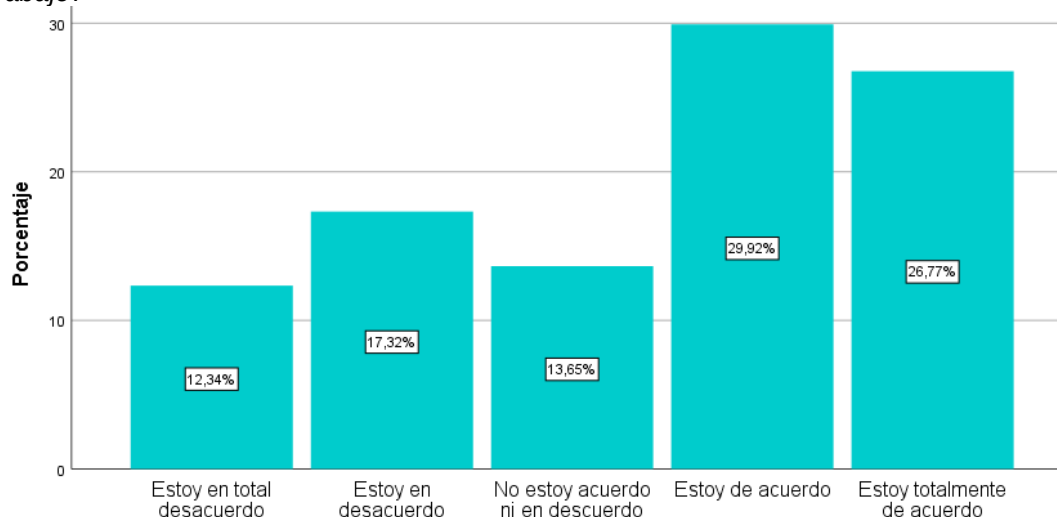
¿El trabajador de la municipalidad es empático con los usuarios y sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Estoy en desacuerdo	66	17,3	17,3	29,7
	No estoy acuerdo ni en desacuerdo	52	13,6	13,6	43,3
	Estoy de acuerdo	114	29,9	29,9	73,2
	Estoy totalmente de acuerdo	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 44

¿El trabajador de la municipalidad es empático con los usuarios y sus compañeros de trabajo?



Nota. Tabla 46

Análisis e interpretación: los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ambo respondieron de la siguiente manera: que el 26.77% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 29.92% de los encuestados están de acuerdo que el trabajador de la municipalidad es empático con los usuarios y sus compañeros de trabajo, el 13.65% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta formulada, el 17.32% de los encuestados están en desacuerdo y el 12.34% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que el trabajador de la municipalidad es empático con los usuarios y sus compañeros de trabajo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Prueba de normalidad

La prueba de hipótesis a utilizar es el Kolmogórov-Smirnov ya que ambas muestras son > 50 , el objetivo de la prueba es verificar si las puntuaciones de la muestra siguen o no una distribución normal.

Muestra 1 – trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ambo

Tabla 47

Prueba de normalidad Gestión administrativa

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Independiente Gestión administrativa	,197	200	,000

Nota. Datos agrupados de la variable tomados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ambo

Interpretación: En el cuadro 47, se observa que el P-valor de la variable gestión administrativa, con un estadístico de Kolmogórov-Smirnov 0,197 un nivel de significancia del p-valor de 0,000, señala claramente que Los datos no se distribuyen de manera normal. Dado que la variable no sigue una distribución normal, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman para el análisis.

Muestra 2 – habitantes de la Municipalidad Provincial de Ambo:

Tabla 48

Prueba de normalidad calidad de servicio

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable dependiente Calidad de servicio	,208	381	,000

Nota. Datos agrupados de la variable tomados de la encuesta aplicada a los habitantes de la Municipalidad Provincial de Ambo

Interpretación: En el cuadro 48, puede notar que el valor P de la variable calidad de servicio, con un estadístico de Kolmogórov-Smirnov de 0,208 y un nivel de significancia de 0,000, indica claramente que los datos no siguen una distribución normal. Debido a que la variable no presenta una

distribución normal, se optó por utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para el análisis.

La prueba no paramétrica del Rho Spearman

La correlación de Rho Spearman se utilizó en ambas muestras, una técnica no paramétrica que no exige que los datos tengan una distribución normal. Al no depender de la suposición de normalidad, esta técnica ofrece una manera robusta de evaluar la relación entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ambo, a continuación, se presentan los valores de Rho Spearman:

Tabla 49

Tabla de valores de la Rho Spearman para definir la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Ambo

Valores	Relación
$r = 1$	Correlación perfecta
de ± 0.80 a ± 0.99	Correlación muy fuerte
de ± 0.60 a ± 0.79	Correlación fuerte
de ± 0.40 a ± 0.59	Correlación moderada
de ± 0.20 a ± 0.39	Correlación débil
de ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy débil

HIPÓTESIS GENERAL

HGI. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.

HG0. No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.

Tabla 50

Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,944
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,944	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	381

Notas: Tablas de 3 al 24 para la variable gestión administrativa – 25 al 46 la variable calidad del servicio

Análisis e Interpretación de estudio: en el cuadro 51 se observa que el coeficiente de conexión Rho Spearman es de 0,944, el nivel de significancia bilateral p-valor 0,000, ha comprobado que existe una correlación muy fuerte entre las variables estudiadas por lo que se afirma la hipótesis alterna en el que se demuestra se ha encontrado una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, en el año 2022. Además, se rechaza la hipótesis nula que proponía que no existía tal relación. Por lo tanto, se puede afirmar con un alto grado de confianza que las mejoras en la gestión administrativa impactarán positivamente en la calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Ambo. Este hallazgo tiene importantes implicaciones para la toma de decisiones y la formulación de políticas en la gestión pública, destacando la necesidad de enfocar los esfuerzos en la optimización de los procesos administrativos para proporcionar un servicio de mejor calidad a la comunidad.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022

Tabla 51

Relación entre la planeación y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022

			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,916
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,916	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	381

Nota. Tabla 3 y 37

Análisis e Interpretación de estudio: las preguntas planteadas para la dimensión planeamiento se hicieron con la finalidad de poder establecer una tendencia en torno a sus indicadores, se observa que en el cuadro 52 se el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,916 con el nivel de

significancia bilateral p-valor 0,000, se demostrando se ha evidenciado una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de planeación y la variable de calidad de servicio. Por lo tanto, esto se complementa con la información presentada en el cuadro 3 podemos observar la respuesta de los trabajadores a la pregunta si es que la municipalidad visualiza si se cumplen los objetivos garantizando el cumplimiento de la visión, teniendo como resultado que el 27% está de acuerdo y 33% muy de acuerdo. Esta tendencia de datos puede ser contrastada con información de la tabla 37 donde se observa que la percepción de la gente respecto a la eficiencia en la prestación del servicio es positiva 29.9% de acuerdo, y 26.8% muy de acuerdo, confirmando la inferencia planteada en la tabla. Con estas consideraciones podemos confirmar que en términos de planificación la Municipalidad Provincial de Ambo al ser una gestión nueva está buscando que los servicios vayan acordes a lo que la administración pública está desarrollando a través de sus diferentes gerencias. Con ello, la hipótesis específica primera está dándose por aceptada en los términos planteados puesto que los resultados estadísticos lo describen con tendencias similares en base a la población y muestra.

Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022

Tabla 52

Relación entre la organización y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,921
		N	,000
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	200
		Sig. (bilateral)	,921
		N	1,000
			,000
			.
			200
			381

Nota. Tabla 8 y 32

Análisis e Interpretación de estudio: para la correlación de la dimensión organización y calidad de servicio se ha tomado como muestra las preguntas de las tablas 8 y 32, cuyo el coeficiente de correlación de Rho Spearman se sitúa en 0.916, con un nivel de significancia de 0.000, lo que

señala una correlación positiva, directa y significativa entre la dimensión y la variable. En ese contexto, se acepta la hipótesis, el cual sostienen en la tabla 10 que el 60% de trabajadores con respuestas positivas de que los funcionarios de la Municipalidad Provincial consideran estar organizados eficazmente, ello en base a los servicios que presta la municipalidad a la población urbano rural. De igual manera se puede apreciar en la tabla 32 que el 56.2% de la población sostienen que están muy de acuerdo con la pregunta, el cual los usuarios de la municipalidad respecto a su percepción en torno a al compromiso de la institución para brindar un buen servicio, podemos advertir que los resultados tienen una tendencia similar a lo mencionado por los funcionarios el cual. De esta manera, la tesis está en condiciones de afirmar que la hipótesis planteada para la dimensión planificación es correcta, entendiendo que si hay una relación significativa entre ellos, los cuales se ven reflejada en las respuestas a las preguntas planteadas tanto para la dimensión como la variable con la cual se evalúa.

Existe relación significativa entra la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.

Tabla 53

Relación entre la dirección y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,928
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,928	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	381

Nota. Tabla 17 y 43

Análisis e Interpretación de estudio: en el cuadro 54 podemos observar el resultado del estadígrafo, el cual se ha calculado usando información de la tabla 19 y 43, cuyos datos arrojaron como coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,928 con el nivel de significancia bilateral p-valor 0,000, a partir de estos resultados podemos precisar que hay una relación positiva entre la dimensión y la variable de estudio. Esta afirmación

planteada es confirmada con los argumentos de cada tabla referenciada. En la 19 podemos ver que el 27% de trabajadores está de acuerdo y 33% muy de acuerdo cuando se le consulta si consideran que hay motivación en sus compañeros, esta motivación en comparación al 100% de los trabajadores es relativa porque hay una diferencia respecto al total que no siente esa percepción. Tal como afirma el 29.9% que está de acuerdo y 26.8% muy de acuerdo en la tabla 43 del estudio. Podemos sumar a ello que los actuales trabajadores de la municipalidad tienen como gerentes a profesionales de la misma provincia, quienes conocen su realidad y comprenden lo que requiere la población. La Municipalidad Provincial a dos años de gestión está logrando que la administración pública tenga una respuesta positiva en la percepción de sus ciudadanos. Bajo esta comprensión se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre la dimensión de dirección y la calidad del servicio, como se refleja en respuestas positivas en dimensiones de ambas variables de estudio, siendo descriptiva e inferencial esta afirmación.

Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022

Tabla 54

Relación entre el control y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2022

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,916
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,916	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	381

Nota. Tabla 22 y 42

Análisis e Interpretación de estudio: la tabla 55 muestra los resultados de correlación tras someter a tratamiento estadístico respuestas de las tablas 22 y 42, al respecto podemos observar que el coeficiente de correlación Rho Spearman se sitúa en 0,944, con un p-valor bilateral de 0,000. En este sentido, esto valida la relación directa entre la dimensión y la variable nos remitimos a

las respuestas de los trabajadores quienes en la tabla 22 sostienen que están de acuerdo y muy de acuerdo 24% y 34% cuando se les consulta si sus resultados son monitoreados por la municipalidad en torno a las metas planteadas. En consecuencia, de ello en la tabla 42 podemos ver que los usuarios consideran que la municipalidad dispone que sus servicios se den en el tiempo calculado, así manifiesta el 28.1% y 28.9% de quienes fueron encuestados. Como se observa ambas respuestas tanto de trabajadores como de usuarios van en el mismo sentido con la misma tendencia de positivos. Por lo tanto, podemos verificar que la hipótesis formulada establece una relación directa entre el control y la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo durante 2023. Así, las cuatro comparaciones han evidenciado una coincidencia en la tendencia de los datos de ambas variables de estudio, lo que respalda la hipótesis general en el contexto de la Municipalidad Provincial de Ambo.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES

La administración pública y la calidad de servicio son dos variables que han sido motivo de estudio en diferentes ámbitos regionales, la coincidencia que existe en el comportamiento de ambos elementos sostiene que existe una relación entre ambos tal como han podido demostrar los investigadores que a continuación se citan:

A nivel internacional Acosta (2022), en su tesis titulado ***Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*** hace una clara afirmación de que la gerencia administrativa en dicha comuna ha permitido que la calidad de los servicios sea percibida de manera positiva en el gobierno autónomo, es por ello que la atención al ciudadano del gobierno de Ambato en la institución de administración ha demostrado una significativa aceptación del trato a los usuarios durante el periodo de pandemia, en tal sentido se ha determinado que tiene un impacto en la calidad del servicio. La presente investigación no es ajena a esos mismos resultados por lo cual es fundamental comprender que la percepción que tienen los usuarios del servicio de la comuna es positiva, correspondiente a las respuestas de los trabajadores de dicha organización, donde indica que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.669, teniendo una correlación significativa. En ese sentido, se está en condiciones de afirmar que efectivamente la administración pública en la Municipalidad Provincial de Ambo tiene una Relación directa con la calidad del servicio en el año de estudio.

A nivel nacional Polo y Sánchez (2022), en su investigación titulada ***Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Paucas, Áncash, 2022*** confirma que la gestión administrativa en torno a sus cuatro dimensiones tiene una relación directa con la calidad de servicio de la municipalidad dado que las políticas establecidas en el marco de su

gerencia están logrando configurar servicios acordes a la expectativa de los usuarios, del mismo modo la presente investigación confirma que en términos de planificación la municipalidad provincial de Ambo al ser una gestión nueva está buscando que los servicios vayan acordes a lo que la administración pública está desarrollando a través de sus diferentes gerencias.

A nivel local Durand et al., (2022), mencionan en su tesis titulada: *Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad José Crespo y Castillo, 2021*, confirma que la gestión administrativa o administración pública en términos generales establece los criterios para que la calidad del servicio en la municipalidad tenga una perspectiva y una receptividad positiva de parte de los usuarios. De esta manera la tesis no es ajena a este entendimiento dado que la Municipalidad Provincial de Ambo en el periodo de estudio está logrando establecer un criterio básico de calidad de servicio que fundamentalmente está generando una percepción en los usuarios positiva dada las respuestas obtenidas en promedio en las tablas 19 y 38 donde más del 50% confirma que la calidad de servicio es correspondiente a la administración que actualmente conducen los destinos de dicha municipalidad.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios teóricos son muchos los autores que han establecido conceptos claros de la gestión administrativa y la calidad del servicio, específicamente se ha establecido como definición que La gestión administrativa son las funciones y procesos implicados en la gestión, control y organización de una empresa u organización. Así mismo Galindo & Martínez (2012) lo definen como **el proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, la organización dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados** (p.6). Tal como se puede advertir, el autor hace una clara descripción de las dimensiones que pueden ser medidas y están en base a la funcionalidad de la administración en general, en ese contexto la tesis ha logrado plantear sus indicadores con la finalidad de describir el comportamiento de dicha variable y establecer una conexión con la calidad de servicio, el cual es entendido por

el autor como **La calidad del servicio se define a la forma en que muchas organizaciones consiguen calcular y valorar el servicio siendo esencial emplearlo, de esta forma se pueden utilizar nuevas habilidades con el fin de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos** (Elena et al., 2014, p.61). Existen diferentes métodos para analizar la calidad de servicio el cual están en función a las características particulares que estos tengan o las finalidades que tenga el investigador para poder establecer un criterio que ayudes a definir el comportamiento de esta variable. En ese sentido la tesis ha podido desarrollar dimensiones en base al modelo SERVPERF diseñando instrumentos que ayudaron a recoger información de la calidad de servicio de la municipalidad provincial de ambo cuya tendencia de la respuesta sintonizaban con claridad con la administración en dicha organización. De esta manera la tesis ha sido claro en demostrar que los conocimientos publicados por los autores tanto de la variable 1 como la variable dos permanecen vigentes en el tiempo y pueden seguir usando como referencia para poder explicar realidades en base a contextos de gestión pública o en el ámbito privado cuya repercusión define una realidad.

CONCLUSIONES

1. En función del objetivo general, la tesis ha logrado evidenciar la conexión que hay entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022. Los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico han mostrado una correlación muy fuerte entre estas dos variables. El coeficiente de correlación Rho de Spearman, que es de 0,944, junto con un p-valor de 0,000, sugiere que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad del servicio proporcionado por la Municipalidad
2. El mérito el primer objetivo específico, la investigación ha podido demostrar la relación directa y significativa que hay entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo 2022, tomando como referencia al cálculo del coeficiente de correlación Rho Spearman cuyo valor es positivo 0.916 sostenida de más en información de la tabla 5 y 37 donde se puede ver que los trabajadores no visualizan que cumplen los objetivos establecidos para el funcionamiento de la Municipalidad están alineados con la visión de la Institución estando de en desacuerdo 15.5% y muy en desacuerdo a 10%, lo que probablemente está permitiendo una percepción negativa de los usuarios en la eficiencia de la prestación de los servicios tal como expresa el 17.3% y 12.3% que está en desacuerdo y muy de en desacuerdo respectivamente.
3. En relación con el segundo objetivo específico, la tesis ha demostrado la existencia de una relación directa y significativa entre la organización y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo en 2022. Esto se respalda con el coeficiente de correlación Rho Spearman, que presenta un valor positivo de 0.921. En la tabla 8 y 32, se observa que el 15.5% y el 10% de los encuestados están en desacuerdo cuando se les pregunta si los servicios están organizados de acuerdo con sus competencias, lo que genera una percepción negativa en la población sobre un servicio que cumple con las exigencias de los usuarios, como lo indican el 16.3% y el 12.3% de los usuarios encuestados.

4. En mérito al tercero objetivo específico, la investigación ha podido demostrar la conexión directa y significativa que hay entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo 2022 , verificada con valores del coeficiente de correlación Rho Spearman 0.928, sostenida además en información de las tablas 17 y 40 donde se puede advertir que el 15.5% y 10% de trabajadores considera que sus compañeros están motivados lo que está permitiendo la percepción de los usuarios respecto a los servicios con un nivel de compromiso cumpliendo las promesas que así tal como expresa el 17.3% y 12.3% de los encuestados.
5. En mérito al cuarto objetivo específico, la investigación ha podido demostrar la relación directa y significativa que existe entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo 2022 , verificada con valores del coeficiente de correlación Rho Spearman 0.916, sostenida además en información de las tablas 22 y 42, cuyas respuestas indican que el 16% y 9% de trabajadores dan como negativa el actuar de la comuna respecto al monitoreo de los servicios que presta, lo que genera como percepción negativa en los usuarios de servicios que son brindados en el tiempo esperado 16.1% y 12.07% respectivamente.

RECOMENDACIONES

1. La tesis recomienda al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Ambo, desarrollar habilidades blandas en la totalidad de los trabajadores para aumentar el porcentaje de percepción positiva que existe tanto de trabajadores como de usuarios, haciendo que el nivel de empatía en los servicios prestados se ha apreciado y valorado por un porcentaje mayor de usuarios.
2. La tesis recomienda a la Gerencia Municipal de Ambo, en cuanto a la dimensión de planificación de la administración pública establecer en lugares visibles la misión y visión de la organización, así como la práctica de valores lineamientos estratégicos que pueden fomentar una percepción diferente de los servicios de parte de los usuarios buscando el compromiso de los trabajadores en cada uno de los módulos de atención.
3. La tesis recomienda a la Gerencia Municipal de Ambo, en cuanto a la dimensión de organización de la administración pública establecer la estructura orgánica en base a procedimientos, los cuales permitirán la incorporación de elementos de calidad en la prestación de los servicios haciendo que la percepción de satisfacción aumente en los usuarios que demandan los servicios en dicha comuna.
4. La tesis recomienda a la Gerencia Municipal de Ambo, en cuanto a la dimensión de dirección fomentar una capacitación de liderazgo y trabajo en equipo en todos los gerentes dentro de esa estructura orgánica los cuales permitirá a la municipalidad contar con personal que es liderado compartiendo motivación que debe ser percibido por los usuarios cuando te mandan a algún servicio.
5. La tesis recomienda la Gerencia Municipal de Ambo, en cuanto a la dimensión de control, publicar los resultados del monitoreo de los diferentes servicios prestados en el centro de la comuna, los cuales permitirá comprender a la población demandante de los servicios el nivel de satisfacción que tiene y los esfuerzos que hace la municipalidad para lograr que éstos tengan una percepción positiva cuando te mandan algún servicio específico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Acosta, M. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Santamaría del Valle, Huánuco 2021*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Alejandro, W. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022*. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99196>
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: PEARSON EDUCACION.
- Amstrong, G., & Kotler, P. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Atencio, E., & Gonzalés, B. (2017). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*.
- Aviles, C. (2022). Sobre la paciencia. *El Buho: Revista electrónica de la Asociación Andaluza de Filosofía*(23), 19-27.
- Carhua, F. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de San Rafael 2022*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (octava ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Cruz, A., Orduña, M., & Alvarez, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de negocios*, 15(30), 243-258.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>

Defensoría del pueblo. (31 de julio de 2018). *Un buen servicio ciudadano*. Defensoría-Perú: https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/un-buen-servicio-ciudadano/

Definición. (2022). *Definición de socio*. Definición de socio: <https://definicion.de/socio/>

Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Repositorio institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Durand, L., Perez, J., & Pumayalli, N. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad distrital José Crespo y Castillo, 2021*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Flores, H., Jorge, J., & Rojas, J. (2019). *La gestión del presupuesto y la calidad de servicios públicos básicos de la municipalidad distrital de Pillco Marca, año 2018*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Huahuachampi, O. (2021). *Gestión administrativo y calidad de los servicios en la municipalidad distrital de San Sebastián, cusco - 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Alas Peruanas]. Cusco: Repositorio institucional UAP. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/11173>

Humberto, P. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

- Ibarra, L. (2015). *Los modelos Servperft y Servqual: una herramienta para medir la calidad en el servicio*. España: Editorial Académica Española.
- Isotools. (2022). *Gestión por procesos*. Gestión por procesos: <https://www.isotools.org/soluciones/gobierno-corporativo/gestion-por-procesos/>
- López, C. (2019). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio de tecnología de información en la Institución del sector público del Distrito de Tarapoto*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.
- Losada, M., & Rodriguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
- Louffat, E. (2016). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (cuarta ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. U. C. Pablo, Ed. Perspectivas.
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Madrid: FG GRAF.
- Munch, L. (2014). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación México S.A.
- Municipalidad Provincial de Ambo. (2019). *Plan estratégico Institucional 2019 - 2023*. Ambo: Municipalidad Provincial de Ambo.
- Municipalidad Provincial de Ambo. (2021). *Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Ambo (ROF) 2021*. Ambo: Municipalidad Provincial de Ambo.
- Ñahul, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la*

Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020. Lima: Universidad César Vallejo.

Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Ediciones de la U.

Pazmiño, J. (2021). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Pillco, J. (2018). *Sistema de gestión y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca - Huánuco. periodo 2017.* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán). Huánuco: Repositorio institucional UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4255>

Polo, Y., & Sanchez, Y. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.* [Tesis de pregrado, Universidad de Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107172>

Robert, J., & Richard, C. (2014). *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministro* (decimotercera edición ed.). McGRAW-HILL.
<https://ucreanop.com/wp-content/uploads/2020/08/Administracion-de-Operaciones-Produccion-y-Cadena-de-Suministro-13edi-Chase.pdf>

Silva, E. (2021). *Habilidades administrativas y su incidencia en la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huara Huacho, 2020.* Huacho: Universidad Nacional.

Supo, J., & Zacarías, H. (2020). *Metodología de la investigación científica.* Arequipa: Bioestadística EEDU E.I.R.L.

Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo.* Trujillo: Universidad de Trujillo.

Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Benancio Tello, D. (2025). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo - Huánuco, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		METODOLOGÍA	
			DIMENSIONES	INDICADORES		
General ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022?	General Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.	General HGi. Existe relación significativa entra la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.	Planeación	Misión	TIPO: <i>Aplicada.</i> ENFOQUE: <i>Cuantitativo.</i> NIVEL o ALCANCE: <i>Descriptivo correlacional</i> DISEÑO: <i>No experimentales transversales correlacional</i> POBLACIÓN: 52438 habitantes o ciudadanos de la MPA.	
Específicos ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022? ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022? ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022?	Específicos Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022 Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022 Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022	HG0. No existe relación significativa entra la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.				Visión
						Objetivos
						Estrategias
		Organización	Políticas			
			División de trabajo			
			Coordinación			
			Organigrama			
		Dirección	Comunicación			
			Liderazgo			
			Equipo de trabajo			
			Motivación			
		Control	Clima y cultura organizacional			
			Seguimiento			
			Monitoreo			
			Metas			
			Resultados			
			Medidas correctivas			
VARIABLES E INDICADORES: CALIDAD DEL SERVICIO			DIMENSIONES	INDICADORES	MUESTRA: Muestra probabilística 382 habitantes o ciudadanos de la MPA.	
Elementos tangibles		Personal				
		Equipos tecnológicos				
		Instalaciones Físicas				
		Material informativo				
Capacidad de		Amabilidad				
		Apoyo				
					TÉCNICA: Encuesta	

¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022?	de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022 Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022	organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022. Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022.	repuesta		INSTRUMENTOS: Cuestionario
			Seguridad	Compromiso	
				Confianza	
				Información	
				Respecto a la privacidad	
			Fiabilidad	Trámites	
				Atención en orden	
				Trato	
				Atención igualitaria	
				Atención rápida	
				Solución de problemas	
			Empatía	Horario de atención	
				Paciencia	
				Atención individualizada al ciudadano	
				Personal empático	

ANEXO 2

TABLA AGRUPADA DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Estoy en total desacuerdo	20	10.0	10	10
	Estoy en desacuerdo	17	8.5	8.5	18.5
	Desacuerdo	21	10.5	10	28.5
	Estoy de acuerdo	32	16.0	16.5	45.0
	Estoy totalmente de acuerdo	110	55.0	55	100.0
	Total	200	100.0	100	

Nota. Tablas de 1 al 24 para la variable gestión administrativa

Tabla agrupada de la variable calidad de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estoy en total desacuerdo	45	11.8	11.8	11.8
	Estoy en desacuerdo	60	15.7	15.7	27.5
	No estoy acuerdo ni en descuerdo	58	15.2	15.2	42.8
	Estoy de acuerdo	102	26.8	26.8	69.5
	Estoy totalmente de acuerdo	116	30.4	30.4	100.0
	Total	381	100.00	100	

Nota. Tablas del 25 al 46 la variable calidad del servicio

ANEXO 3

CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Título: La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022

Estimado trabajador Ambino. Para determinar la relación entre las dos variables, le invito a responder el presente cuestionario. Sus respuestas son confidenciales y anónimas. Y tienen la finalidad de mejorar la gestión administrativa en la MPA para la calidad del servicio.

Lea detenidamente e indique la respuesta que considere apropiada:

1 Estor en total desacuerdo 2 Estoy en desacuerdo 3 No estoy acuerdo ni en descuerdo 4 Estoy de acuerdo 5 Estoy totalmente de acuerdo

Por favor, marque con una x solo una respuesta	1	2	3	4	5
1. ¿Usted como trabajador observa plasmado la misión dentro de las instalaciones de la Municipalidad?					
2. ¿Usted como trabajador observa plasmado la visión dentro de las instalaciones de la Municipalidad??					
3. ¿Usted como trabajador visualiza que cumplen los objetivos planteados para el funcionamiento de la Municipalidad orientados a la visión de la Institución?					
4. ¿Usted como trabajador de la Municipalidad observa que se tiene en cuenta los planes estratégicos y estos cumplen con los objetivos establecidos?					
5. ¿Considera usted que la Municipalidad cumple racionalmente con las políticas o documentos de gestión MOF, ROF, TUPA y CAP?					
6. ¿Los funcionarios de los departamentos organizan eficaz y eficientemente al personal que dirige?					
7. ¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?					
8. ¿Considera usted que la Municipalidad dispone de una adecuada organización?					
9. ¿La Municipalidad dispone de un organigrama informativo que le facilite la realización de sus trámites?					
10. ¿El organigrama de la MPA detalla los niveles jerárquicos de las oficinas o unidades?					
11. ¿Considera usted que se fomenta una comunicación abierta y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos en la Municipalidad?					
12. ¿Cree usted que se anima la participación y el intercambio de ideas a través de los canales de comunicación en la Municipalidad?					
13. ¿Usted está de acuerdo con el liderazgo que se ejecuta en la Municipalidad Provincial de Ambo en el año 2022?					
14. ¿Usted cree que existe un adecuado trabajo en equipo entre el personal de la Municipalidad Provincia de Ambo?					
15. ¿Usted cree que existe una adecuada motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Ambo?					
16. ¿Cree usted que los acuerdos de armonía y convivencia laboral se han decidido por consenso de los trabajadores y usuarios?					
17. ¿Consideras que se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad?					
18. ¿Los funcionarios verifican que las tareas que realizas se mantienen dentro de los límites de tiempo, alcances acordados?					
19. ¿Usted cree que existe un adecuado control sobre las metas que se establecen en la Municipalidad?					
20. ¿Usted cree que existe un adecuado control sobre los resultados que obtiene de las metas de la Municipalidad?					

21. ¿Considera usted que se desarrolla con la efectividad las políticas implementadas por la administración en la Municipalidad?				
22. ¿Usted cree que se realiza correcciones en proceso que incurren en faltas o errores en su trabajo?				

... ¡Gracias por su participación!

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO



Título: La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, 2022

Estimado ciudadano o habitante Ambino. Para determinar la relación entre las dos variables, le invito a responder el presente cuestionario. Sus respuestas son confidenciales y anónimas. Y tienen la finalidad de mejorar la gestión administrativa en la MPA para la calidad del servicio.

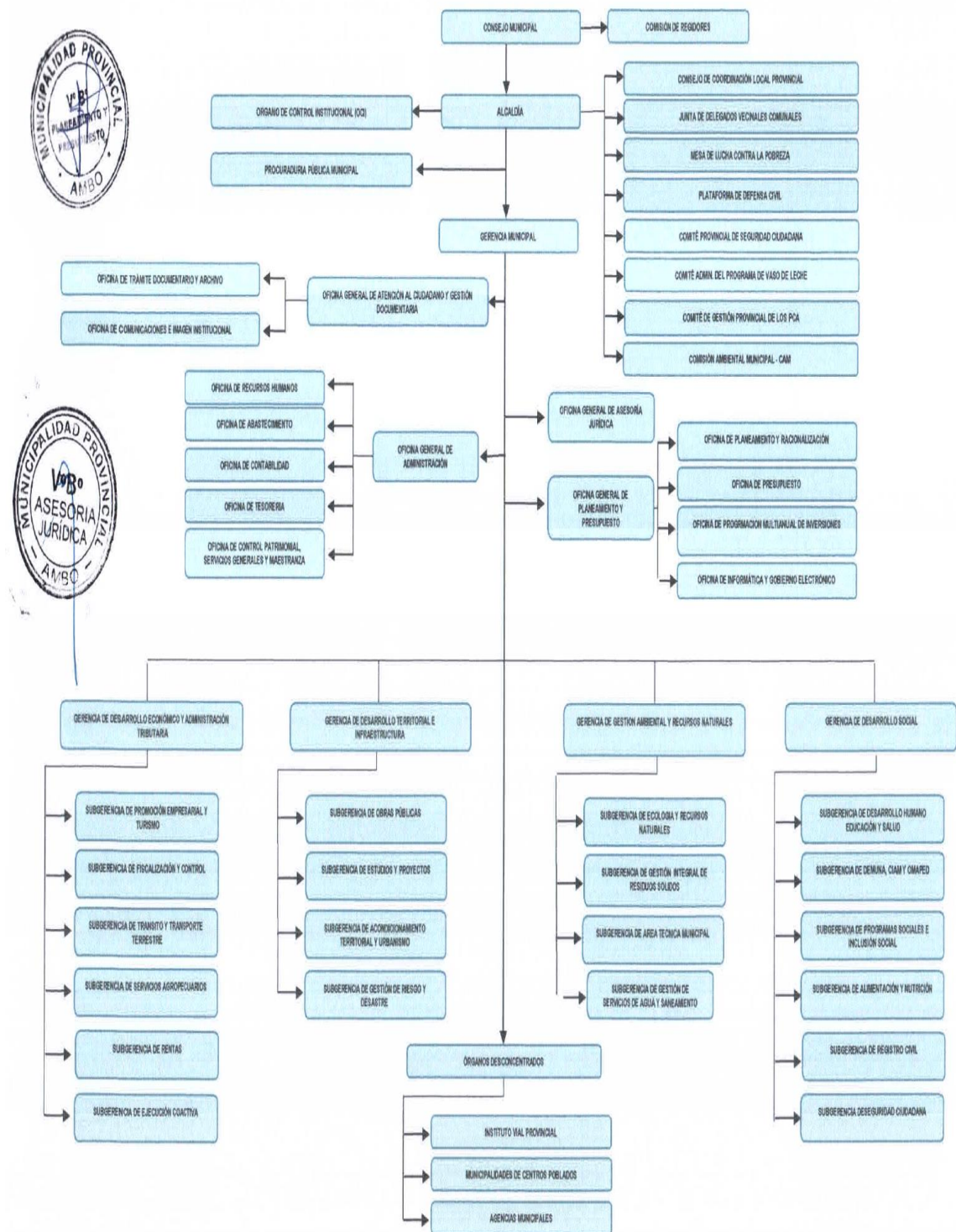
Lea detenidamente e indique la respuesta que considere apropiada:

1 Estor en total desacuerdo 2 Estoy en desacuerdo 3 No estoy acuerdo ni en descuerdo 4 Estoy de acuerdo 5 Estoy totalmente de acuerdo

Por favor, marque con una x solo una respuesta	1	2	3	4	5
1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ambo están presentables y formales?					
2. ¿La Municipalidad Provincial de Ambo cuenta con equipos modernos?					
3. ¿Cree usted que estado de las instalaciones físicas de la municipalidad tienen buena distribución?					
4. ¿La Municipalidad Provincial de Ambo tiene materiales asociados al servicio?					
5. ¿Para usted la Municipalidad brinda sus servicios con cortesía					
6. ¿Cree usted que la Municipalidad fomenta entre los trabajadores un trato de amabilidad hacia la población?					
7. ¿El personal de la Municipalidad, dispone ayudar al ciudadano?					
8. ¿El personal de la municipalidad, dispone realizar ayudas benéficas a los ciudadanos?					
9. ¿Confía al realizar sus trámites con los trabajadores de la Municipalidad?					
10. ¿Está seguro cuando brinda su información a un personal de la Municipalidad, sin miedo a que lo pierdan o lo utilicen para otros fines?					
11. ¿En la Municipalidad Provincial de Ambo respetan la privacidad de la población en sus trámites o situaciones referentes?					
12. ¿Los trámites que realiza en la Municipalidad son fáciles y poco tediosos?					
13. ¿Si servicio de la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					
14. ¿si el ciudadano tiene un problema la municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo?					
15. ¿Cree usted que la Municipalidad respeta el orden de llegada sin preferencias a terceros?					
16. ¿La municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?					
17. ¿La municipalidad mantiene los registros libres de error?					
18. ¿El horario de atención que dispone la Municipalidad te permite realizar sus trámites como ciudadano de la provincia de Ambo?					
19. ¿El trabajador de la municipalidad tiene paciencia ante un conflicto?					
20. ¿En la municipalidad se brinda una atención personalizada?					
21. ¿La municipalidad considera los intereses de pueblo como objetivo de cumplirlos?					
22. ¿El trabajador de la municipalidad es empático con los usuarios y sus compañeros de trabajo?					

... ¡Gracias por su participación!

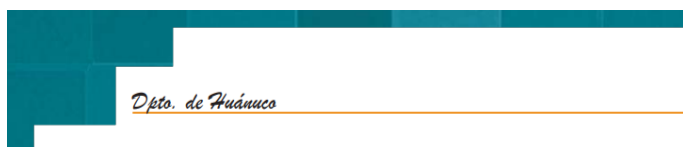
ANEXO 4 ORGANIGRAMA



Fuentes. (Municipalidad Provincial de Ambo, 2021)

ANEXO 5

POBLACIÓN DEL DISTRITO DE AMBO, A PARTIR EL DIRECTORIO NACIONAL DE MUNICIPALIDADES PROVINCIALES, DISTRITALES Y DE CENTROS POBLADOS 2022



Dpto. de Huánuco

10.3 DEPARTAMENTO HUÁNUCO: POBLACIÓN TOTAL PROYECTADA AL 30 DE JUNIO Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA CAPITAL LEGAL DEL DISTRITO, 2022

Provincia y Distrito	Población Total Proyectada al 30/06/2022	Capital Legal				
		Nombre	Categoría	Ubicación Geográfica		
				Altitud (msnm.)	Longitud Oeste	Latitud Sur
Total	755 213					
Ambo	52 348					
Ambo	24 054	Ambo	Ciudad	2 106	76°12'16"	10°07'45"
Cayna	2 188	Cayna	Pueblo	3 332	76°23'18"	10°16'21"
Colpas	1 482	Colpas	Pueblo	2 740	76°24'55"	10°16'06"
Conchamarca	4 135	Conchamarca	Pueblo	2 185	76°13'01"	10°02'09"
Huácar	7 920	Huácar	Pueblo	2 157	76°14'12"	10°09'34"
San Francisco	1 199	Mosca	Pueblo	3 521	76°17'31"	10°20'34"
San Rafael	8 230	San Rafael	Pueblo	2 720	76°10'56"	10°20'16"
Tomay Kichwa	3 140	Tomay Kichwa	Pueblo	2 049	76°12'45"	10°04'39"

Fuente. Fuente especificada no válida.