

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

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



TESIS

“El proceso administrativo y la calidad de servicio de la gerencia de desarrollo económico, gestión ambiental y turismo de la municipalidad provincial de Huallaga en la ciudad de Saposoa - 2022”

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

AUTOR: Reátegui Calderón, Jorge Teodoro

ASESOR: Soto Espejo, Simeón

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

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

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro 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): 22501172

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Grado/Título: Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Valdivieso Echevarria, Amancio Rodolfo	Doctor en administración	22408967	0000-0002-7243-484X
2	Uzuriaga Cespedes, Ever Uribe	Doctor en contabilidad	22469535	0000-0002-7858-9594
3	Cespedes Ruiz, Carlos Alberto	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoria y tributación	22505017	0000-0002-7563-1339



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

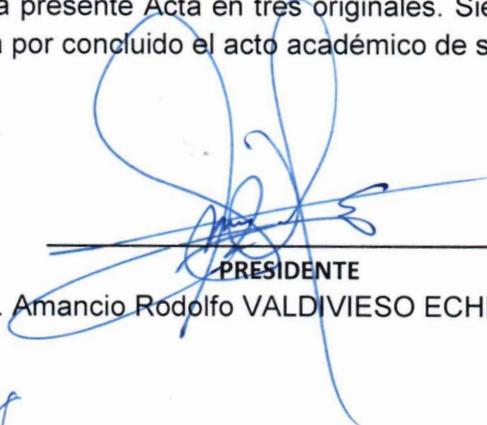
**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:30 horas, a los 29 días del mes de octubre del año dos mil veintidós, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), se reunió el jurado calificador, integrados por los docentes: Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA (Presidente), Dr. Ever Uribe UZURIAGA CÉSPEDES (Secretario) y el Mtro. Carlos Alberto CÉSPEDES RUIZ (Vocal); nombrados mediante Resolución N° 188-2022-D-EPG-UDH, de fecha 05 de mayo del año dos mil veintidós y el aspirante al Grado Académico de Maestro, REÁTEGUI CALDERÓN, Jorge Teodoro.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, el Presidente del jurado invitó al graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis titulada: "**EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO, GESTIÓN AMBIENTAL Y TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA EN LA CIUDAD DE SAPOSOA - 2022**", para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas, mención: Gestión Pública.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, luego el Presidente del Jurado comunicó el resultado, habiendo obtenido la nota de 1.7... (D. Excelente), con la calificación de MUY BUENA al mismo tiempo recomendó a la Escuela de Posgrado, se le otorgue el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública del graduando REÁTEGUI CALDERÓN, Jorge Teodoro.

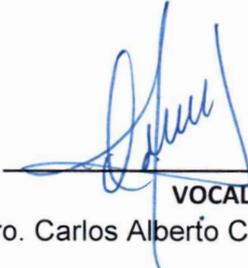
Se suscribe la presente Acta en tres originales. Siendo las 10:30 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico de sustentación.


PRESIDENTE

Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA


SECRETARIO

Dr. Ever Uribe UZURIAGA CÉSPEDES


VOCAL

Mtro. Carlos Alberto CÉSPEDES RUIZ

**DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE
LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH,
19OCT20**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, SIMEON SOTO ESPEJO, asesor del PA de Maestría en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública y designado mediante Resolución: No 057-2022-D-EPG-UDH, del estudiante **REÁTEGUI CALDERÓN, Jorge Teodoro**, de la investigación titulada **“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO, GESTIÓN AMBIENTAL Y TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA EN LA CIUDAD DE SAPOSOA - 2022”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 15 % 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, 18 de noviembre de 2022.

Apellidos y Nombres: Soto Espejo Simeón

DNI N° 41831780

Código Orcid N° 0000-0002-3975-8228

Tesis Final

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	revista.esup.edu.pe	Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Facultad de Ciencias Políticas y Sociales UNAM	Trabajo del estudiante	1%
3	ciencialatina.org	Fuente de Internet	1%
4	cavanimarketing.com	Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Privada de Tacna	Trabajo del estudiante	1%
6	www.gestiopolis.com	Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upeu.edu.pe	Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador	Trabajo del estudiante	1%



Mg. Simeón Soto Espejo
DNI: 41831780
Orcid:N° 0000-000239758228

DEDICATORÍA

Dedico este trabajo a mis seres queridos, en especial mis padres, que
supieron guiar mi camino para poder cumplir todas mis metas.

El autor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad de Huánuco y en especial a la Escuela de Posgrado y la Maestría en Ciencias Administrativas con su Mención en Gestión Pública; por haberme brindado la oportunidad de ampliar mis conocimientos y obtener un grado más en mi vida profesional.

Agradezco a toda la plana docente de la Maestría en Gestión Pública, que, con sus sabios conocimientos en las materias de diferentes especialidades, hicieron que esta maestría fuera de mucho provecho para mi vida profesional.

El autor.

ÍNDICE

DEDICATORÍA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPITULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	19
1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICAS.....	20
1.3. OBJETIVOS GENERAL.....	20
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	21
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	21
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	22
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
CAPITULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	23
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	25
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	27
2.2. BASES TEÓRICAS	30
2.2.1. PROCESO ADMINISTRATIVO.....	30
2.2.2. PRINCIPIO DE LA ADMINISTRACIÓN.....	30

2.2.3. CALIDAD DE SERVICIO.....	31
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	34
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	35
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	35
2.4.2. HIPÓTESIS NULA.....	36
2.4.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	36
2.5. SISTEMA DE VARIABLES.....	36
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	38
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.1.1. ENFOQUE.....	38
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	38
3.1.3. DISEÑO.....	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.2.1. POBLACIÓN.....	39
3.2.2. MUESTRA.....	40
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA	
INFORMACIÓN.....	42
3.4.1. ESTADÍSTICA.....	42
3.4.2. PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	42
CAPITULO IV.....	43
RESULTADOS.....	43
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	43
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	65
4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....	65
4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	66
CAPITULO V.....	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
CONCLUSIONES.....	74

RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Se realiza algunas estrategias para prestar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	43
Tabla 2 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con los valores establecidos por la institución, para prestar un buen servicio?	44
Tabla 3 ¿Existe una adecuada organización de las diferentes oficinas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para una buena calidad de servicio? 45	
Tabla 4 ¿Existe una adecuada jerarquía entre jefes y trabajadores para una buena calidad de servicio, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga? .	46
Tabla 5 ¿Los recursos materiales con que se cuenta son de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	47
Tabla 6 ¿El personal que atiende están capacitados para brindar una atención de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	48
Tabla 7 ¿Existe liderazgo de parte de los jefes en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para brindar un buen servicio?	49
Tabla 8 ¿Existe una buena comunicación entre los jefes y trabajadores, para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	50
Tabla 9 ¿Se corrige los errores en el momento adecuado para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	51
Tabla 10 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, existe una retroalimentación para la atención de la prestación de servicio al usuario? 52	

Tabla 11 ¿Los trabajadores cuentan con equipos de aspectos modernos para la atención de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga? .	53
Tabla 12 ¿Existe instalaciones físicas atractivas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga para la prestación de servicio a los usuarios?	54
Tabla 13 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, en la prestación de servicio existe empleados pulcros?	55
Tabla 14 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con la promesa del servicio en el tiempo acordado?	56
Tabla 15 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran interés en resolver los problemas de los usuarios?	57
Tabla 16 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen habilidad para realizar el servicio?	58
Tabla 17 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, realizan atención personalizada?.....	59
Tabla 18 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran amabilidad en el proceso de la prestación de servicio?	60
Tabla 19 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, los trabajadores muestran agilidad en el momento de la atención al usuario?	61
Tabla 20 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran la voluntad para ayudar a los usuarios en las deficiencias que tienen?	62
Tabla 21 ¿Los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran que los trabajadores tienen credibilidad y confianza al realizar el servicio? .	63

Tabla 22 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen conocimiento para responder las dudas de los usuarios?	64
Tabla 23 Correlación de Hipótesis específica	65
Tabla 24 Correlación de Hipótesis específica N° 01	66
Tabla 25 Correlación de Hipótesis específica N° 02	67
Tabla 26 Correlación de Hipótesis específica N° 03	67
Tabla 27 Correlación de Hipótesis específica N° 04	69
Tabla 28 Correlación de Hipótesis específica N° 05	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Se realiza algunas estrategias para prestar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	43
Figura 2 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con los valores establecidos por la institución, para prestar un buen servicio?	44
Figura 3 ¿Existe una adecuada organización de las diferentes oficinas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para una buena calidad de servicio? 45	
Figura 4 ¿Existe una adecuada jerarquía entre jefes y trabajadores para una buena calidad de servicio, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga? .	46
Figura 5 ¿Los recursos materiales con que se cuenta son de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	47
Figura 6 ¿El personal que atiende están capacitados para brindar una atención de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	48
Figura 7 ¿Existe liderazgo de parte de los jefes en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para brindar un buen servicio?	49
Figura 8 ¿Existe una buena comunicación entre los jefes y trabajadores, para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga? .	50
Figura 9 ¿Se corrige los errores en el momento adecuado para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?	51
Figura 10 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, existe una retroalimentación para la atención de la prestación de servicio al usuario? 52	

Figura 11 ¿Los trabajadores cuentan con equipos de aspectos modernos para la atención de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga? .	53
Figura 12 ¿Existe instalaciones físicas atractivas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga para la prestación de servicio a los usuarios?.....	54
Figura 13 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, en la prestación de servicio existe empleados pulcros?	55
Figura 14 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con la promesa del servicio en el tiempo acordado?.....	56
Figura 15 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran interés en resolver los problemas de los usuarios?	57
Figura 16 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen habilidad para realizar el servicio?	58
Figura 17 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, realizan atención personalizada?.....	59
Figura 18 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran amabilidad en el proceso de la prestación de servicio?	60
Figura 19 ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, los trabajadores muestran agilidad en el momento de la atención al usuario?	61
Figura 20 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran la voluntad para ayudar a los usuarios en las deficiencias que tienen?	62
Figura 21 ¿Los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran que los trabajadores tienen credibilidad y confianza al realizar el servicio? .	63

Figura 22 ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen conocimiento para responder las dudas de los usuarios? 64

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal medir la relación del proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022, la investigación pertenece al tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, para dicha investigación se trabajó con una población de 2609 hogares del distrito de Saposoa, la muestra para la presente investigación fue una muestra no probabilística aleatoria simple, siendo un total de 247 a los cuales se le aplicó el instrumento de investigación en este caso la encuesta los resultados obtenidos fueron analizados e interpretados obteniendo así los siguientes resultados : se utilizó la correlación de Spearman, y se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,942 encontrándose en un nivel muy alto, también teniendo en cuenta la significancia bilateral, nos arrojó 0.000, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error permitido y es significativa; en tal sentido podemos decir y afirmar que; existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022; por ello se aprueba la hipótesis general

Palabras Claves: procesos, calidad de servicio, desarrollo económico, gestión ambiental, turismo.

ABSTRACT

The main objective of this research was to measure the relationship between the administrative process and the quality of service of the Management of Economic Development, Environmental Management and Tourism of the Provincial Municipality of Huallaga in the City of SAPOSOA - 2022, the research belongs to the type applied with a quantitative approach and a non-experimental design, for this investigation we worked with a population of 2609 households in the district of Saposoa, the sample for the present investigation was a simple random non-probabilistic sample, being a total of 247 to which it was applied the research instrument, in this case the survey, the results obtained were analyzed and interpreted, thus obtaining the following results: Spermman's correlation was used, and a correlation coefficient of 0.942 was obtained as a result, being at a very high level, also taking into account account the bilateral significance, it gave us 0.000, this being less than 0.05, which is the margin of error allowed and is significant; in this sense we can say and affirm that; there is a relationship between the administrative process and the quality of service of the Economic Development, Environmental Management and Tourism Management of the Provincial Municipality of Huallaga in the City of SAPOSOA - 2022; Therefore, the general hypothesis is approved.

Keywords: processes, quality of service, economic development, environmental management, tourism.

INTRODUCCIÓN

Todavía es posible descubrir instituciones del estado que funcionan sin éxito y no logran los objetivos establecidos. En efecto, frente a cualquier actividad realizada fuera y dentro de la propia, se resisten a la adopción de todo el proceso administrativo, que suele tener en cuenta sólo dos o tres procesos, es decir se planea, se organiza y se dirige; pero no existe un control u organizado para organizar, dirigir y controlar. Se olvidan del escenario principal, que es la planificación, aquí es donde surge un problema grave porque los colaboradores no saben cuál es el objetivo y lo que tienen que lograr. Ese es el resultado de un desempeño deficiente, no brinda servicios de calidad.

El presente trabajo de investigación titulado “EL proceso administrativo y la calidad de servicio de la gerencia de desarrollo económico, gestión ambiental y turismo de la municipalidad provincial de Huallaga en la ciudad de Saposoa - 2022”, está desarrollado y elaborado de acuerdo al esquema de la Universidad de Huánuco, estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I, hallaremos la descripción del problema y cuáles fueron los objetivos del trabajo de Investigación, general y específico.

En el Capítulo II, encontraremos el marco teórico, en la que se redactó los antecedentes y las bases teóricas que sirvieron de sustento a la relación de variables de estudio.

En el Capítulo III, se presentó la metodología que fueron utilizados en el proceso de la investigación.

En el Capítulo IV, se muestra los resultados que se obtuvieron de la encuesta realizada a la muestra de estudio.

En el capítulo V se discutió los resultados, finalizando con las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Para las empresas que tienen un reconocimiento a nivel internacional no solo se centran en tener un buen producto, promoción, precio y una distribución de sus bienes para un buen servicio en su segmento de mercado, sino que sus recursos humanos estén capacitados y desempeñen un buen proceso administrativo que se ve reflejado en la calidad del servicio que la empresa ofrece. El proceso administrativo se define como la realización de etapas administrativas que se lleva a cabo a través de ella. Según Cano (2017), “el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas” p. 24.

La organización como entidad que trabaja con personas implica que la estructura de sus elementos debe estar articulada fundamentalmente con: personas, tareas y gestión. Por lo tanto, los procedimientos administrativos buscan estar articulada con estos elementos; planificar acciones, organizar, integrar recursos, realizar tareas, secuenciar y controlar resultados, procesos y fundamentales generado mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas. Por ello May et al. (2021), menciona algunas características del proceso administrativo:

- a) El proceso administrativo está formado por un conjunto de fases o pasos de manera cíclica, es decir, el fin se convierte de nuevo en el principio de la tarea administrativa.
- b) Una de las principales observaciones es que en cualquier modelo que analicemos del proceso administrativo, las fases que invariablemente encontraremos son las de planeación y control.
- c) El principal objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia.
- d) Estimula la innovación y el progreso.

e) Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial y empresarial.

Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse rápida y eficazmente a los avances tecnológicos, como en detectar las preferencias de los clientes, demandas del mercado, competencia, cambios macro y microeconomía, por lo que se requiere voluntad de cambio. Básicamente el Proceso Administrativo que forma parte de toda empresa consta de las distintas tareas que tienen que realizarse para el Orden y Crecimiento de una compañía, realizándose además una sectorización de los trabajos en distintas Áreas Especializadas, y logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino que se realicen Acciones Conjuntas para poder alcanzar la realización de un Objetivo Administrativo, que es propuesto justamente por la administración misma, (Importancia.org, 2022).

El COVID-19 ha producido cambios en la sociedad y la población, como a empresas de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas con fines de lucro o sin fines de lucro, esto genero los cambios requeridos para el rol de administrador, tomando en cuenta habilidades, competencias y estudios administrativos de la gestión administrativa y con ello los retos que se plantean hoy es, la continuidad de la unidad de negocio, el liderazgo, la trascendencia e importancia de la resiliencia y el capital humano. Para Trejo y Chirino, (2020), la aparición del COVID 19 trajo consigo distintas respuestas gubernamentales en todos los países del orbe mediante el ejercicio de la Administración Pública, en unos con un adecuado manejo del proceso administrativo, en los que la planificación, organización, dirección, coordinación y planes estratégicos con claridad en los objetivos, metas y líneas de acción, previendo y proveyendo los medios necesarios para evitar los antagonismos para el manejo de la Pandemia, los han llevado al debido control de la situación latente, como es el caso de Costa Rica, pero otros han demostrado el desconocimiento absoluto de ese proceso, creando incertidumbre en el imaginario colectivo, así como crisis en materia de salud física y mental, social y económica, lo que ha ocasionado un caos generalizado, tal es el caso de México, Brasil y Estados Unidos, entre muchos otros.

En el Perú las entidades públicas y privadas cada vez más se sujetan a este proceso administrativo para su desempeño de manera articulada con los recursos humanos, tareas, recursos materiales entre otro para el cumplimiento de sus objetivos. Lyndall F. Urwick como se citó en Münch (2010), llama a estas dos fases de la administración mecánica y dinámica. La mecánica administrativa es la parte de diseño y arquitectura de la administración en la que se establece lo que debe hacerse. Mientras que durante la dinámica se implanta lo establecido durante la mecánica, en pocas palabras se refiere a la operación de la empresa. Durante la realización del proceso administrativo, existen algunos principios que han sido comprobados y esto promueve la competitividad el éxito de la empresa.

Los procedimientos administrativos son los procesos de trabajo de la administración pública, formalizados en su totalidad a través de reglamentos y manuales de procedimiento, que describen todas las etapas, tiempos y documentos necesarios. Según Elgen (2020), El proceso administrativo peruano se encuentra legislado en la Ley n°27.444. Se define como los actos y diligencias gestionados ante entidades, y que conducen a un acto administrativo que producirá efectos sobre intereses, obligaciones o derechos de las personas. En este sentido serán sujetos en el proceso las personas de existencia visible y las personas jurídicas que pertenecen al sector público o privado, vinculadas de una y otra manera con la Administración Pública. La autoridad administrativa la constituyen los agentes que tienen como facultad la conducción del proceso administrativo, desde el inicio, instrucción, sustanciación, resolución y ejecución.

La pandemia ha expuesto deficiencias en los sistemas de salud tanto en el mercado laboral ya que se ha incrementado la tasa de desempleo, y las empresas se han visto en hacer cambios en el trabajo personalizado en la empresa para mantener un servicio de calidad a sus clientes. Según Zelaya (2020), no importa el tamaño de la empresa, (nano hasta mega empresas) los CEO tanto de primera línea, como en la toma de decisiones, encuentran en el proceso administrativo una guía a seguir para el manejo acertado de un negocio. Serán una serie de habilidades blandas, las que llevarán a obtener la eficiencia y eficacia necesaria para subsistir en un mercado cada día más

competitivo y cambiante. Al respecto, nos enfrentamos a una época de cambios acelerados que ha traído como consecuencia la pandemia del COVID-19.

El proceso administrativo es muy importante para las empresas locales ya que esto influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores por ende en la calidad de servicio para los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, sin embargo, no se ha logrado identificar qué procesos administrativos son aplicados de manera eficiente para el desarrollo de la institución. Así mismo con esta investigación se busca identificar si el personal ya contratado cuenta o no con la capacitación constante su desempeño en sus funciones de manera óptima.

Por último, tener en cuenta la planeación, dirección, control y organización que la empresa tiene implementado para que los trabajadores realicen dicha labor de manera articulada en función a la calidad de servicio a los usuarios. Siendo así, la importancia en la eficiencia del servicio a los usuarios por parte de los trabajadores, absolviendo las expectativas de los usuarios. Para ello, la empresa deberá observar y controlar cómo se está llevando el proceso administrativo.

La investigación busca estudiar el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la ciudad de SAPOSOA - 2022.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

P_0 ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICAS

P_1 ¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

P_2 ¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

P_3 ¿De qué manera la integración se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

P_4 ¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

P_5 ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

1.3. OBJETIVOS GENERAL

O_i Medir la relación del proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O_1 Identificar la relación de la planificación con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

O_2 Identificar la relación de la organización con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

O_3 Determinar la relación la integración con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

O_4 Identificar la relación de la dirección con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

O_5 Determinar el control con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación se justificará porque permitirá tener conocimiento y base teórica sobre el proceso administrativo para una calidad de servicio a los usuarios, y esto lleva que la institución logre la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA. Asimismo, se pudo conocer el comportamiento de las variables en estudio y la relación entre ellas.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente proyecto trato de mostrar la importancia de contar con el proceso administrativo y también como la importancia de la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad de servicio. Cabe indicar que la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA, serán beneficiados.

A partir de ello; se formularon propuestas de solución para los problemas identificados en el desarrollo de la investigación, que son evaluados y considerados por la institución para su constante mejoría.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El proyecto de investigación se justificará metodológicamente, porque en su mejoramiento; se buscará determinar la relación proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación podría presentar las limitaciones presentes por la pandemia como son los protocolos de bioseguridad en todo momento y las restricciones para ciertas áreas físicas de investigación y posiblemente la negativa de trabajadores al dar información para evitar el contacto físico.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación será viable, ya que, se cuenta con los recursos financieros y recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos de la presente investigación. Y sobre todo el presente proyecto es viable porque el investigador tendrá acceso a las fuentes bibliográficas, además de contar con los medios tecnológicos que permiten contrastar la hipótesis para establecer conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se han comprobado trabajos de investigación, de los cuales; se han consultado libros, artículos, investigaciones, tesis y páginas webs especializadas; mencionadas a continuación:

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Bravo & Aviles (2020), en su artículo titulado “*Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí*”. Presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, llego a la siguiente conclusión.

- ❖ La gestión administrativa de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí – Ecuador presentan algunas deficiencias que tienen un impacto directo sobre los servicios académicos que proveen. Si bien en los últimos años se han desencadenado una serie de procesos positivos en las extensiones, fundamentalmente a partir de las evaluaciones realizadas por el CEAACES y se evidencia importantes mejoras, deben aún considerarse herramientas administrativas que perfilen una gestión administrativa eficaz con propensión a la autogestión, desarrollo de las tecnologías de la información y en el plano de los servicios educativos.

- ❖ Uno de los principales problemas de gestión administrativa es la falta de dirección en la calidad de los servicios educativos que se proveen, es que las extensiones generalmente están sometidas a evaluaciones recurrentes por la casa matriz, lo que demanda del personal docentes responsabilidades que exceden sus capacidades y los tiempos que dedican a cada una de ellas, tales como participar en comisiones, desarrollar tutorías académicas y de tesis, participar

en proyectos de responsabilidad social, etc. Aunado a que su rol como docente exige el desarrollo de investigación, publicación de artículos científicos, entre otros. De igual forma se evidencian, dificultades dado que deben cumplir algunos de estos docentes con cargos administrativos, todo esto conlleva a una sobrecarga de trabajo (docencia – investigación – administración).

Según Terán , Gonzáles, Ramirez, & Palomino, (2021), en su artículo titulado “*Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*”, llego a la siguiente conclusión.

- ❖ La mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.
- ❖ Es importante evaluar periódicamente la calidad de servicio en una empresa o institución, puesto que depende de ello, para mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios. Se tuvo dificultad para distinguir los enfoques descritos en los estudios, puesto que no existen protocolos definidos para la descripción de este tipo de procesos, ni se pudieron conocer detalles y los datos específicos de su implementación dado que son presentados como experiencias por los autores de los artículos recopilados.

Según Lun Pun, (2020), en su articulado titulado “*Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao*”, llego a la siguiente conclusión.

- ❖ La gestión administrativa y sus dimensiones son calificadas mayormente como regular por el usuario en el puerto del Callao, de la misma, la calidad del servicio y sus cinco dimensiones son calificadas mayormente como medianamente adecuada.

- ❖ Asimismo, se comprueba y afirma que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que una variación en la variable independiente generará cambios en las variables dependientes. Al momento del estudio, el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, es influenciada por la gestión administrativa.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Moreno de Gonzáles (2020), en su tesis titulado “*Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020*”. Presentada en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, llego a la siguiente conclusión.

- ❖ Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2020, de acuerdo al coeficiente de 0,494 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.05).
- ❖ El estado del proceso administrativo por dimensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas, se obtuvo que la simplificación administrativa es mala en un 33%, buena en un 40%, regular en un 27%. La calidad en las regulaciones es mala en un 37%, bueno en un 40%, regular en un 23%. El gobierno abierto es malo en un 41%, bueno en un 30%, regular en un 29%. La coordinación interinstitucional es mala en un 41%, buena en un 38%, regular en un 21%. La estructura organizacional y funcionamiento del Estado es mala en un 3%, buena 66%, regular en un 31. La mejora en la productividad es mala en un 39%, buena en un 42%, regular en un 19%. La gestión en procesos es mala en un 33%, buena en un 39%, regular en un 28%. La evolución de riesgos de gestión es mala en un 38%, buena en un 37%, regular en un 25%. La gestión

del conocimiento es mala en un 3%, buena en un 66%, regular en un 31%.

Según Florez (2019), en su tesis titulado *“Procesos Administrativos y su Incidencia en la Calidad de Servicio Percibida por los Pacientes del Hospital José Hernan Soto Cadenillas – CHOTA 2019”*. Presentada a la Universidad San Martín de Porras, llegó a la siguiente conclusión.

- ❖ Por haberse encontrado el Rho de Spearman con un valor de 0,38, se concluye que, existe relación baja entre los procesos administrativos, y la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota. También se encontró que, el 12,1% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la calidad de atención del hospital, mientras que el 80,0% expreso estar indiferente, y solo el 7,9% de los pacientes entrevistados estuvieron de acuerdo con la calidad del servicio que se realiza en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas. Esta conclusión no se condice con lo sostenido por la (Organización Panamericana de la Salud, 2016), por cuanto esta organización Internacional de Salud, establece que, “el establecimiento de salud ofrece un horario de atención conveniente, un ambiente acogedor y limpio y preserva la privacidad y la confidencialidad. El centro cuenta con los equipos, los medicamentos, los suministros y la tecnología necesarios...”.
- ❖ Se encontró un valor de Spearman de 0,25, lo que indica que la planificación administrativa, incide muy poco en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota. Asimismo, se encontró que, para el 66,0% de los entrevistados, el Hospital no realiza programas de salud con la comunidad.

Según Barrera (2018), en su estudio titulado *“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Contribuyente de la Municipalidad*

Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018". Presentada a la Universidad San Martín de Porras, llegó a la siguiente conclusión:

- ❖ El 23% de los trabajadores administrativos considera que, la gestión administrativa, no está desarrollándose adecuadamente. De la dimensión planeación, el 41% de los trabajadores administrativos considera que, está de acuerdo y totalmente de acuerdo; de la dimensión organización, el 25% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y el 35% se muestra indiferente; la dimensión dirección, el 55% de acuerdo y totalmente de acuerdo; finalmente, la dimensión control, el 39% se muestra indiferente, en el desarrollo de la dimensión. En promedio, respecto a la gestión administrativa y sus dimensiones planeación, organización, dirección, y control, los trabajadores se muestran "Indiferentes".

- ❖ Se ha establecido una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872, valor que indica una estrecha relación entre ellas.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según Valdivia (2018), en su tesis titulado "*Eficacia en el Procedimiento Administrativo en la Adopción de Menores de la Unidad de Dirección General de Adopción, Región Huánuco - 2018*". Presentada en la escuela de Pregrado de la Universidad de Huánuco, llegó a la siguiente conclusión:

- ❖ En la presente investigación se aprecia que no se cumple con el principio de eficacia al no darse las garantías de un debido proceso y no respetarse el cómputo de los plazos lo cual genera la afectación del derecho al plazo razonable y al principio de celeridad procesal por lo que el fin para el cual fue destinado el

proceso de adopción administrativo no cumple con los objetivos programados dentro de los estándares de calidad establecidos.

- ❖ El proceso de adopción administrativa tiene por fin la restitución del derecho de los niños y adolescentes a gozar de una familia, esto último es el fin del acto procedimental y la razón de ser del procedimiento, sin embargo, al no darse el principio de celeridad procesal no podemos hablar de eficacia en el proceso pues no cumple con los objetivos programados.

Según Bazan (2019), en su tesis titulado "*Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de Huánuco – 2018.*". Presentada en la escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco, llego a la siguiente conclusión.

- ❖ Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.742 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis de la investigación. De las encuestas realizadas a los usuarios en la Sub Dirección de Licencias de Conducir se puede concluir que los usuarios valoran los resultados obtenidos por sus trámites y el tiempo en que han sido atendidos, también se comprobó este resultado se debe a la inversión en tecnología que realizó la institución, como la compra de una impresora con sistema de retrotransferencia, la compra de equipos de cómputo de última generación y uso de los sistema de información que es proporcionado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así mismo con esto logró reducir considerablemente el tiempo de atención a los usuarios logrando resultados favorables para los usuarios que vienen a realizar sus trámites, lo que estaría pendiente es la implementación del área de atención al ciudadano para mejorar la información que se brinda a los usuarios sobre

requisitos para los trámites de licencia de conducir e información sobre las infracciones al tránsito que podrían interrumpir el trámite de su Licencia de Conducir.

- ❖ Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva media entre la Planeación y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.404 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica (HE1). Por los que se puede afirmar que teniendo bien establecidos los planes e identificado las estrategias esto ayuda a mejorar considerablemente la calidad de los servicios. Asimismo de acuerdo a lo encuestado y tabulado en el cuadro N° 06 y gráfico N°11 en el que el 85% los usuarios han obtenido resultados favorables en sus trámites de Licencias de Conducir, pero falta por mejora, porque todavía hay un 15% de personas que no pueden concluir sus trámites muchas veces porque no está actualizada el estado de su pago de las sanciones impuestas por las Municipalidades Provinciales de Huánuco.

Segúnmmmm Pillco (2018), en su tesis titulado “*Sistema de Gestión y la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de “Pillco Marca”- Huánuco, Periodo 2017*”. Presentada en la escuela de Pregrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, llego a la siguiente conclusión.

- ❖ La hipótesis específica 2: En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca, el 55.2% de los encuestados considera que el servicio es regular, seguido de un 29.6% que considera buena, finalmente el 11.1% señala de mala la calidad de servicios públicos básicos.

- ❖ La hipótesis específica 1: En términos generales podemos señalar que el sistema de gestión de la municipalidad distrital de Pillco Marca se encuentra en un nivel regular con 50.1%, seguido de un 19.8% de manera mala, así mismo un 15.4% con pésimo nivel de prácticas de valores.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. PROCESO ADMINISTRATIVO

Define Munch, (2010, p. 26) “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración”. La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente. En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. Lyndall F. Urwick llama a estas dos fases de la administración mecánica y dinámica. La mecánica administrativa es la parte de diseño y arquitectura de la administración en la que se establece lo que debe hacerse. Mientras que durante la dinámica se implanta lo establecido durante la mecánica, en pocas palabras se refiere a la operación de la empresa.

2.2.2. PRINCIPIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Los principios de administración son verdades de carácter universal que surgen a partir de la experiencia y que han sido debidamente comprobadas. Sirven para aplicar la administración con un mínimo margen de error. De la misma manera que en otras ciencias y disciplinas existen principios y leyes que se observan durante su aplicación en el proceso administrativo, existen ciertos principios que han sido debidamente comprobados y que promueven la competitividad y el éxito de la empresa. (Munch, 2010, p 28).

Etapas del proceso administrativo:

Define Munch, (2010, p. 27) Existen diversos criterios acerca del número de etapas que constituyen el proceso administrativo, aunque, de hecho, para todos los autores los elementos o funciones de la administración sean los mismos.

- a. **Planeación:** “Es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos”
- a. **Organización:** “Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.”
- b. **Integración:** “Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.”
- c. **Dirección:** “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.”
- d. **Control:** Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. En esta obra se estudia el criterio de las cinco etapas porque es uno de los más aceptados, además de que ofrece mayor claridad para fines didácticos. El proceso administrativo es la metodología básica para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión. Es decir, el hecho de que existan nuevas corrientes administrativas, requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo

2.2.3. CALIDAD DE SERVICIO

Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores; si en

todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad, Diario Universal (2016).

Según Castillo (2005), Necesidades, expectativas y percepciones de clientes El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción.

Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor satisfacción de quien recibe el servicio.

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio.

Percepción del Cliente

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

Expectativas del Cliente

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad.

Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto de la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Dimensiones de SERVQUAL

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- **Bienes materiales o tangibles**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.
- **Fiabilidad**, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- **Empatía**, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

- **Capacidad de Respuesta**, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad**, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Estrategia: “Se refiere al plan ideado para dirigir un asunto y para designar el conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro”. (Cierito, 2019).

Capacitación: “Es toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. (Silva, 2018).

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria (UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI, 2021).

Capacidad de respuesta: Referido a la disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, Zeithaml, Parasuraman y Berry como se citó en (Alteco Consultores, s.f.).

Confiabilidad: Se garantiza que los procedimientos y acciones, se realicen de manera cuidadosa, precisa y correctos a la primera, cumpliendo con la normativa vigente. Los registros, bases de datos y fuentes de información del organismo son permanentemente actualizados y cuentan con información correcta y completa. De esta manera, hacer que se los afiliados se sientan seguros en sus operaciones (Revista chilena de infectología, 2018).

Empatía: Referido a la atención personalizada que ofrecen los trabajadores a sus clientes (Emprende Hoy, 2017).

Equidad: Se garantiza un trato igualitario a todos los usuarios que demandan servicios, sin discriminación de ningún tipo (condición social, localidad de residencia, edad, sexo, etc.) (Cortes, 2021).

Fiabilidad: Referido a la habilidad del trabajador para brindar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Pertierra, 2021).

Satisfacción: Referido al nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Revista Gerencia y Políticas de Salud, 2007).

Seguridad: Referido a los conocimientos y la atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, (Revista Colombiana de Marketing, 2002).

Tangibilidad: Se garantiza que los empleados tengan apariencia pulcra y profesional; que las instalaciones sean visualmente atractivas, cómodas, amplias y funcionales, que las mismas cuenten con una organización física interna; y equipos modernos, (Revista Venezolana de Gerencia, 2010).

Transparencia: Se garantiza la difusión pública de los resultados de la gestión contando, para ello, con mecanismos institucionalizados. Para la presente investigación, se asumen las siguientes dimensiones, los cuales nos permitirán analizar y medir las la correlación entre las variables, (Ramirez, 2020).

Gestión: según Rementaria (2008), “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p.1).

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_i Existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS NULA

H_0 No hay relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

2.4.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H_1 Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H_2 Existe relación de la organización y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H_3 Existe relación de la integración y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H_4 Existe relación de la dirección y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H_5 Existe relación del control y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

Proceso administrativo

Calidad de servicio

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems/preguntas
Proceso administrativo	Planificación	Estrategias	Ítem 01
		Valores	Ítem 02
	Organización	Departamentalización	Ítem 03
		Jerarquización	Ítem 04
	Integración	Recursos materiales	Ítem 05
		Recursos humanos	Ítem 06
	Dirección	Liderazgo	Ítem 07
		Comunicación	Ítem 08
	Control	Corrección	Ítem 09
		Retroalimentación	Ítem 10
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos de aspectos modernos	Ítem 11
		Instalaciones físicas atractivas	Ítem 12
		Empleados pulcros	Ítem 13
	Fiabilidad	Promesa de cumplir en tiempo acordado	Ítem 14
		Interés en resolver el problema del cliente	Ítem 15
		Habilidad para realizar el servicio	Ítem 16
	Empatía	Atención personalizada	Ítem 17
		Amabilidad	Ítem 18
	Capacidad de respuesta	Ágil	Ítem 19
		Voluntad para ayudar	Ítem 20
	Seguridad	Credibilidad y confianza	Ítem 21
		Conocimiento	Ítem 22

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación aplicada

“La investigación aplicada tiene como propósito la aplicación o utilización de los conocimientos previos sobre el problema que se está investigando, porque se tomó como referencia teorías, tesis que existen sobre el problema en estudio, que es el proceso administrativo y la calidad de servicio” (Hernández & Mendoza, 2018 pág. 33).

3.1.1. ENFOQUE

Cuantitativo.

“Es un proceso organizado secuencialmente y a su vez permite eludir y redefinir algunos pasos para comprobar la suposición planteada. Parte de una idea que se delimita y una vez acotada genera preguntas y objetivos de investigación, se verifica literaturas y se construye un marco teórico, se analizan y relacionan los datos obtenidos empleando la prueba estadística Chi cuadrada al ser de datos números y de naturaleza dicotómica. Todo ello parte de la recolección de datos cuantitativo y se representan los resultados a través de tablas y figuras” (Hernández & Mendoza, 2018 pág. 6).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Descriptivo – Correlacional

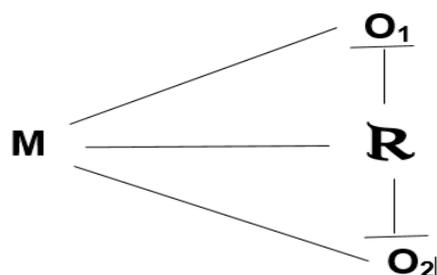
“Se analiza la relación la relación entre dos conceptos o variables, los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre variables, primero miden cada uno de ellas supuestamente relacionadas y las describen y después cuantifican y analizan la vinculación. El beneficio de este estudio es saber cómo puede comportarse un concepto

o variable al conocer el comportamiento de otra variable vinculante, y cuenta con un valor explicativo parcialmente, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa” (Hernández & Mendoza, 2018 pág. 110).

3.1.3. DISEÑO

No experimental Transversal Correlacionales

“Se refiere a que se realiza sin la manipulación deliberada de variables, describen la modalidad de relación entre dos o más categorías en un tiempo determinado y en su contexto natural para su análisis y medición. Debido a que, las causas y efectos ya ocurrieron en la realidad, donde estaban dados, y quien investiga los observa y los reporta. Se basan en el planteamiento de problemas e hipótesis” (Hernández & Mendoza, 2018 pág. 191).



Dónde:

- ✓ **M:** Muestra
- ✓ **O1:** Observación de la v 1 Proceso administrativo.
- ✓ **O2:** Observación de la v 2 Calidad de servicio.
- ✓ **R:** Correlación entre variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Supo & Zacarías, (2020) “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, delimitada por su

línea de investigación, está compuesta por elementos, a estos elementos se les denomina unidades de estudio, de otro modo, una población de estudio es un conjunto de sujetos de estudio de interés por parte del investigador”, para el estudio la población ésta conformado por los hogares del distrito de Saposoa que hacen un total de 2609, según fuente de la Gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Distrital.

3.2.2. MUESTRA

El tipo de muestra que se utilizó es probabilístico, aleatoria simple; en tal sentido la elección será de acuerdo a los usuarios que van llegando a la Gerencia de Desarrollo económico y también a los hogares de la zona urbana del distrito de Saposoa.

Para el presente trabajo de investigación se determinó aplicar la fórmula para la población finita.

Formula:

$$N = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

$$N = \frac{2609 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (1217 - 1) + 1.65^2 * 0.50 * 0.50} = 247$$

Donde:

N=Población	= 2609
p=Probabilidad de éxito	= 50%
q=Probabilidad de fracaso	= 50%
d=Nivel de precisión	= 5%
z=Limite de confianza	= 1.65 (90%)
n=muestra	= 247

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta.

“Técnica de recolección de datos, estructura preguntas a las cuales se les denomina ítems o reactivos, porque la naturaleza de su objetivo es cuantitativo, que busca conocer la reacción o la respuesta de un conjunto de individuos, también indaga en conocer características subjetivas de la población o muestra, permite describir los fenómenos que caracterizan al problema y esa naturaleza parametrada de la encuesta permite analizar la información en términos estadísticos” (Supo & Zacarías , 2020)

Análisis documental

Según Supo & Zacarías, (2020) “es un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación, comprende el procesamiento analítico – sintético, ya que al representar sistemática y sintéticamente los documentos originales, facilita su recuperación y consulta; ofrece las primeras noticias sobre la existencia del documento primario, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, anotación, extracción, traducción y la confección de reseña, a partir del análisis de sus significados, a la luz de un problema determinado. Es el instrumento por excelencia de la gestión de la información”.

3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

“Consiste en un conjunto de preguntas cerradas respecto proceso administrativo y la calidad de servicio, los cuales deben ser coherentes con el problema e hipótesis, para el estudio se elaboran cuestionarios que constan de tres alternativas Siempre, A veces y Nunca; para lograr

determinar la relación entre las variables. La variable independiente tiene 10 preguntas y la variable dependiente tienen doce preguntas, Para el procesamiento de datos, la respuesta Siempre tiene un valor de 3, A veces tiene valor de 2, y la respuesta Nunca de 1” (Supo & Zacarías , 2020).

La fiabilidad de los cuestionarios es a partir de antecedentes que ya aplicaron los mismos cuestionarios con el mismo enfoque cuantitativo.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.4.1. ESTADÍSTICA

“Es un método que ayuda a analizar la relación entre variables en forma precisa, y sobre todo beneficia en la comprensión y en la solución del problema, viene a ser el estadístico calculado” (Supo & Zacarías , 2020)

3.4.2. PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se utilizó el software SPSS versión 24. Para procesar los datos recopilados de las encuestas a través del cuestionario. Luego se representaron los resultados en tablas y figuras para generar conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

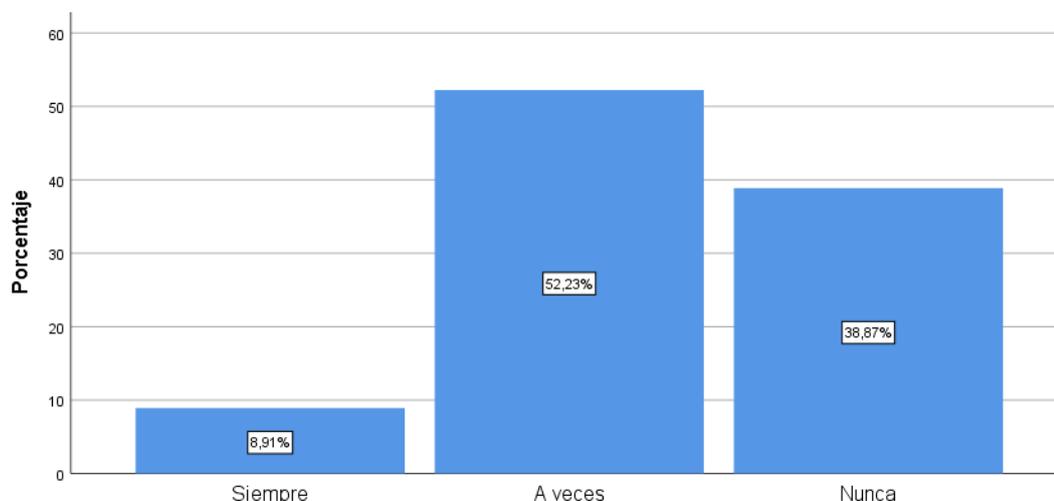
Tabla 1

¿Se realiza algunas estrategias para prestar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	22	8,9	8,9	8,9
	A veces	129	52,2	52,2	61,1
	Nunca	96	38,9	38,9	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 1

¿Se realiza algunas estrategias para prestar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?



Interpretación:

En la Figura 1 podemos apreciar un 52.23% de los encuestados manifestaron “A veces” esto nos quiere decir que los usuarios raras veces notan este factor de las estrategias en los procesos administrativos, también tenemos un 38.87% que manifestaron “nunca” en este caso notamos un índice alto de usuarios insatisfechos, por otra parte, tenemos un 8.91% que manifestó “siempre” estos porcentajes muestra claramente una insatisfacción del usuario hacia la institución.

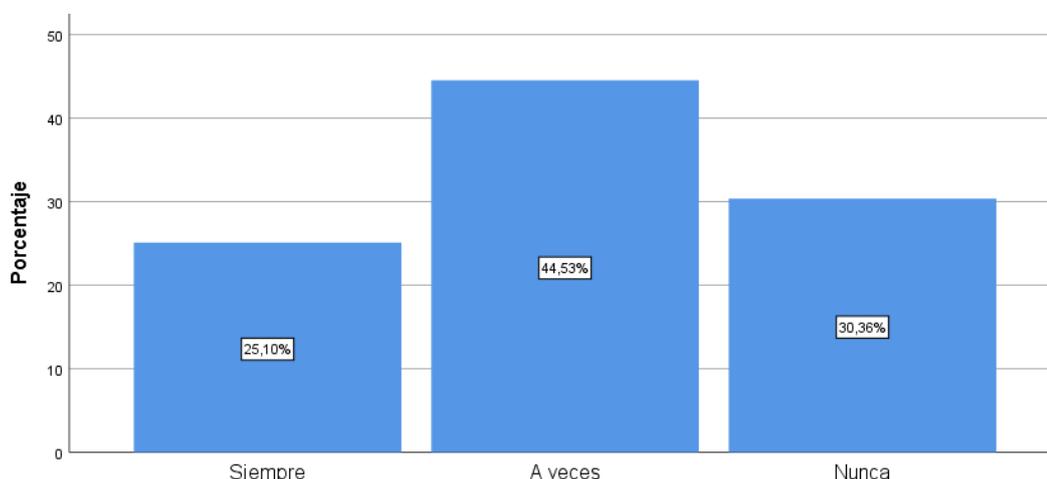
Tabla 2

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con los valores establecidos por la institución, para prestar un buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	62	25,1	25,1	25,1
	A veces	110	44,5	44,5	69,6
	Nunca	75	30,4	30,4	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 2

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con los valores establecidos por la institución, para prestar un buen servicio?



Interpretación:

Del total de encuestados podemos apreciar en la Figura 2, un 44.53% manifestó “A veces” se cumple los valores establecidos por la institución para prestar un buen servicio, también otro grupo de encuestados 30.36% manifestaron que “nunca” claramente notamos insatisfacción por parte de los usuarios hacia la institución, por otra parte, tenemos a un grupo de 25.10% que manifestó que si se cumplen los valores establecidos por la institución para prestar el buen servicio.

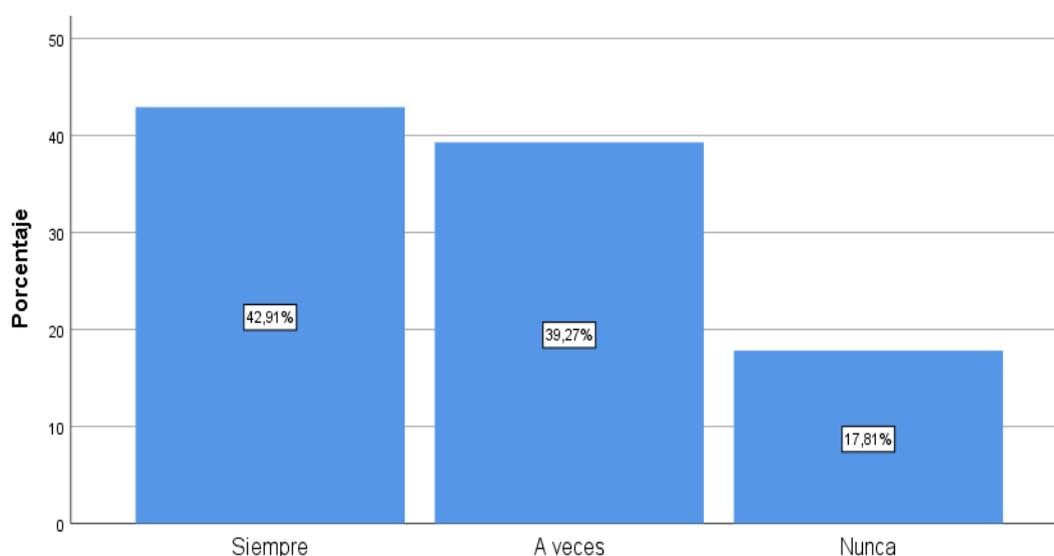
Tabla 3

¿Existe una adecuada organización de las diferentes oficinas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para una buena calidad de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	106	42,9	42,9	42,9
	A veces	97	39,3	39,3	82,2
	Nunca	44	17,8	17,8	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 3

¿Existe una adecuada organización de las diferentes oficinas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para una buena calidad de servicio?



Interpretación:

Respecto a la adecuada organización de las oficinas de la Gestión Ambiental y Turismo podemos apreciar en la Figura 3, un 42.91% manifestó que “siempre” existe una adecuada organización y por ende una buena calidad de servicio, también tenemos un 39.27 que manifestó “casi nunca”, por otra parte, tenemos un 17.81 que menciona “nunca”

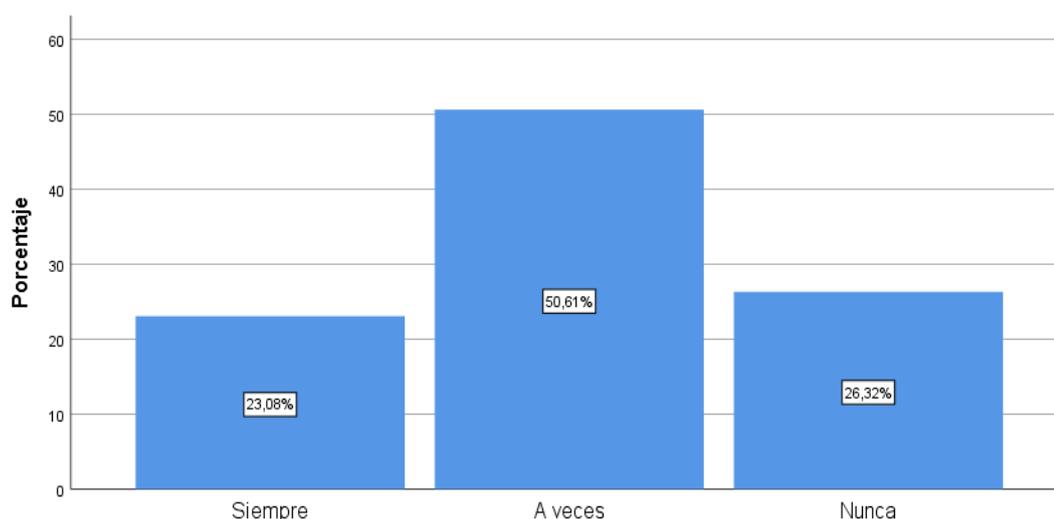
Tabla 4

¿Existe una adecuada jerarquía entre jefes y trabajadores para una buena calidad de servicio, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	57	23,1	23,1	23,1
	A veces	125	50,6	50,6	73,7
	Nunca	65	26,3	26,3	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 4

¿Existe una adecuada jerarquía entre jefes y trabajadores para una buena calidad de servicio, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?



Interpretación

Podemos apreciar en la Figura 4, un 50.61% de los encuestados manifestaron “a veces” esto quiere decir que la jerarquía entre jefes y trabajadores es poca y por ende la calidad de servicio presenta una pequeña deficiencia, también hay un grupo que manifestó 26.32% “nunca” este grupo nos manifiesta que no existe la jerarquía y por consiguiente la calidad de servicio es pésima, por otra parte, otro grupo de encuestados menciona en un 23.08% “siempre”, claramente podemos notar percepciones distintas respecto a la pregunta formulada por el investigador.

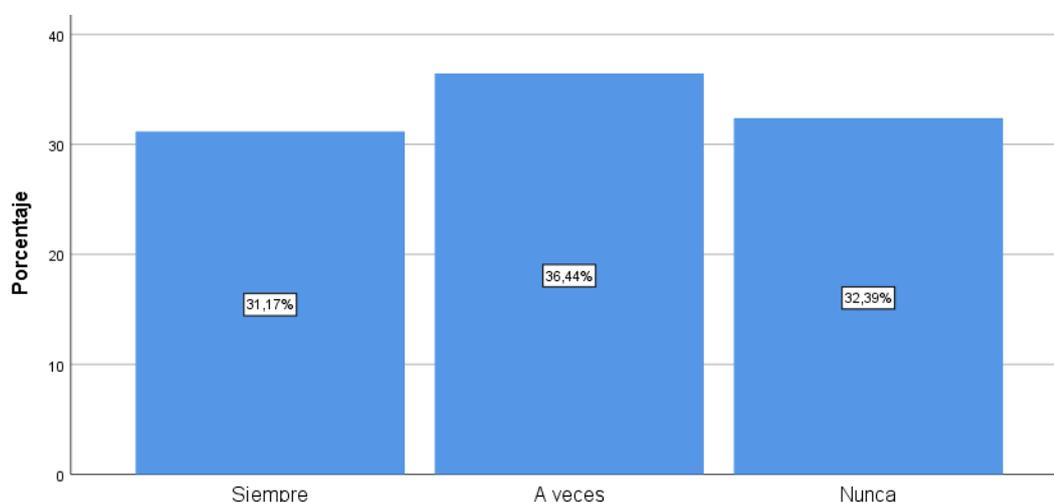
Tabla 5

¿Los recursos materiales con que se cuenta son de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	77	31,2	31,2	31,2
	A veces	90	36,4	36,4	67,6
	Nunca	80	32,4	32,4	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 5

¿Los recursos materiales con que se cuenta son de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?



Interpretación:

Un 36.44% de los encuestados menciono “a veces” los recursos materiales con lo que se cuenta son de cierta calidad, también hay un grupo que menciono en un 32.39% “nunca” esto también nos da a entender respectos a los materiales que son de mala calidad, por otra parte, también hay un grupo de encuestados que mencionaron “siempre en un 31%.

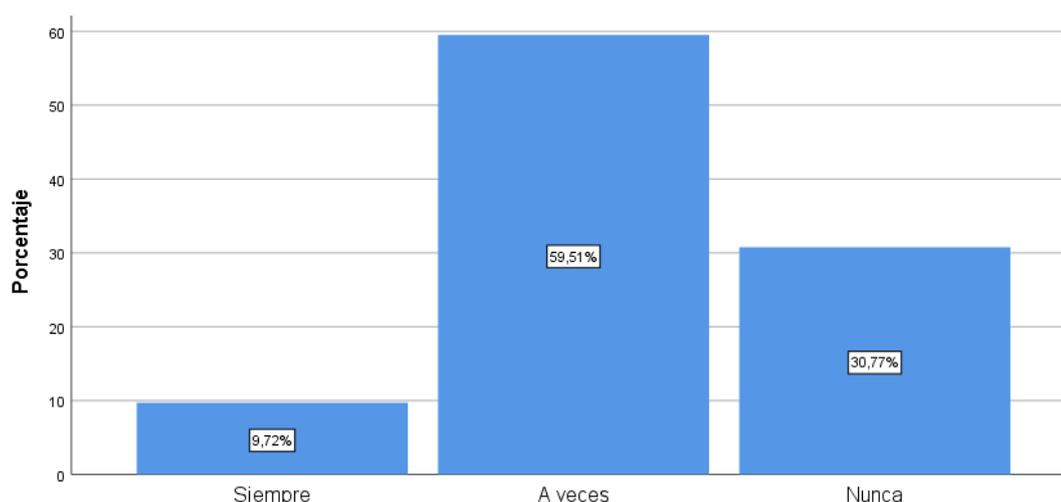
Tabla 6

¿El personal que atiende están capacitados para brindar una atención de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	9,7	9,7	9,7
	A veces	147	59,5	59,5	69,2
	Nunca	76	30,8	30,8	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 6

¿El personal que atiende están capacitados para brindar una atención de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?



Interpretación:

Respecto a la pregunta formulada podemos apreciar en la Figura 6, un 59.51% de los encuestados manifestó que “a veces” el personal que atiende está capacitado, también existe un grupo de encuestados que manifestó en un 30%77 “nunca” claramente podemos darnos cuenta que el usuario servicio o atendido por un personal que no estaba capacitado en atención al cliente, por otra parte, tenemos a un grupo de encuestados que manifestó en un 9.72% que “siempre” respecto a la capacitación del personal en atención al cliente.

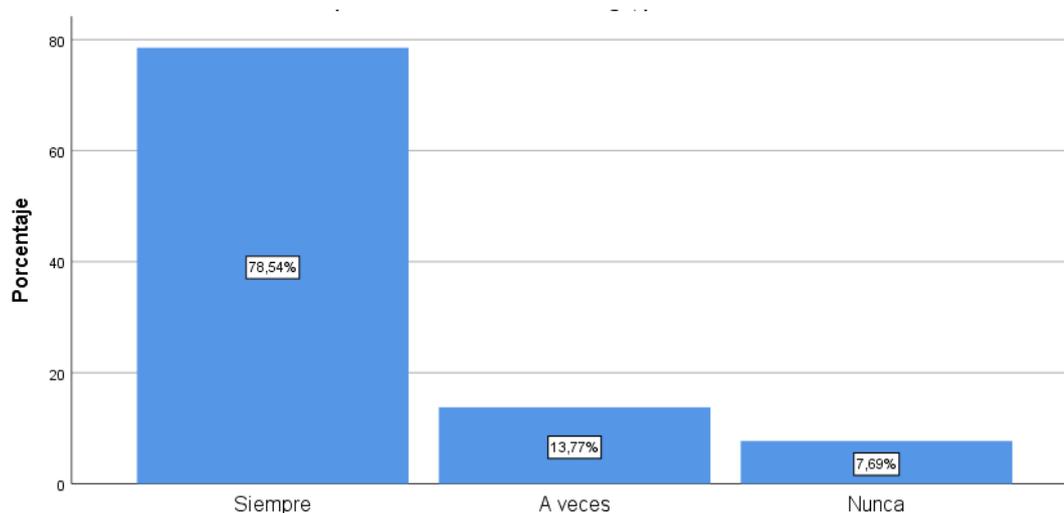
Tabla 7

¿Existe liderazgo de parte de los jefes en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para brindar un buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	194	78,5	78,5	78,5
	A veces	34	13,8	13,8	92,3
	Nunca	19	7,7	7,7	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 7

¿Existe liderazgo de parte de los jefes en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para brindar un buen servicio?



Interpretación:

Un 78.54% de los encuestados manifestaron que “siempre” existe liderazgo por parte de los jefes para brindar un buen servicio, también tenemos un grupo de encuestados que manifestó en un 13.77% “a veces” y un 7.69% me manifestó “nunca”. En esta pregunta podemos notar que si existe un buen liderazgo por parte de os jefes y esto contribuye al buen servicio.

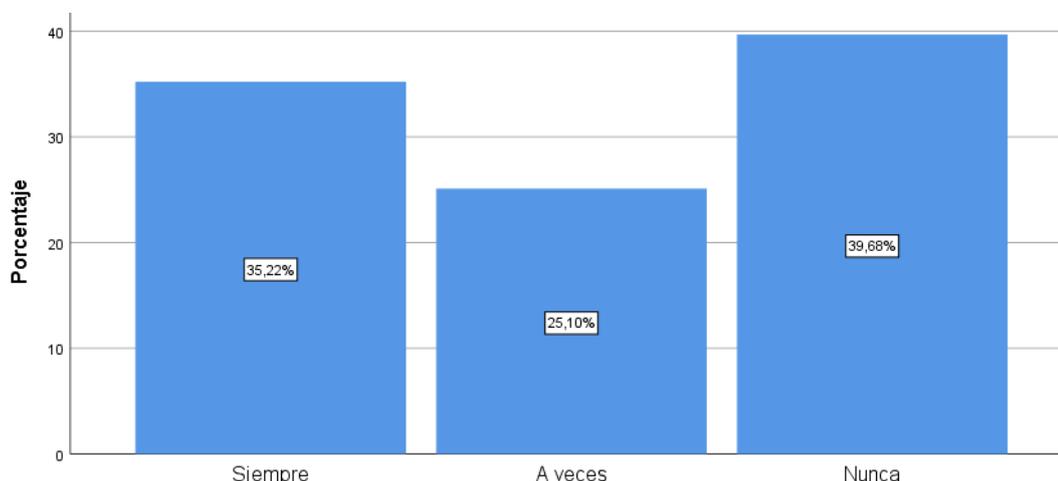
Tabla 8

¿Existe una buena comunicación entre los jefes y trabajadores, para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	87	35,2	35,2	35,2
	A veces	62	25,1	25,1	60,3
	Nunca	98	39,7	39,7	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 8

¿Existe una buena comunicación entre los jefes y trabajadores, para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?



Interpretación

Respecto a la comunicación podemos visualizar en la Figura 8, un 39.68% de los participantes encuestados manifestaron que “nunca” se da una buena comunicación entre los jefes y los trabajadores para brindar un buen servicio claramente está en una situación preocupante ya que la comunicación es la base para q una organización sea eficiente y eficaz, también hay un grupo que manifestó en un 35.22% “siempre” hay una buena comunicación entre los jefes y trabajadores en este punto se nota claramente que este grupo de encuestados tuvo una experiencia buena al momento de ser atendido o percibió la comunicación entre ambas partes , por otra parte existe un grupo de encuestados que manifestaron en un 25.10 "a veces" se da una buena comunicación entre ambas partes.

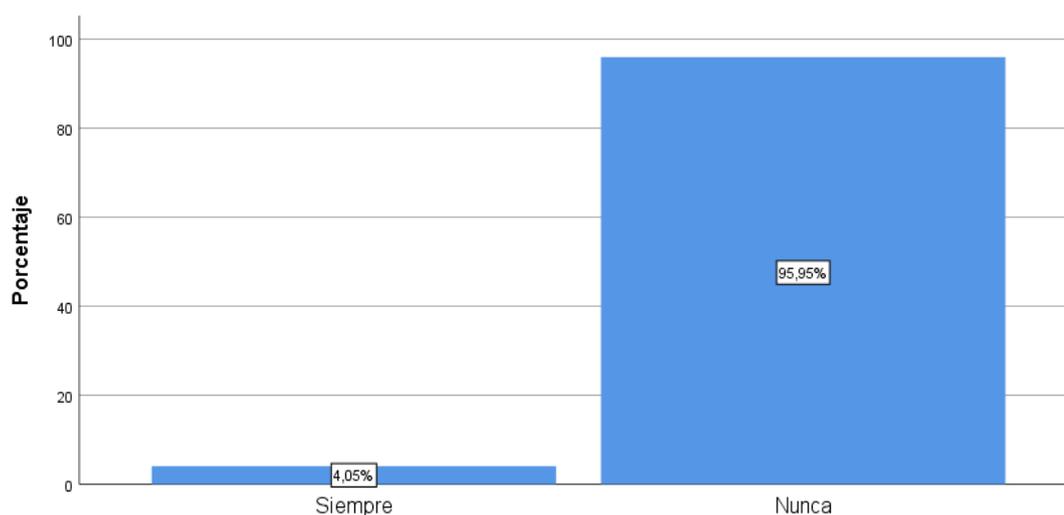
Tabla 9

¿Se corrige los errores en el momento adecuado para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	4,0	4,0	4,0
	Nunca	237	96,0	96,0	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 9

¿Se corrige los errores en el momento adecuado para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?



Interpretación:

Respecto a la pregunta formulada por el investigador, podemos notar claramente que la gran mayoría de participantes en la encuesta mencionaron en un 95.95 que “nunca” se corrige los errores en el momento adecuado para así brindar un buen servicio, por otra parte, también existe un grupo pequeño de encuestados que manifestaron en un 4.05% “siempre”, claramente estamos en una situación preocupante para la institución.

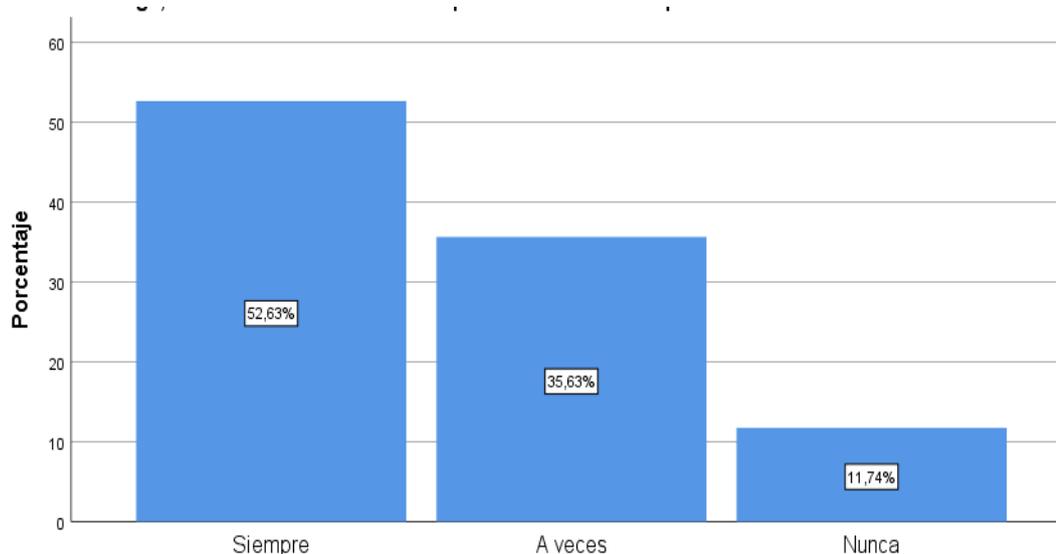
Tabla 10

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, existe una retroalimentación para la atención de la prestación de servicio al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	130	52,6	52,6	52,6
	A veces	88	35,6	35,6	88,3
	Nunca	29	11,7	11,7	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 10

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, existe una retroalimentación para la atención de la prestación de servicio al usuario?



Interpretación:

Respecto a la pregunta formulada por el investigador, podemos notar en la figura 10, en un 53.63 mencionaron que “siempre” existe una retroalimentación para la atención de la prestación de servicios al usuario, también existe otro grupo que manifestó en un 35.63% “a veces”, por otra parte, hay un grupo que manifestó en un 11.74% “nunca”.

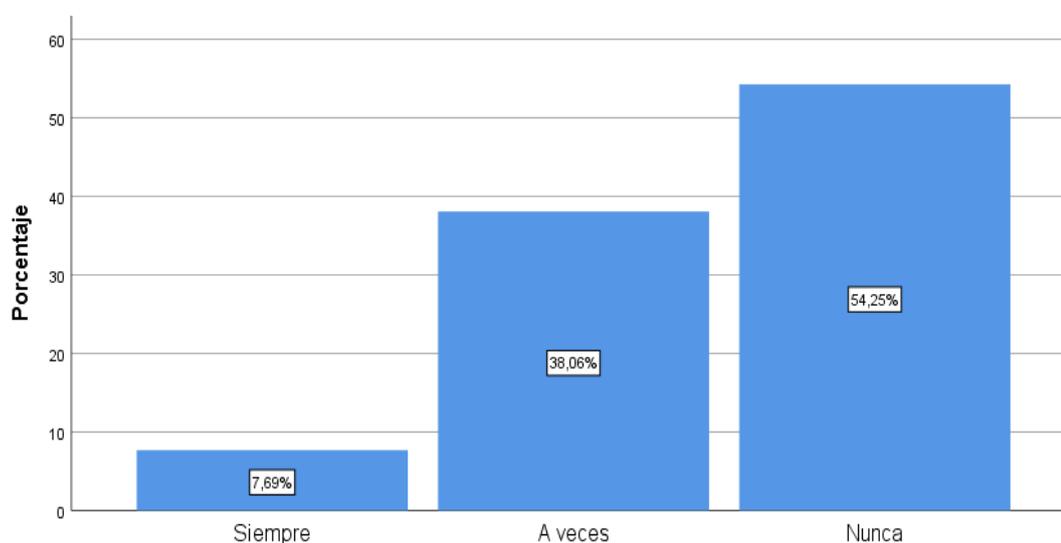
Tabla 11

¿Los trabajadores cuentan con equipos de aspectos modernos para la atención de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	7,7	7,7	7,7
	A veces	94	38,1	38,1	45,7
	Nunca	134	54,3	54,3	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 11

¿Los trabajadores cuentan con equipos de aspectos modernos para la atención de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?



Interpretación:

Respecto a esta interrogante podemos notar en la Figura 11, que un grupo de encuestados manifestaron en un 54.25% que “nunca” esto quiere decir que no existe equipos modernos para la atención a los usuarios, también hay un grupo de encuestados que manifestaron en un 38.06% “a veces” existe algunos equipos modernos para la atención a los usuarios, por otra parte, hay un grupo de encuestados que manifestó en un 7.69% “siempre”.

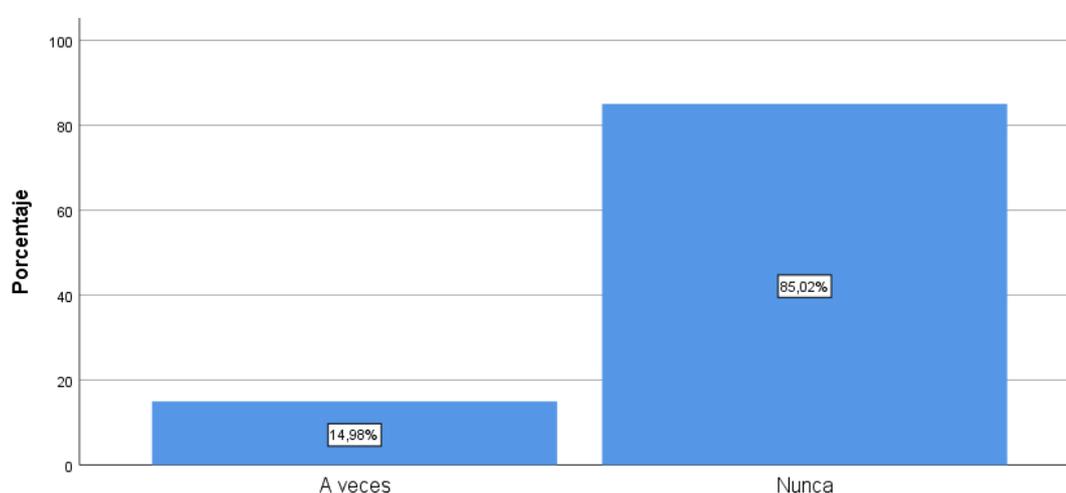
Tabla 12

¿Existe instalaciones físicas atractivas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga para la prestación de servicio a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	37	15,0	15,0	15,0
	Nunca	210	85,0	85,0	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 12

¿Existe instalaciones físicas atractivas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga para la prestación de servicio a los usuarios?



Interpretación:

Un 85.02% de los encuestados manifestaron “nunca” esto quiere decir que el grupo de personas encuestadas no visualizo instalaciones atractivas para la prestación de servicio a los usuarios, por otra parte, tenemos un grupo de encuestados que manifestaron en un 14.89 % “siempre” este grupo de personas puo notar ciertas instalaciones modernas.

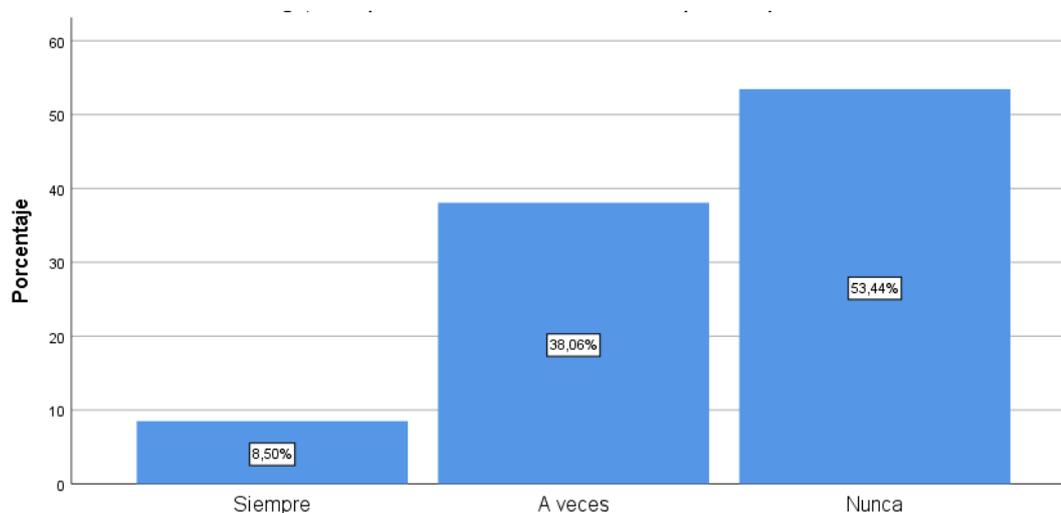
Tabla 13

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, en la prestación de servicio existe empleados pulcros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	21	8,5	8,5	8,5
	A veces	94	38,1	38,1	46,6
	Nunca	132	53,4	53,4	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 13

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, en la prestación de servicio existe empleados pulcros?



Interpretación:

Respecto a esta interrogante que se planteó podemos notar en la Figura 13, el 53.44% de los encuestados manifestó “nunca” existen empleados pulcros, también hay otro grupo de encuestados que manifestaron en un 38.06% “a veces”, por otra parte, hay un grupo pequeño que menciona en un 8.50% que “siempre”.

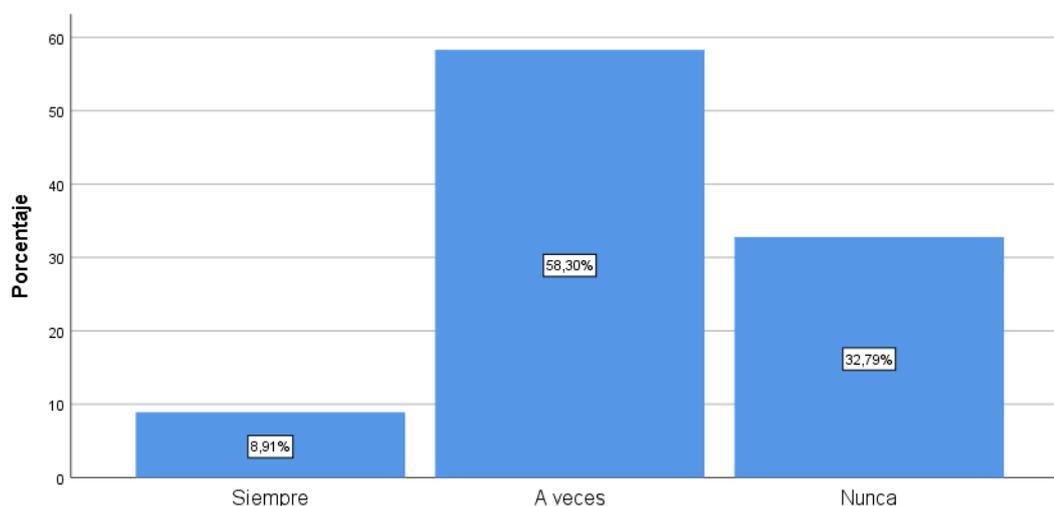
Tabla 14

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con la promesa del servicio en el tiempo acordado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	22	8,9	8,9	8,9
	A veces	144	58,3	58,3	67,2
	Nunca	81	32,8	32,8	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 14

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con la promesa del servicio en el tiempo acordado?



Interpretación:

El 58.30% de los encuestados manifestaron que “a veces” se cumplen las promesas de servicio en el tiempo acordado, también hay un grupo de 32.79% d encuestados que manifestaron que “nunca” se cumple los tiempo acordados, por otra parte hay un grupo que manifiesta o contrario con un 8.91% que si cumplen la promesa del servicio en los tiempos acordados.

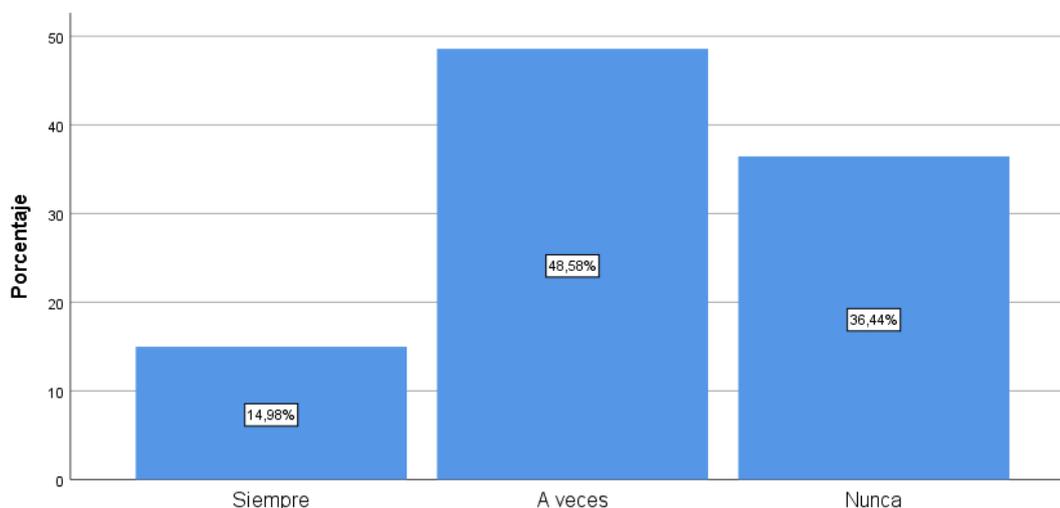
Tabla 15

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran interés en resolver los problemas de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	37	15,0	15,0	15,0
	A veces	120	48,6	48,6	63,6
	Nunca	90	36,4	36,4	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 15

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran interés en resolver los problemas de los usuarios?



Interpretación:

El 48.58% de los encuestados manifestaron que “a veces” los trabajadores muestran interés en resolver los problemas de los usuarios, también tenemos un 36.44% que manifestó que “nunca” muestran el interés en resolver los problemas a los usuarios, también hay un grupo que manifestó en un 14.98% “siempre”

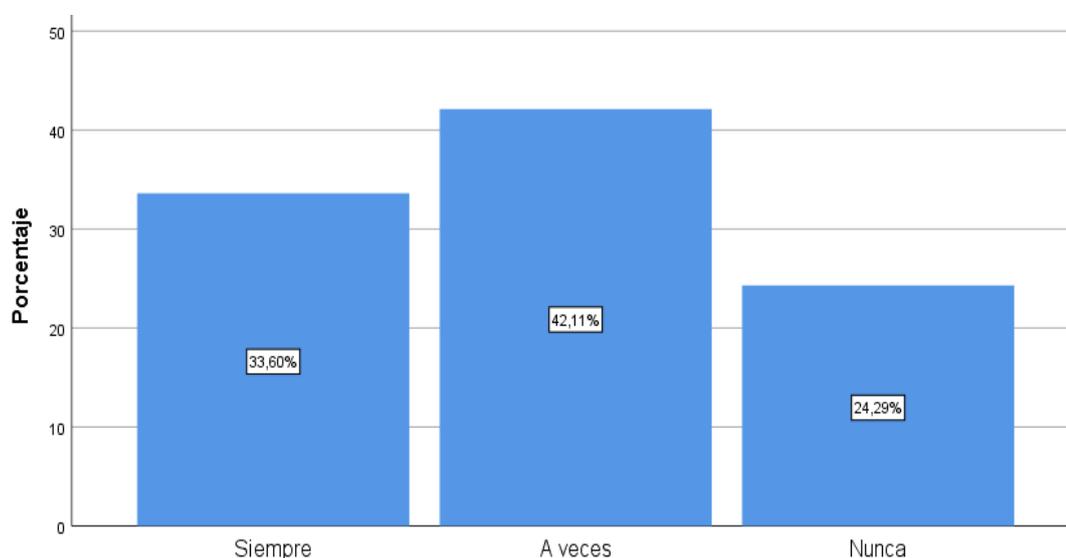
Tabla 16

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen habilidad para realizar el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	83	33,6	33,6	33,6
	A veces	104	42,1	42,1	75,7
	Nunca	60	24,3	24,3	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 16

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen habilidad para realizar el servicio?



Interpretación:

El 42.11% de los encuestados manifestaron “a veces” el trabajador tiene las habilidades para realizar el servicio, también hay un grupo que menciona en un 33.60% “siempre” los trabajadores tienen la habilidad para realizar los servicios. Por otra parte, hay un grupo significativo que menciona en un 24.29% “nunca” con respecto a la interrogante planteada por el investigador.

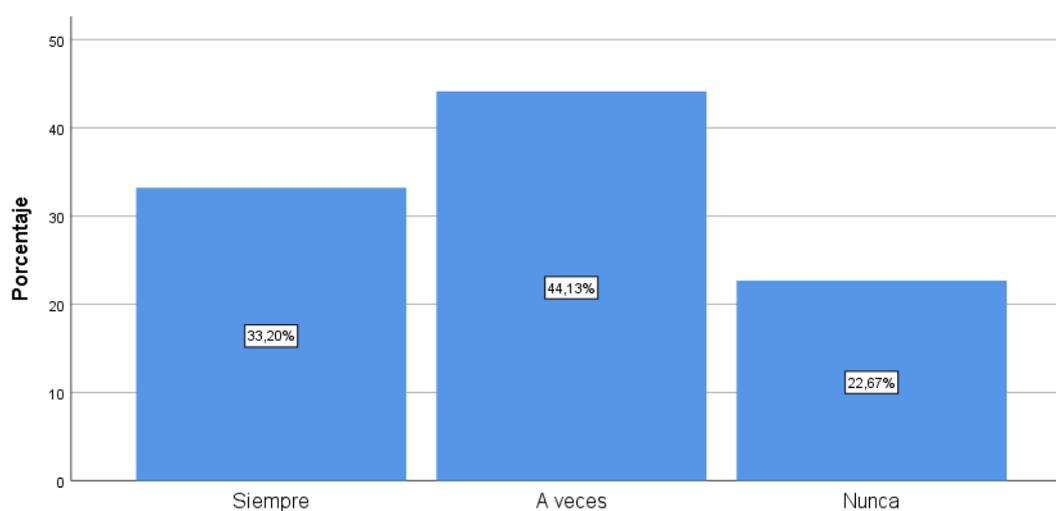
Tabla 17

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, realizan atención personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	82	33,2	33,2	33,2
	A veces	109	44,1	44,1	77,3
	Nunca	56	22,7	22,7	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 17

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, realizan atención personalizada?



Interpretación

Respecto a la atención personalizada podemos decir respecto a la Figura 17, un 44.13% de los encuestados manifestaron que “a veces”, también tenemos un 33.20% que manifestó “siempre” por otra parte hay un grupo de encuestados que menciono en un 22.67% “nunca”, claramente podemos apreciar un índice favorable respecto a la atención personalidad que brinda la institución.

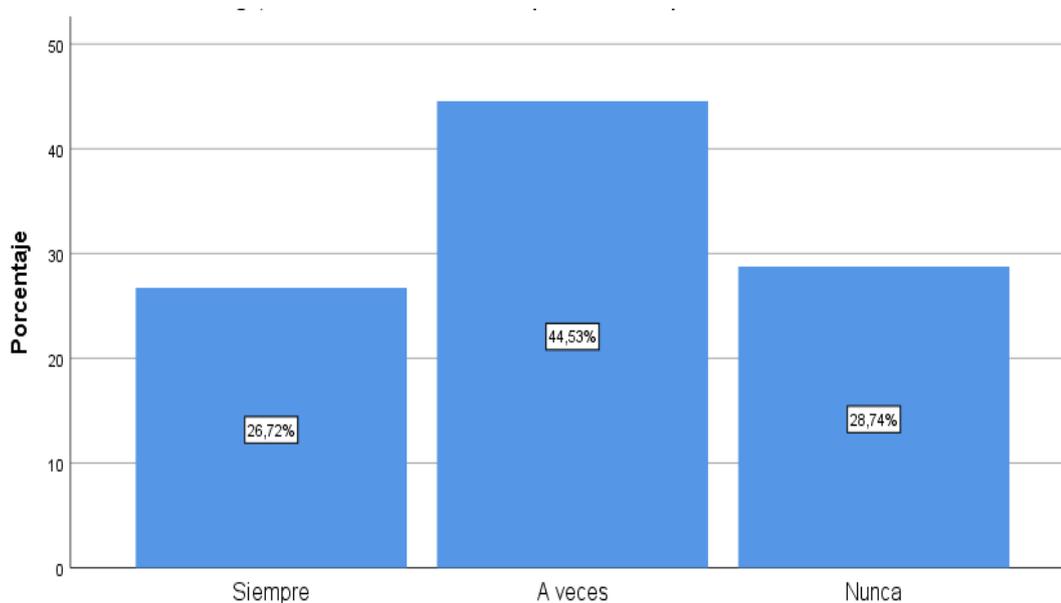
Tabla 18

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran amabilidad en el proceso de la prestación de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	66	26,7	26,7	26,7
	A veces	110	44,5	44,5	71,3
	Nunca	71	28,7	28,7	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 18

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran amabilidad en el proceso de la prestación de servicio?



Interpretación:

En la Figura 18 podemos apreciar un 44.53% que manifestó “a veces” respecto a la amabilidad en el proceso de la prestación de servicio, también tenemos a otro grupo de encuestados que manifestó en 28.74% “nunca” este grupo de encuestados claramente tiene un descontento sobre la amabilidad que posee el trabajador del área en estudio, por otra parte, hay un grupo de usuario satisfechos con un 36.72% que menciono “siempre”.

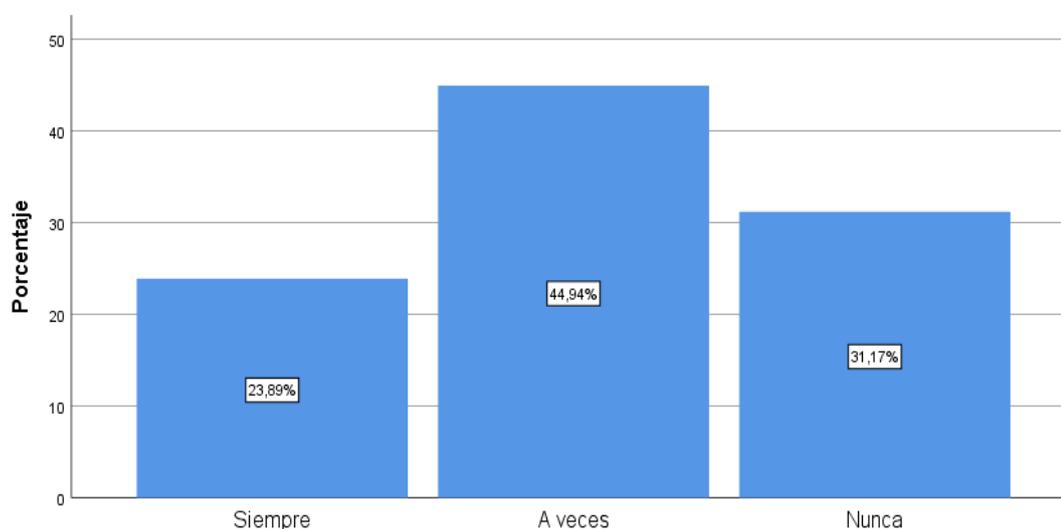
Tabla 19

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, los trabajadores muestran agilidad en el momento de la atención al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	59	23,9	23,9	23,9
	A veces	111	44,9	44,9	68,8
	Nunca	77	31,2	31,2	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 19

¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, los trabajadores muestran agilidad en el momento de la atención al usuario?



Interpretación:

Un 44.94% de los encuestados manifestaron “a veces” esto nos quiere decir que la rapidez de atención es tardía por algunos trabajadores, por otra parte, también tenemos un grupo de usuarios insatisfechos que menciono en un 31.17% “nunca” claramente este grupo de usuario en algún momento experimentaron lentitud en la atención por ´parte de los trabajadores, por otra parte, hay un grupo de usuarios satisfechos con un 23.89% que menciono “siempre”

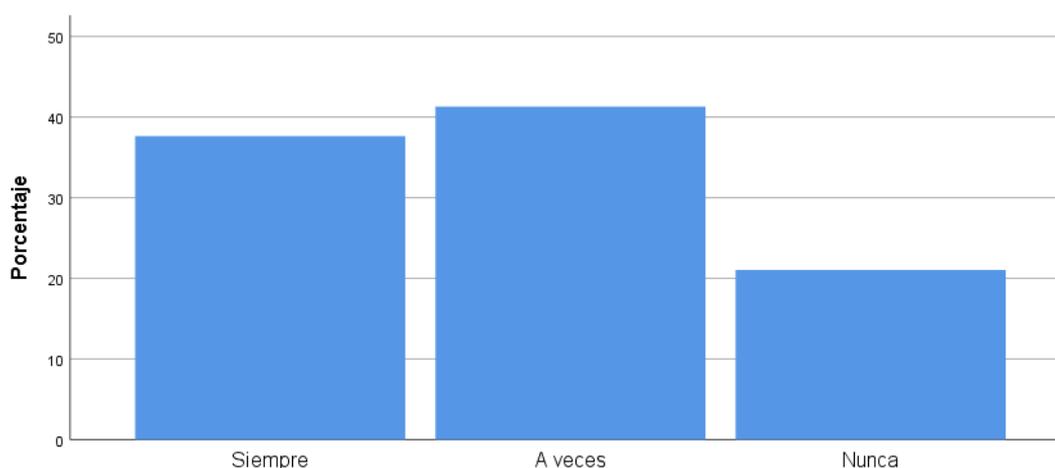
Tabla 20

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran la voluntad para ayudar a los usuarios en las deficiencias que tienen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	93	37,7	37,7	37,7
	A veces	102	41,3	41,3	78,9
	Nunca	52	21,1	21,1	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 20

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran la voluntad para ayudar a los usuarios en las deficiencias que tienen?



Interpretación:

Respecto a la voluntad que tienen los trabajadores para ayudar a los usuarios en las dificultades que pudieran tener, podemos apreciar en la Figura 20, un 41.3% manifestó “a veces” esto nos muestra que existe poca voluntad por parte de los trabajadores, por otra parte, tenemos un 37.7% me menciona “siempre” este grupo de usuarios en algún momento vieron o fueron ayudados, también hay un grupo de 21.1% que menciona “nunca”

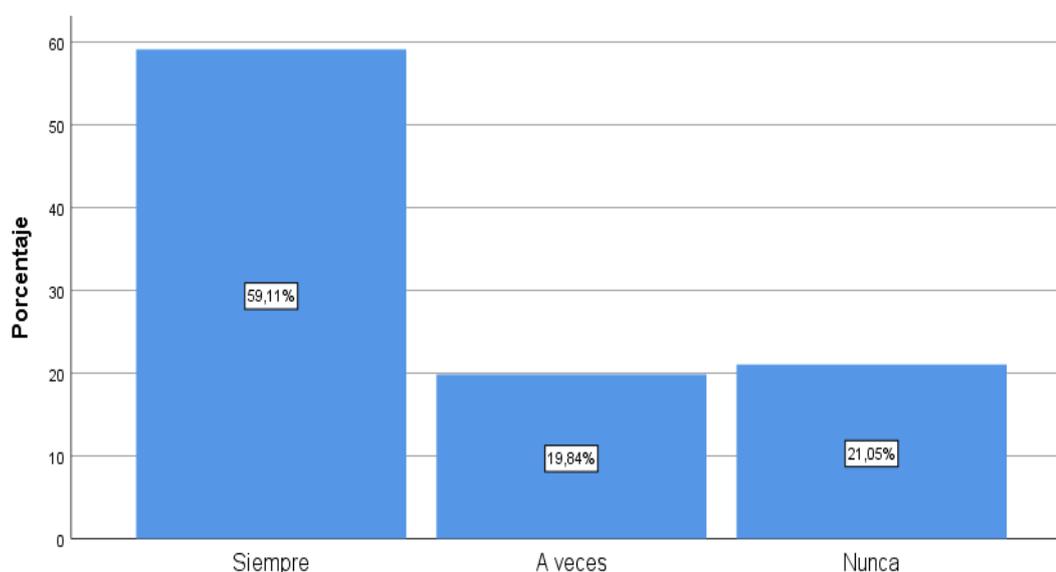
Tabla 21

¿Los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran que los trabajadores tienen credibilidad y confianza al realizar el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	146	59,1	59,1	59,1
	A veces	49	19,8	19,8	78,9
	Nunca	52	21,1	21,1	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 21

¿Los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran que los trabajadores tienen credibilidad y confianza al realizar el servicio?



Interpretación:

Respecto a la credibilidad y confianza al realizar el servicio los encuestados manifestaron en un 59.11% “siempre” esto es algo positivo para la institución, también tenemos otro grupo de encuestados que manifestó en un 21.05% “nunca” y otro grupo en un 19% manifestó “a veces”

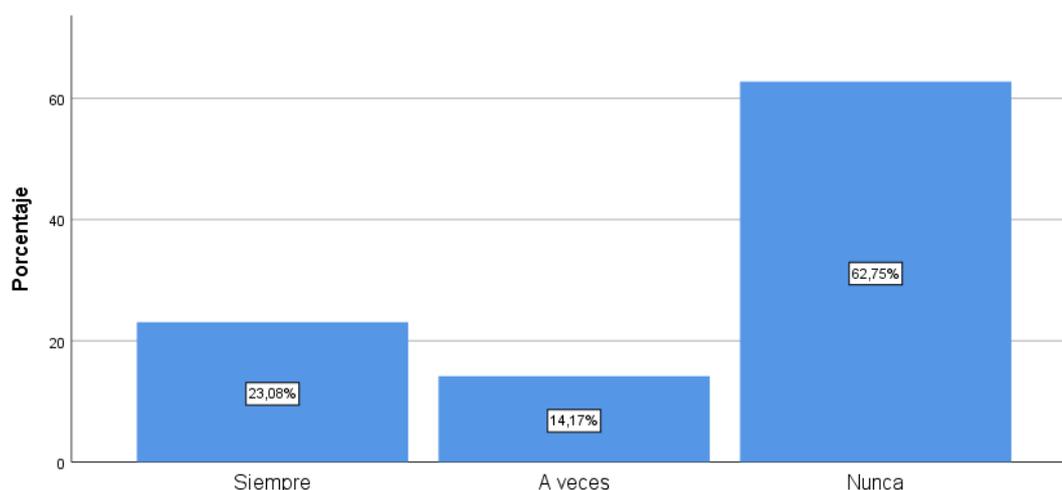
Tabla 22

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen conocimiento para responder las dudas de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	57	23,1	23,1	23,1
	A veces	35	14,2	14,2	37,2
	Nunca	155	62,8	62,8	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Figura 22

¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen conocimiento para responder las dudas de los usuarios?



Interpretación:

Un 62.75% de los encuestados manifestó que “nunca” esto quiere decir que los trabajadores no poseen el conocimiento necesario para así solucionar las dudas de los usuarios, también tenemos un grupo que manifestó “siempre” y otro grupo que manifestó “a veces”

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H_i Existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H_0 No hay relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

Tabla 23

Correlación de Hipótesis específica

			Proceso administrativo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,942**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

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

Análisis e interpretación

Según la Tabla 23 se puede observar la prueba de hipótesis general y para ello se utilizó la correlación de Spearman, y se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,942 encontrándose en un nivel muy alto, también teniendo en cuenta la significancia bilateral, nos arrojó 0.000, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error permitido y es significativa; en tal sentido podemos decir y afirmar que; existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022; por ello se aprueba la hipótesis general

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Prueba de hipótesis específica N° 1

H_1 Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

Tabla 24

Correlación de Hipótesis específica N° 01

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

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

Análisis e interpretación

Según la Tabla 24 se puede observar la prueba de hipótesis específica N° 01 y para ello se utilizó la correlación de Spearman, y se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,754 encontrándose en un nivel alto, también teniendo en cuenta la significancia bilateral, nos arrojó 0.000, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error permitido y es significativa; en tal sentido podemos decir y afirmar que; existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.; por ello se aprueba la hipótesis específica N° 01

Prueba de hipótesis específica N° 2

H_2 Existe relación de la organización y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

Tabla 25

Correlación de Hipótesis específica N° 02

		<i>Correlaciones</i>		
			Organización	Calidad de servicio
Rho de manSpear	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

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

Análisis e interpretación

Según la Tabla 25 se puede observar la prueba de hipótesis específica N° 02 y para ello se utilizó la correlación de Sperman, y se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,634 encontrándose en un nivel moderado, también teniendo en cuenta la significancia bilateral, nos arrojó 0.000, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error permitido y es significativa; en tal sentido podemos decir y afirmar que; existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.; por ello se aprueba la hipótesis específica N° 02

Prueba de hipótesis específica N° 3

H_3 Existe relación de la integración y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

Tabla 26

Correlación de Hipótesis específica N° 03

		<i>Correlaciones</i>		
			Integración	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Integración	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
Calidad de servicio	Integración	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

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

Análisis e interpretación

Según la Tabla 26 se puede observar la prueba de hipótesis específica N° 03 y para ello se utilizó la correlación de Spearman, y se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,740 encontrándose en un nivel alto, también teniendo en cuenta la significancia bilateral, nos arrojó 0.000, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error permitido y es significativa; en tal sentido podemos decir y afirmar que; existe de la integración y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022; por ello se aprueba la hipótesis específica N° 03

Prueba de hipótesis específica N° 4

H_4 Existe relación de la dirección y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

Tabla 27

Correlación de Hipótesis específica N° 04

Correlaciones

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,353**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,353**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

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

Análisis e interpretación

Según la Tabla 27 se puede observar la prueba de hipótesis específica N° 04 y para ello se utilizó la correlación de Spearman, y se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,353 encontrándose en un nivel bajo, también teniendo en cuenta la significancia bilateral, nos arrojó 0.000, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error permitido y es significativa; en tal sentido podemos decir y afirmar que; existe de la dirección y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.; por ello se aprueba la hipótesis específica N° 04

Prueba de hipótesis específica N° 5

H_5 Existe relación del control y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

Tabla 28

Correlación de Hipótesis específica N° 05

Correlaciones

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,207**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	247	247
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,207**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	247	247

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

Análisis e interpretación

Según la Tabla 28 se puede observar la prueba de hipótesis específica N° 05 y para ello se utilizó la correlación de Spearman, y se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,207 encontrándose en un nivel muy bajo, también teniendo en cuenta la significancia bilateral, nos arrojó 0.001, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error permitido y es significativa; en tal sentido podemos decir y afirmar que; existe relación del control y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.; por ello se aprueba la hipótesis específica N° 05

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con la Hipótesis general: Existe relación significativa entre las variables de estudio “Procesos Administrativos y “Calidad de Servicio” como resultado de la investigación se ha establecido que existe un valor de 0,942, (prueba de Pearson) el cual resulta que hay una correlación positiva en un nivel muy alto entre las dos variables de estudio, Tabla 23. Según Bazan , (2019) en su trabajo e investigación “ Procesos administrativos y la calidad de servicio en la escuela de posgrado de la Universidad de Huánuco” establecen también existe un valor relacional de 0,742 (prueba de Pearson) el cual también resulta que hay una correlación positiva en un nivel muy alto entre sus dos variables de estudio, por otra parte, también hace mención De las encuestas realizadas a los usuarios en la Sub Dirección de Licencias de Conducir se puede concluir que los usuarios valoran los resultados obtenidos por sus trámites y el tiempo en que han sido atendidos, también se comprobó este resultado se debe a la inversión en tecnología que realizó la institución.

Con respecto a la Hipótesis Especifica 1: Existe relación significativa entre los puntos analizados “la planificación” y “la calidad de servicio” como resultado de la investigación se ha establecido que existe un valor de 0,942, (prueba de Pearson) Tabla 24. Según Bazan, (2019) en su estudio titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018”. Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva media entre la Planeación y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.404 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica. Por los que se puede afirmar que teniendo bien establecidos los planes e identificado las estrategias esto ayuda a mejorar considerablemente la calidad de los servicios.

Con respecto a la Hipótesis Especifica 2: Existe una relación significativa entre los dos puntos de estudio “organización” y “calidad de

servicio” como resultado de la investigación se ha establecido que existe un valor de 0,634, (prueba de Pearson) Tabla 25. Según Torres (2020) en su articulado “Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao” La gestión administrativa y sus dimensiones son calificadas mayormente como regular por el usuario en el puerto del Callao, de la misma, la calidad del servicio y sus cinco dimensiones son calificadas mayormente como medianamente adecuada. Asimismo, se comprueba y afirma que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que una variación en la variable independiente generará cambios en las variables dependientes. Al momento del estudio, el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, es influenciada por la gestión administrativa.

Con respecto a la Hipótesis Especifica 3: Existe una relación significativa entre los dos puntos de estudio “integración” y “calidad de servicio” como resultado de la investigación se ha establecido que existe un valor de 0,740, (prueba de Pearson) Tabla 26. Según Ayay, López y Alvarado (2021) en su artículo “Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica” La mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.

Con respecto a la Hipótesis Especifica 4: Existe una relación significativa entre los dos puntos de estudio “dirección” y “calidad de servicio” como resultado de la investigación se ha establecido que existe un valor de 0,353, (prueba de Pearson) Tabla 27. Según Cedeño y Sotomayor (2020) en su artículo titulado “Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabi”.Uno de los principales problemas de gestión administrativa es la falta de dirección en la calidad de los servicios educativos que se proveen, es que las extensiones generalmente están sometidas a

evaluaciones recurrentes por la casa matriz, lo que demanda del personal docentes responsabilidades que exceden sus capacidades y los tiempos que dedican a cada una de ellas, tales como participar en comisiones, desarrollar tutorías académicas y de tesis, participar en proyectos de responsabilidad social, etc. Aunado a que su rol como docente exige el desarrollo de investigación, publicación de artículos científicos, entre otros. De igual forma se evidencian, dificultades dado que deben cumplir algunos de estos docentes con cargos administrativos, todo esto conlleva a una sobrecarga de trabajo (docencia – investigación – administración).

Con respecto a la Hipótesis Especifica 5: Existe una relación significativa entre los dos puntos de estudio “control” y “calidad de servicio” como resultado de la investigación se ha establecido que existe un valor de 0,207, (prueba de Pearson) Tabla 28. Según Mostacero (2019) en su investigación “Procesos Administrativos y su Incidencia en la Calidad de Servicio Percibida por los Pacientes del Hospital José Hernan Soto Cadenillas – CHOTA 2019” Por haberse encontrado el Rho de Spearman con un valor de 0,38, se concluye que, existe relación baja entre los procesos administrativos, y la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota. También se encontró que, el 12,1% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la calidad de atención del hospital, mientras que el 80,0% expreso estar indiferente, y solo el 7,9% de los pacientes entrevistados estuvieron de acuerdo con la calidad del servicio que se realiza en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas. Se hace la comparación ya que ambas tesis tuvieron un nivel bajo en la prueba estadística.

CONCLUSIONES

1. Se da por concluido que el proceso administrativo se relaciona de forma directa con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022 con un coeficiente de correlación 0,742, esta relación se da de manera positiva alta, por lo tanto, los procesos administrativos es una herramienta eficaz en para obtener una calidad de servicio.
2. Se concluye que la planificación se relaciona directamente con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022, con un valor de 0,942, esta relación se da de manera positiva alta, por lo tanto, se puede concluir que a planificación en la institución es muy buena.
3. Se concluye que la organización se relaciona directamente con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022, con un valor de 0,634, esta relación se da de manera positiva alta,
4. Se concluye que la integración se relaciona directamente con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022, con un valor de 0,740, esta relación se da de manera positiva alta.
5. Se concluye que la dirección se relaciona directamente con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022, con un valor 0,353, esta relación se da de manera baja alta, por lo tanto

6. Se concluye que el control se relaciona directamente con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022, con un valor de 0,207, esta relación se da de manera baja, por lo tanto

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA, se le recomienda mejorar la el proceso administrativo y calidad del servicio, a través de las siguientes acciones: Mejorar la atención del personal, realizar la atención respetando la programación y el orden de llegada, supervisar el trato del personal hacia los usuarios de modo que sean tratados con amabilidad, respeto y paciencia.
2. A las autoridades de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA, se les recomienda, mejorar la organización, ya que este siendo incide en la calidad del servicio, por lo tanto, se recomienda, brindar charlas en temas de atención al cliente, así como también realizar la coordinación adecuada en los turnos de atención, de esta manera se estaría mejorando la calidad del servicio de la institución.
3. A las autoridades de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA, se recomienda, mejorar la planificación, a través de las siguientes acciones: Disponer del personal necesario para brindar el mejor servicio, se estaría mejorando la calidad de servicio.
4. A las autoridades de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA, se recomienda, mejorar la integración, a través de las siguientes acciones: personal capacitado en temas d atención al cliente y respecto a los recursos materiales
5. A las autoridades de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA, se recomienda, mejorar la dirección, a través de

las siguientes acciones: mayor liderazgo en los jefes y personal para a toma de decisiones certeras también supervisar que exista buena comunicación y apertura de diálogo durante la atención por parte del personal, Motivar al personal en el cumplimiento de sus funciones

6. A las autoridades de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA, se recomienda, mejorar el control, a través de las siguientes acciones: retroalimentación en los procesos administrativos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Pertierra, I. (13 de Abril de 2021). *A.L.PH.* Obtenido de <https://aleph.org.mx/que-es-la-confiabilidad-en-una-empresa>
- Alteco Consultores. (s.f.). *Alteco Consultores Desarrollo y Gestion.* Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Arias, L., & Bendenzú, A. (2017). *El arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014.* Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Banco Interamericano de Desarrollo . (2021). *Temas de Administracion.* Mexico: Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Campeche.
- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación.* México D.F: McGRAW-HILL.
- Barcia, G., & Peña, I. (2020). *Estrategias para incrementar la recaudación de IVA, en el sector Bahía de Guayaquil.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Barrera Isuiza, A. M. (2018). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, LORETO 2018.* Lima. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bazan Bernuy, C. C. (2019). *PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUB DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE HUÁNUCO – 2018.* Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2034/BAZAN%20BERNUY%2c%20Charlie%20Chesney.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo Cedeño, M. C., & Aviles Sotomayor, V. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabi. *RECIMUNDO*, 251-266. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266
- Cadena, M. (2017). *Estrategias tributarias para mejorar la rentabilidad de la panadería y pastelería Tulipan de la ciudad de Ibarra.* Ibarra: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Cano Plata, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO.* Bogota: UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

- Centro de Gestion Tributaria. (2017). *Calculo de la recaudacion de arbitrios* . Centro de Gestion Tributaria.
- Cepal. (2020). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe, 2020: la política fiscal ante la crisis derivada de la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe, 2020: la política fiscal ante la crisis derivada de la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19): https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45730/5/S2000154_es.pdf
- Céspedes , L. (2018). *Estrategia tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Luyando - Naranjillo, 2017*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Cierto, N. (2019). *Estrategia tributarias y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, Provincia de Huánuco, 2018*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Contreras , E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica pensamiento & gestión. *Redalyc*, 8.
- Correo. (18 de Julio de 2021). *Ofrecen beneficios tributarios hasta el 80% a contribuyentes en El Porvenir*. Obtenido de Ofrecen beneficios tributarios hasta el 80% a contribuyentes en El Porvenir: <https://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/la-libertad-beneficios-tributarios-hasta-el-80-en-el-porvenir-noticia/>
- Cortes, V. (17 de 03 de 2021). *Sodexo Servicios de Calidad*. Obtenido de <https://blog.sodexo.com.mx/blog/equidad-de-gnero-en-las-empresas>
- Decreto Legislativo N°776. (2004). *Ley de tributacion municipal*.
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF. (2018). *Decreto que aprueba el Texto Unico ordenado delCodigo Tributario y modificaciones* . Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Delgado, C. (2018). *Estrategias tributarias para imprimir la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - 2017*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Ekos. (29 de Junio de 2017). *Dinamismo económico de ecuador: el problema principal no es la presion tributaria*. Obtenido de Dinamismo económico de ecuador: el problema principal no es la presion tributaria: <https://www.ekosnegocios.com/articulo/dinamismo-economico-de-ecuador-el-problema-principal-no-es-la-presion-tributaria>
- ElComercio. (8 de Julio de 2021). *Municipalidades conceden nuevas facilidades para el pago predial y arbitrios: ¿cuáles son estas comunas?* Obtenido de Municipalidades conceden nuevas facilidades para el pago predial y arbitrios: ¿cuáles son estas comunas?: <https://elcomercio.pe/economia/peru/tributos-peru-municipalidades->

conceden-nuevas-facilidades-para-el-pago-predial-y-arbitrios-cuales-son-estas-comunas-nndc-noticia/

ELGEN. (01 de Noviembre de 2020). Obtenido de Proceso Administrativo: etapas y características: <https://elgen.edu.pe/2020/11/01/proceso-administrativo-etapas-y-caracteristicas/>

Emprende Hoy. (10 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/como-se-desarrolla-la-empatia-en-las-empresas-noticia-1081654>

EssyClub. (11 de Octubre de 2018). *Factores que influye en el pago de arbitrios pra evitar el incumplimiento tributario en los pobladores del Distrito de Pueblo Nuevo, Ferreñafe - 2017*. Obtenido de Factores que influye en el pago de arbitrios pra evitar el incumplimiento tributario en los pobladores del Distrito de Pueblo Nuevo, Ferreñafe - 2017: <https://es.essays.club/Ciencias-sociales/Sociolog%C3%ADa-y-trabajo-social/FACTORES-QUE-INFLUYEN-EN-EL-PAGO-DE-ARBITRIOS-151838.html>

Flores, R. (2019). Valoración de parques, árboles y plantas de ornato en Ciudad de México con datos de calidad de vida. *SciELO*.

Florez Mostacero, L. P. (2019). *PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DEL HOSPITAL JOSÉ HERNAN SOTO CADENILLAS – CHOTA 2019*. Lima. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5609/T_rab_inv_mae_Florez.abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallo, D. (2020). *Estrategis tributarias para incrementar la recaudacion de arbitrios en la Municipalidad DIsitrital de Motupe - 2019*. Motupe: Universidad Señor de Sipán.

García , J. (2016). *Estrategia tributaria para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre actividades económicas en el comercio informal no ambulante del Municipio Libertador del Estado de Aragua*. La Morina: Universidad de Carabobo.

Gestión. (29 de Agosto de 2014). *CCL: Municipios condonarán multas e intereses a contribuyentes morosos*. Obtenido de CCL: Municipios condonarán multas e intereses a contribuyentes morosos: <https://gestion.pe/economia/ccl-municipios-condonaran-multas-e-intereses-contribuyentes-morosos-69534-noticia/>

Gonzales, C. (2018). *Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe*. Ferreñafe: Universidad César Vallejo.

Hernández , R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la investigación; las rutas cuantitativa, cualitativa y mixya*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico, D.F: Mc Graw Hill Education.
- Importancia.org*. (2022). Obtenido de <https://www.importancia.org/proceso-administrativo.php>
- INEI. (2018). *Huánuco - Resultados definitivos*. Huánuco: INEI.
- Lun Pun Torres, V. A. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*, 09-26. doi:<https://doi.org/10.35628/resup.v16i2.79>
- Manayay, J., & Quesquén, V. (2019). *Estrategias tributarias para promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los comerciantes del Mercado Modelo, Chiclayo-2019*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Melo, M., Salas, A., & Romero F. (2017). *Estrategias de la gestión de cobro y recaudación de los impuestos prediales del GAD de Colimes*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Mintzberg . (2001). *Estrategias* .
- Montenegro, J. (2019). *Propuesta de estrategia que permitan incrementar la recaudación del impuesto sobre actividades económicas, servicios o de índole similar en el Municipio de Guacara del Estado Carabobo*. Bárbula: Universidad de Carabobo.
- Moreno de Gonzáles Zúñiga, R. M. (2020). *Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020*. Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48382/Moreno_GZRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Munch, L. (2010). *Administración Gestión Organizacional enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson educacion.
- Munch, L. (2010). *Administración gestion organizacional enfoques y procesos administrativo*. Mexico: Pearson educación.
- Münch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Munch, L. (2010). *Administración y gestión organozacional enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson educación.
- Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores. (2018). *Arbitrios Municipales*. San Juan de Miraflores: MDSJM.
- Municipalidad Porincial de Ambo . (2020). *Plan Operativo Intitucional - 2020*. Ambo : Municipalidad Porincial de Ambo .

- Ojeda, J. (2015). *Parque creativo triengulo ecologico* . Universidad Católica de Santa María.
- Ordenanza Municipal N°023-2015-CM/MPH. (2015). *Ordenanza Municipal N°023-2015-CM/MPH°*. Huánuco: Municipalidad Provincial de Huánuco.
- Pérez, C. (2015). *Descentralización municipio y gestión urbana*. EAE.
- Phoco, N., & Sullasi, J. (2020). *La recaudacion del impuesto predial y su incidencia en las finanzas de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco, 2017*. Arequipa: Universidad Nacional de Sna Agustín de Arequipa.
- Pillco Onilla, J. R. (2018). *SISTEMA DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS BASICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE "PILLCO MARCA"- HUANUCO, PERIODO 2017*. Huanuco. Obtenido de <https://1library.co/document/zlgnmjmgysistema-gestion-servicios-publicos-basicos-municipalidad-distrital-huanuco.html>
- Ramirez, E. (12 de Agosto de 2020). *Grupo Atico34*. Obtenido de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/transparencia-empresarial/>
- Revista chilena de infectología. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182018000600680
- Revista Colombiana de Marketing. (2002). *EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS*.
- Revista Gerencia y Políticas de Salud. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos.
- Revista Venezolana de Gerencia. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria.
- Reyes, G., & Ospina, L. (2020). Amnistías tributarias en tiempos de COVID: Medidas excepcionales en tiempos excepcionales. *División de Gestión Fiscal - BID*.
- Rivadeneira , K., & Savino, M. (2020). *Los arbitrios municipales y su relación con el desarrollo urbano del Distrito de San Alejandro Provincia de Padre Abad 2018*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
- Salazar, M. (2019). *Amnistía tributaria y su efecto en la recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

- Sánchez , M. (2015). Medidas tributarias anticrisis de España. Análisis específico de la amnistía fiscal. *Scielo*.
- Satélite. (4 de Agosto de 2021). *El Porvenir: 45 mil contribuyentes se acogen a beneficios tributarios municipales*. Obtenido de El Porvenir: 45 mil contribuyentes se acogen a beneficios tributarios municipales: <http://satelite.pe/nota/1022-el-porvenir-45-mil-contribuyentes-se-acogen-a-beneficios-tributarios-municipales>
- Silva, A. (2018). *Estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque - 2016*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Supo, J., & Zacarías , H. (2020). *Metodología de la Investigación científica*. Arequipa: Bioestadístico EEDU E.I.R.L.
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramírez López, R., & Palomino Alvarado, G. d. (Enero de 2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 1184. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Trejo Pérez, P., & Chirino Sierra, A. (2020). Aproximación prospectiva de la Administración post pandemia Covid19. *Foro del Administrador Latinoamericano y de El Caribe*, (pág. 21). Paraguay. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/29708/n/dosier-administracion-post-pandemia.pdf>
- Une S.A.C. (2021). *Oferta pública de compras exclusión sobre las acciones comunes representativas del capital social* . Lima: Une S.A.C.
- UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI. (2021). Obtenido de <https://www.usc.edu.co/index.php/gestion-de-calidad/terminos-y-definiciones>
- Valdivia Rosales, L. (2018). *EFICACIA EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA ADOPCIÓN DE MENORES DE LA UNIDAD DE DIRECCIÓN GENERAL DE ADOPCIÓN, REGIÓN HUÁNUCO - 2018*. Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1210/VALDIVIA%20ROSALES%2c%20Lucy%20Onesima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villegas, E., & Ibarra, R. (2019). *Los arbitrios y su relación con el servicio en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan .
- Zelaya Cobos, J. (2020). La administración en época de pandemia. *Real Empresarial*, 1. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2qxqrOrqz>

LkJ:<https://www.camjol.info/index.php/reuca/article/view/10573/12261>
+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Reátegui Calderón, J. (2022). *El proceso administrativo y la calidad de servicio de la gerencia de desarrollo económico, gestión ambiental y turismo de la municipalidad provincial de Huallaga en la ciudad de Saposoa - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de consistencia

“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO, GESTIÓN AMBIENTAL Y TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA EN LA CIUDAD DE SAPOSOA - 2022”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General :</p> <p>P_i ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?</p>	<p>General :</p> <p>O_i Medir la relación del proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.</p>	<p>General :</p> <p>H_i La relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.</p> <p>H_o La relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Proceso administrativo</p>	<p>DIMENSIÓN N°1: Planificación</p> <p>DIMENSIÓN N°2: Organización</p> <p>DIMENSIÓN N°3: Integración</p> <p>DIMENSIÓN N°4: Dirección</p> <p>DIMENSIÓN N°5: Control</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> No experimental <p>Población y Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> Población: 195 Muestra: 195 <p>Técnica e Instrumentos:</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario <p>Técnica de procesamiento de datos (SPSS)</p>
<p>Específicos:</p>	<p>Específicas:</p>	<p>Específicos:</p>	<p>Dependiente:</p>		

P₁ ¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

P₂ ¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

P₃ ¿De qué manera la integración se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

P₄ ¿De qué manera la dirección se relaciona con

O₁ Identificar la relación de la planificación con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

O₂ Identificar la relación de la organización con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

O₃ Determinar la relación la integración con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H₁ La relación entre la planificación y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H₂ La relación de la organización y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H₃ La relación de la integración y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H₄ La relación de la dirección y la calidad de

Calidad de servicio

DIMENSIÓN 1:

Elementos tangibles

DIMENSIÓN 2:

Fiabilidad

DIMENSIÓN 3:

Empatía

DIMENSIÓN 4:

Capacidad de respuesta

DIMENSIÓN 5:

Seguridad

la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

P_5 ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022?

O_4 Identificar la relación de la dirección con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

O_5 Determinar el control con la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

H_5 La relación del control y la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA – 2022.

ANEXO 02
ENCUESTA EL PROCESO ADMINISTRATIVO - LA CALIDAD DE SERVICIO

Esta encuesta le servirá para establecer la relación del Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga en la Ciudad de SAPOSOA - 2022.

Instrucciones:

El cuestionario consta una serie de preguntas. Se le solicita contestar con la mayor sinceridad posible, marcando la opción que mejor se asemeje a su situación actual.

1. ¿Se realiza algunas estrategias para prestar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?
 - A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Nunca

2. ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con los valores establecidos por la institución, para prestar un buen servicio?
 - A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Nunca
 - C. Nunca

3. ¿Existe una adecuada organización de las diferentes oficinas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para una buena calidad de servicio?
 - A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Nunca

4. ¿Existe una adecuada jerarquía entre jefes y trabajadores para una buena calidad de servicio, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?
- A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Nunca
5. ¿Los recursos materiales con que se cuenta son de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?
- A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Nunca
6. ¿El personal que atiende están capacitados para brindar una atención de calidad, en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?
- A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Nunca
7. ¿Existe liderazgo de parte de los jefes en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, para brindar un buen servicio?
- A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Nunca

8. ¿Existe una buena comunicación entre los jefes y trabajadores, para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

9. ¿Se corrige los errores en el momento adecuado para brindar un buen servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

10. ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, existe una retroalimentación para la atención de la prestación de servicio al usuario?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

11. ¿Los trabajadores cuentan con equipos de aspectos modernos para la atención de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

12. ¿Existe instalaciones físicas atractivas en la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga para la prestación de servicio a los usuarios?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

13. ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, en la prestación de servicio existe empleados pulcros?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

14. ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, cumplen con la promesa del servicio en el tiempo acordado?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

15. ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran interés en resolver los problemas de los usuarios?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

16. ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen habilidad para realizar el servicio?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

17. ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, realizan atención personalizada?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

18. ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran amabilidad en el proceso de la prestación de servicio?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

19. ¿En la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, los trabajadores muestran agilidad en el momento de la atención al usuario?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

20. ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran la voluntad para ayudar a los usuarios en las deficiencias que tienen?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

21. ¿Los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, muestran que los trabajadores tienen credibilidad y confianza al realizar el servicio?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca

22. ¿Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de Gestión Ambiental y Turismo de la Municipalidad Provincial de Huallaga, tienen conocimiento para responder las dudas de los usuarios?

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Nunca