



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YENY MARISOL CALLA YANQUI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YENY MARISOL CALLA YANQUI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:

Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:

Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 1112-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-12457** de fecha **06-09-2024** de **YENY MARISOL CALLA YANQUI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **YENY MARISOL CALLA YANQUI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * Segundo miembro : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * Asesor : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes 16 de setiembre de 2024
- * Hora : 10:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 283-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 11 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-7945** de fecha 02 de julio de 2024, del **Bach. YENY MARISOL CALLA YANQUI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YENY MARISOL CALLA YANQUI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024; presentado por el (la) **Bach. YENY MARISOL CALLA YANQUI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. S. Estimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 197-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 06 de junio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-6275** de fecha 28 de mayo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YENY MARISOL CALLA YANQUI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; presentado por el (la) **Bach. YENY MARISOL CALLA YANQUI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
JULIACA - PERÚ
Dr. Sr. S. Leticia Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to consultoriadeserviciosformativos	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Yeny Marisol Calla Yanqui
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75553952
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-8656-3188
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Robbins Flores Aguilar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Benigno Callata Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Percy Gonzalo Puma Puma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Enrique Genaro Apaza Chirinos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
Datos de investigación	



Línea de investigación	Administración Pública (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Latitud: -15.4932314 Longitud: -70.1356177</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo - 2024 a Septiembre - 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford(concytec-pe.github.io) - Librería	<p>Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Ciencias Políticas https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. S. L. Leonardo Aguilar Pardo



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Yeny Marisol Calla Yanqui identificado con DNI Nro. 75553952
en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

Administración y Gestión Pública

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024

Asesorado por: Dr. Robbins Flores Aguilar

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de octubre del 2024

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISISTA



Huella



DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios, por guiarme hasta este punto y bendecirme con la salud necesaria para alcanzar uno de mis mayores propósitos.

A mi familia, quienes, con su respaldo sin reservas y confianza, han sido fundamentales para concluir mi carrera.

A mi padre, por su constante refuerzo, recursos y sugerencias acertadas a lo largo de este camino.

A mi madre, por sus invaluable enseñanzas y consejos que han contribuido significativamente a mi crecimiento personal.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por haberme concedido la salud vital para alcanzar uno de mis más grandes logros.

Les debo mucho a mis padres, Agustín y Nicolasa, por su constante apoyo, certeza y por proporcionarme los recursos esenciales para lograrlo. Sus valiosos consejos y enseñanzas han sido cruciales en mi desarrollo personal y académico.

Asimismo, quiero expresar mi profunda gratitud a mis profesores, que ofrece conocimientos han sido determinantes para mi carrera profesional.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	18

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	21
2.2. Objetivos específicos.....	21

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	22
--	----



3.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	25
3.1.3. Antecedentes locales.....	28
3.2. Bases teóricas.....	30
3.2.1. Calidad de servicio.....	30
3.2.2. Importancia de la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas.....	31
3.2.3. Breve historia y evolución del concepto de calidad de servicio	32
3.2.4. Teorías y modelos de calidad de servicio	33
3.2.5. Dimensiones de calidad de servicio.....	42
3.2.6. Eficiencia operativa.....	45
3.2.7. Factores que influyen en la eficiencia operativa.....	46
3.2.8. Modelos y enfoques de medición:.....	47
3.2.9. Dimensiones de eficiencia operativa:.....	48
3.3. Marco conceptual.....	50

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.....	52
4.2. Hipótesis específicas.....	52
4.3. Variables.....	53
4.4. Operacionalización de variables	54



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación 56

5.2. Métodos aplicados a la investigación..... 56

5.3. Tipo de Investigación 57

5.4. Nivel de investigación 57

5.5. Diseño de investigación 57

5.6. Población y Muestra..... 58

 5.6.1. Población 58

 5.6.2. Muestra..... 58

5.7. Técnicas e instrumentos 59

 5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta. 59

 5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado 60

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 60

 5.8.1. Confiabilidad 60

 5.8.2. Validez 62

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos..... 62

5.10. Contrastación de hipótesis..... 63

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados..... 68

6.2. Discusión de resultados 76



CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	88
Matriz de consistencia.....	89
Matriz de datos.....	90
Instrumento(s) de Investigación	93
Validez del instrumento	97
Evidencias de recojo de datos.....	98



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	54
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad 1	61
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad 2.....	62
Tabla 4 Medidas Simétricas.....	63
Tabla 5 Medidas Simétricas.....	65
Tabla 6 Estadístico de prueba 3	66
Tabla 7 Medidas Simétricas.....	67
Tabla 8 Pruebas de normalidad	68
Tabla 9 Relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024.....	69
Tabla 10 Relación entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.....	71
Tabla 11 Relación entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.....	73
Tabla 12 Relación entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.....	74



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024.....	70
Figura 2 Relación entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.....	72
Figura 3 Relación entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.....	73
Figura 4 Relación entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.....	75



RESUMEN

La finalidad principal del estudio fue determinar la relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024 Adoptamos un método cuantitativo con un diseño transversal no experimental y un nivel de investigación correlativo. Utilizamos un método deductivo, empleando encuestas como método y cuestionarios como mecanismo de obtención de datos. La población estudiada constaba de 235,110 individuos, con una muestra de 384 personas. El análisis se realizó con SPSS. Los hallazgos revelan una correlación positiva muy fuerte y altamente significativa ($\rho = 0.742$, $p < 0.01$) entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la gestión municipal. De igual forma, el índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0.563$; $p < 0.05$) confirma esta relación, subrayando la relevancia de refinar la calidad del servicio para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la gestión pública. En conclusión, estos hallazgos subrayan la insuficiencia de implementar estrategias continuas de mejora en la calidad del servicio para beneficiar a la comunidad local y fortalecer la administración municipal.

Palabra clave: Administración, municipio, optimización.



ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between service quality and operational efficiency in the provincial municipality of San Román, 2024. We adopted a quantitative method with a non-experimental cross-sectional design and a correlative level of research. We use a deductive method, using surveys as a method and questionnaires as a data collection mechanism. The studied population consisted of 235,110 individuals, with a sample of 384 people. The analysis was performed with SPSS. The findings reveal a very strong and highly significant positive correlation ($\rho = 0.742$, $p < 0.01$) between service quality and operational efficiency in municipal management. Furthermore, Kendall's Tau-b coefficient ($\tau_b=0.563$; $p < 0.05$) confirms this relationship, underlining the importance of improving service quality to optimize operational efficiency and improve public management. In conclusion, these results emphasize the need to implement continuous strategies to improve service quality to benefit the local community and strengthen municipal administration.

Keyword: Administration, municipality, optimization.



INTRODUCCIÓN

El análisis con el título "Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa" se centra en la urgencia crucial de optimizar la atención y eficiencia en las operaciones municipales. En un contexto donde las exigencias de los residentes y la demanda por servicios públicos eficientes son cada vez mayores, se hace fundamental evaluar y optimizar la calidad del servicio y la eficiencia operativa en las instituciones gubernamentales. El municipio Provincial de San Román, ubicada en Juliaca, Puno, enfrenta desafíos significativos. Este estudio busca identificar la conexión entre las dos variables en el municipio, con la meta de proponer estrategias que promuevan mejoras sustanciales en ambas dimensiones. El estudio utiliza un enfoque cuantitativo en su metodología, utilizando herramientas estadísticas para analizar datos relevantes recolectados a través de encuestas y registros administrativos. Se espera que los resultados proporcionen una comprensión profunda de las áreas críticas que requieren intervención y permitan el diseño de políticas y prácticas administrativas que aporten al progreso sostenible y al bienestar de la población local.

Este estudio se estructura en seis apartados.

En el primer capítulo del libro, se lleva a cabo un análisis detallado del problema en cuestión, abarcando tanto su formulación como la justificación necesaria para comprender su relevancia y contexto:

En el segundo capítulo, se pone especial atención y se profundiza en los objetivos que se han establecido, abarcando tanto aquellos que son de carácter general como aquellos que son más específicos y detallados.



La tercera sección del trabajo se enfoca en el marco teórico, el cual incluye una revisión de antecedentes, así como también una exploración detallada de las bases teóricas y conceptuales que son fundamentales para el tema en cuestión.

En el cuarto capítulo del documento, se exponen tanto las hipótesis de carácter general como las específicas, además de proporcionar una detallada descripción y conducción del proceso de operacionalización de las diversas variables involucradas.

El quinto capítulo ofrece una descripción detallada del método de investigación utilizado en el estudio, abarcando aspectos importantes como el enfoque general seguido, los diferentes métodos aplicados, el diseño de la investigación, así como también la población a la que se dirige, la muestra seleccionada, las diversas técnicas que se emplearán para la recolección de datos y el proceso de validación del instrumento utilizado para asegurar la fiabilidad y precisión de los resultados obtenidos.

Finalmente, en el sexto capítulo se abordan de manera detallada los resultados obtenidos, así como las conclusiones derivadas de estos, las recomendaciones que se sugieren a partir del análisis realizado, las referencias bibliográficas que sustentan el trabajo y los anexos que complementan la información presentada.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, la calidad de servicio y la eficiencia operativa en entidades gubernamentales locales reviste una importancia considerable a nivel internacional. Aunque en los últimos tiempos se ha enfocado considerablemente en refinar la calidad de servicios otorgados por las municipalidades y en incrementar su eficiencia operativa, aún persisten desafíos significativos en la comprensión de cómo estas dos variables se interrelacionan y cómo afectan el desempeño global de las organizaciones públicas. En el marco global actual, destacado por la creciente demanda de servicios gubernamentales de alta calidad y la necesidad de utilizar eficazmente los recursos disponibles, surge la urgencia de investigar a profundidad esta relación. Las municipalidades enfrentan la presión de facilitar servicios públicos eficientes y de alta excelencia para cumplir las expectativas de los ciudadanos y atender. Sin embargo, lograr este equilibrio entre calidad y eficiencia representa un desafío complejo.



La carencia de entendimiento respecto a los métodos para mejorar la calidad del servicio sin comprometer la eficiencia operativa, y viceversa, ha llevado a una necesidad imperiosa de investigación en este ámbito a nivel mundial. Este estudio busca atender esta carencia en la información al analizar en profundidad el vínculo entre las variables en los municipios de diversas naciones, con el objetivo de identificar las mejores prácticas., los indicadores cruciales de éxito y las áreas de mejora. Al comprender mejor esta relación a nivel internacional, Las estrategias más efectivas para mejorar la gestión municipal y proporcionar servicios que cumplan las exigencias y deseos de los habitantes en todo el mundo.

En la eficiencia operativa en las municipalidades del Perú adquiere una relevancia fundamental a nivel nacional. A pesar de las mejoras intentadas en los últimos años para avanzar el estándar de los servicios y optimizar en la comprensión de cómo estas dos variables se vinculan y cómo inciden en el desempeño integral de las municipalidades. En un contexto nacional marcado por la diversidad de realidades locales, así como por la elevada expansión y la urgencia de un manejo óptimo de recursos públicos, es esencial profundizar en el estudio de esta relación.

Las municipalidades peruanas se encuentran bajo presión para ofrecer servicios públicos eficientes que cumplan las expectativas de la población y contribuyan al desarrollo local y nacional. Sin embargo, lograr este equilibrio entre calidad y eficiencia se presenta como un desafío complejo en el contexto peruano. La falta de comprensión respecto a cómo perfeccionar la calidad de servicio sin comprometer la eficiencia operativa, y viceversa, subraya la necesidad de investigar esta problemática a nivel nacional. Este estudio se propone tratar esta



deficiencia en el saber mediante un desglose exhaustivo de la conectividad en las municipalidades del Perú, con la meta de identificar mejores prácticas, reconocer las condiciones fundamentales para el éxito y proponer recomendaciones para mejorar la gestión municipal a nivel nacional. Al comprender mejor esta relación a nivel nacional, se podrá influir en el diseño e culminación de políticas eficientes que promuevan el desarrollo local y nacional y mejoren el bienestar de la ciudadanía en el Perú.

En el contexto local, se manifiesta una necesidad apremiante de comprender la conexión entre las variables de estudio. Aunque se han realizado esfuerzos significativos para reforzar la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos por el municipio y la optimización de la utilización de los recursos disponibles, persisten desafíos en la comprensión de cómo estas dos variables se interrelacionan y afectan el desempeño general de la gestión municipal. En un entorno local marcado por las demandas y necesidades específicas de la comunidad de San Román, así como por la constante búsqueda de una gestión pública eficaz y orientada al ciudadano, es fundamental profundizar en el estudio de esta relación. El municipio provincial de San Román se enfrenta al desafío de brindar servicios públicos excelentes que alcancen las perspectivas de los civiles, al tiempo que utiliza eficientemente sus recursos para garantizar la sostenibilidad y el desarrollo integral de la provincia.

Sin embargo, alcanzar este equilibrio entre calidad y eficiencia constituye un desafío complejo en el ámbito local. La falta de comprensión sobre cómo perfeccionar el nivel del servicio sin comprometer la eficiencia operativa, y viceversa, subraya la necesidad de investigar esta problemática a nivel local. Este



estudio se propone lidiar con esta falta de información mediante un análisis detallado de la conexión que existe la eficiencia en las operaciones realizadas dentro de una organización o negocio en el municipio, con la intención de localizar áreas de mejora específicas, determinar factores críticos de éxito y proponer recomendaciones para fortalecer la gestión municipal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024?

1.3. Justificación del estudio

La base teórica del estudio está centrada en la carencia de explorar y comprender la relación en el contexto de San Román. Esta investigación se apoya en la relevancia teórica de ambas variables en la gestión pública, así como en la escasez de estudios que aborden de manera integral su interacción y su efecto en el rendimiento municipal. A través de un enfoque teórico riguroso, se contribuye al



corpus de conocimientos existente, identificando y analizando las principales teorías y modelos conceptuales ligados con la calidad de servicio en el espacio gubernamental. La integración suministra un soporte firme para el análisis empírico y la formulación de conclusiones fundamentadas. En última instancia, esta justificación teórica colma una brecha en la literatura académica y dota a los encargados de tomar decisiones en la gestión municipal de San Román de un marco teórico robusto y orientado a la acción para refinar la prestación de servicios públicos de la comunidad local.

La justificación práctica es generar mejoras concretas en la gestión del municipio de San Román. Al indagar la conectividad, se pretende identificar áreas específicas de oportunidad para optimizar los procesos municipales y elevar el rango de felicidad de los habitantes. Los hallazgos de este estudio ofrecen a los gestores públicos herramientas y estrategias basadas en evidencia para implementar cambios significativos en la provisión de suministros, asegurando de esta manera un aprovechamiento más efectivo y racional de los recursos disponibles y, en consecuencia, un mejor desempeño institucional. La investigación permite a la municipalidad no solo cumplir con sus objetivos administrativos y operativos, sino también fortalecer la confianza y percepción positiva de la comunidad local hacia su gobierno. De este modo, investigación no solo proporciona una valiosa aportación al ámbito del conocimiento académico, sino que también genera un efecto directo y beneficioso en las actividades cotidianas y en la vida diaria de los residentes de San Román, promoviendo una gestión pública más efectiva, transparente y orientada al bienestar ciudadano.



La razón metodológica detrás de este estudio se centra en la insuficiencia de emplear enfoques y técnicas que permitan obtener datos precisos y relevantes. Se optó por un enfoque de investigación transversal, con un enfoque cuantitativo, debido a su capacidad para proporcionar una visión nítida e imparcial de las variables en estudio. El uso de encuestas estructuradas y la aplicación de cuestionarios validados permitió recoger información directa, asegurando la representatividad y fiabilidad de los datos. El análisis estadístico, realizado mediante software especializado como SPSS, facilitó la identificación de patrones y correlaciones significativas entre las variables, lo que contribuyó a un entendimiento más profundo de la interacción. Esta metodología garantizó que los resultados obtenidos fueran robustos y aplicables, proporcionando un cimiento sólido para la formulación de consejos prácticos y la introducción de cambios positivos en la gestión municipal. En resumen, la elección y aplicación de este enfoque metodológico aseguró la rigurosidad científica del estudio y su relevancia práctica para la gestión pública.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Analizar la relación entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024
- ✓ Evaluar la relación entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.
- ✓ Analizar la relación entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Ruiz et al. (2022) Este estudio examina cuán bien funcionan las fábricas de zapatos en la Región 3 de Ecuador, que incluye Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua. para determinar qué recursos se usan y qué resultados se obtienen a través de un análisis de datos a lo largo del tiempo. Se encontró que la eficiencia promedio del sector es de 0,66, con una mejora gradual a lo largo de los años. Solo el 47% de las empresas alcanzaron altos niveles de eficiencia técnica, entre 0,80 y 0,95. A pesar de estos resultados, la mayoría de las empresas todavía tienen problemas de eficiencia, lo que destaca la importancia de innovar tecnológicamente y mejorar la eficiencia del sector público.

Vinueza (2022), en su trabajo se evaluaron los niveles de rendimiento técnico en las clínicas públicas de la atención secundaria y terciaria en Ecuador,



junto con los cambios en la eficacia entre 2010 y 2019. Los datos fueron obtenidos del RAS en colaboración con el MSP. Se utilizó el DEA y el índice de Malmquist para evaluar la eficacia técnica, contemplando retornos constantes y variables a escala. Los hallazgos muestran que en su mayoría los hospitales eficientes están en las áreas de la Costa y la Sierra, donde la cantidad de personal médico y camas influyen significativamente en la eficacia. En cuanto a la productividad, se detectó un incremento del 10% entre 2010 y 2019, resultado mejorando la forma en que usamos la tecnología para trabajar de manera más eficiente y productiva.

Jiménez y Acosta (2022) este análisis se enfocó en evaluar la influencia de la manera en que se administra en la eficacia del servicio suministrado. Hoy en día, la prestación de servicios es un aspecto crucial para las entidades, dado que los usuarios ratifican los datos y la excelencia de los artículos o servicios otorgados. Esta se considera una vía hacia los usuarios, donde se llevan a cabo los procesos institucionales que reflejan el éxito o fracaso de la misma. Este estudio se enmarca en una investigación descriptiva y correlacional, donde el reporte recolectado se procedió usando el SPSS, y se tuvo en cuenta la opinión de los usuarios propietarios de nichos de las tres áreas de entierro que están bajo el control del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato.

Tipián (2017), con la cual se evaluó los factores con el Cronbach, obteniendo una alta fiabilidad del 0,925. Este resultado indicó una fuerte relación entre los ítems del cuestionario, demostrando su validez y utilidad para alcanzar los objetivos del análisis. Además, se ejecutó un análisis de correlatividad de Spearman para esclarecer la conexión entre las variables y confirmar la hipótesis



planteada. Se encontró una asociación importante entre ambos factores por los clientes, lo que respaldó el resultado.

Tamayo et al. (2020), se examinó la relevancia de informar y cuantificar los recursos públicos destinados a programas de protección social. Esta documentación es esencial para realizar análisis comparativos a diferentes niveles, ya sea nacional, subnacional, regional o global. Además, se subrayaron dos aspectos igualmente importantes: i) el efecto de estos programas en el bienestar de los beneficiarios, y enfocar sus políticas públicas, deben evaluar la eficacia de su gestión para elevar el bienestar de los civiles más vulnerables y fortalecer el capital humano socialmente. Dado el contexto fiscal cada vez más limitado, este estudio se centró en analizar los campos de educación y salud en múltiples naciones latinoamericanas. Para evaluar indicadores específicos en estos sectores, demostrando la simplicidad de formas de crear ideas para evaluar de políticas públicas. Los hallazgos indicaron que los resultados son más positivos cuando existe una política pública clara y sólida, donde el balance estructural ayuda a mitigar los impactos desfavorables de los cambios en la economía en las cuentas del gobierno.

Pincay y Parra (2020) el propósito del estudio fue examinar cómo las compañías pequeñas y medianas en Ecuador controlan. Se ejecutó un estudio cualitativo que se dividió en dos etapas: identificación de fuentes primarias y análisis del contenido. De los 38 documentos analizados, se escogieron 13 que cumplían los requisitos establecidos. Los hallazgos mostraron que las compañías no adoptan sistemas de gestión de calidad y que las formas de evaluar el servicio son poco seguros. Además, se detectó un desconocimiento general sobre la



gestión de calidad. Se finalizó que un proceso de capacitación continuo es esencial para el crecimiento económico de estas empresas, para mejorar tanto las posturas y conocimientos de los asalariados como las acciones empresariales en cuanto a la calidad. El modelo SERVQUAL se presenta como una herramienta útil para evaluar la calidad.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Torres (2023) el fin de examinar la correlación del manejo administrativo y el nivel de servicios en dicho municipio. El análisis se enmarcó en una forma aplicada, de índole cuantitativo transversal, de tipo descriptivo y correlativo. El conjunto poblacional objetivo consistió en 30 individuos, abordados con cuestiones. Con el fin de recopilar datos, se hizo un examen preliminar, analizando las variables de administración y eficacia de las atenciones mediante una encuesta que constaba de dos pruebas, cada uno conteniendo 20 interrogantes y un Likert. Los resultados en tablas sencillas de dos ejes mostrando la frecuencia relativa y absoluta. Los hallazgos indicaron una asociación favorable de magnitud moderada de la dirección organizativa y la excelencia en las prestaciones. Como recomendación, se sugiere tener un revisión y supervisión de los planes y proyectos realizados, con el fin de garantizar su alineación con los objetivos establecidos, ya que la municipalidad tiene la responsabilidad de servir a la comunidad. Es crucial definir claramente los objetivos y metas en términos de bienes, servicios u obras públicas, para asegurar la coherencia y alineación de las actividades desarrolladas en la entidad municipal.

Chiscul (2022) se realizó un estudio para analizar cómo el servicio prestado por una municipalidad de Chiclayo afecta la satisfacción. Se usó un diseño sin



experimentación y correlacional con un enfoque cuantitativo, encuestando a 74 usuarios. Se examinaron aspectos como la apariencia del servicio, la rapidez de reacción, la estabilidad, la confianza y la sensibilidad. Los datos se analizaron mediante SPSS, y la consistencia, determinada con el índice Alfa de Cronbach fue superior a 0.75. Los hallazgos respaldaron la conformidad del consumidor, validando la hipótesis de trabajo y descartando la hipótesis básica. Se sugirió la instalación de sistemas para acelerar el seguimiento y la resolución de trámites con la meta de elevar la experiencia del usuario.

Pedraza (2022) la intención de este análisis fue examinar la eficacia en diferentes unidades de una compañía de servicios en Trujillo. De tipo exploratorio con un método numérico y un tipo fenomenológico, se enfocó en la idea de que las gestiones intrínsecas de la organización. Se ejecutaron entrevistas abiertas con los líderes de las divisiones de logística/almacén, marketing/publicidad y procesos. Estas entrevistas ayudaron a identificar y describir las operaciones internas y sus carencias en el desempeño de operaciones constantes. El estudio reveló que las operaciones eran poco eficientes debido a la falta de digitalización, la dependencia de métodos antiguos y problemas en la coordinación de datos de los departamentos. Asimismo, se observaron fallas en los monitoreos por la carencia de un modelo adecuado para incrementar la eficacia. Para abordar estos problemas, se recomendó la adopción de un sistema de gestión ERP.

Pérez (2022) el fin central del análisis fue determinar la conexión de las variables en dicho municipio, con la finalidad de mejorar de manera continua la efectividad en la prestación y obtener un grado máximo de conformidad entre los clientes. Se recurrió a una estrategia narrativa asociativa y un plan transeccional



correlacional para analizar en los asalariados del municipio mencionado. Se encuestó a 104 individuos utilizando dos formularios con preguntas estructuradas cada uno con 14 preguntas y 5 opciones de reacción. En cuanto el análisis de información, se usó Excel y se midió el índice correlativo de Spearman con SPSSv24. Los datos llevan una conexión sólida del bienestar de atención y la conformidad de los usuarios, lo que implica que ambas están estrechamente relacionadas.

Romero (2022), en su tesis titulada: *"Eficacia del rendimiento del empleado en el municipio rural, Loreto, 2022"*, tuvo como objetivo establecer el comportamiento del rendimiento de trabajo en términos de temporalidad, inasistencia y estabilidad. La investigación siguió un diseño descriptivo y se aplicó un cuestionario a un grupo muestral de 97 colaboradores. Los datos detallaron que el 35% eran puntuales, destacándose que el 40% de los trabajadores mayores de 40 años eran los más puntuales, mientras que los de 25 a 40 años tenían solo un 5% de puntualidad. En cuanto al género, las mujeres presentaron un 30% de puntualidad y los hombres un 70%. Los colaboradores que dispongan de 3 años de experiencia eran los menos puntuales, con un 5%. Respecto al ausentismo, los trabajadores menores de 25 años fueron los menos ausentes, con un 5%, mientras que el grupo de 25 a 40 años mostró un 50% de asistencia total. Entre varones y féminas, la falta de asistencia fue del 30%, con una asistencia del 50%, de la cual el 40% correspondía a hombres y el 10% a mujeres. Los empleados que tienen más de 3 años en la empresa tuvieron un índice de ausentismo del 15%. En términos de permanencia, los mayores de 40 años representaron un 25%, los de 25 a 40 años un 20% y los menores de 25 años un 10%. Un 25% permanecía en



su puesto de trabajo, con un 55% de abandono entre hombres (40%) y mujeres (15%)

3.1.3. Antecedentes locales

Mamani y Hanco (2024) la intención del estudio fue explorar cómo se utilizó el dinero público en dicha Municipalidad, en el año 2019. Utilizamos un enfoque descriptivo sin experimentación con un esquema longitudinal y retrospectivo, revisando documentos del (MEF). Encontramos que la ejecución del presupuesto para las funciones económicas en 2018, 2019 y 2020 fue del 61.40%, 82.00% y 88.30%, respectivamente. Los proyectos de inversión alcanzados son del 66.88%, 67.20% y 62.00% en esos años. Las disciplinas con mayor asignación presupuestaria ejecutada fueron formación, artes y actividades deportivas; hábitat y urbanismo; ecosistema y movilidad. Asimismo, los egresos administrativos se mantuvieron en 33.70%, 33% y 38% en este periodo. En resumen, vimos una mejora constante en la realización del presupuesto en los roles económicos del Municipio.

Zirena (2024) cuyo propósito principal fue evaluar la asociación del estándar de atención y la conformidad de los usuarios de dicha oficina. El estándar de atención se evaluó basado en las características de confianza, protección, elementos físicos y capacidad de reacción, mientras que la satisfacción del usuario se valoró mediante las variables de anticipaciones e interpretaciones del usuario. Este análisis, de diseño sin experimentación y perspectiva cuantitativa incluyó un grupo de 266 personas. Se manejaron datos para recopilar información de encuestas con cuestionarios de respuestas cerradas y el Likert. Los datos mostraron una conectividad considerable significativa del 95.0%. Del estándar de



atención y la felicidad del consumidor, existe una estrecha conexión correlativa significativa.

Valeriano (2023), en su tesis titulada: "*Rendimiento de la planta que trata el agua sucia de Yunguyo - Puno en 2022.*", Se realizó un estudio con el fin principal de evaluar la efectividad de la Instalación de depuración de aguas servidas (PTAR) en dicha localidad. Para lograr esto, se tomaron muestras para ambos factores, y se analizó la eficiencia del tratamiento calculando la eliminación de cinco elementos: oleaginosos y mantecas, Bacterias coliformes termoresistentes, requerimiento de oxígeno en procesos bioquímicos (DBO5), consumo de oxígeno químico (DQO) y Sólidos suspendidos totales (TSS). El porcentaje global de remoción de la PTAR fue de 79.66%. Los resultados específicos de remoción fueron: oleaginosos y mantecas (86.27%), coliformes fecales (42.50%), DBO5 (85.63%), DQO (85.10%) y TSS (98.80%). Se observó una remoción casi perfecta para los sólidos en estado de suspensión. Oleaginosos y mantecas, DBO5, DQO, pH, sólidos en suspensión total y temperatura. Los criterios coliformes termotolerantes no cumplió con los umbrales establecidos.

Garate (2021) realizó un estudio con el tema: "*Eficiencia en la gestión del sistema de suministro de formato. Análisis de caso: Propresa.*" el objetivo fue establecer directrices para lograr una mayor productividad en el sistema de aprovisionamiento, con el fin de reducir gastos, optimizar el servicio y agilizar reacción, mediante una propuesta de optimización adaptada a las actividades de la empresa. Se empleó un enfoque descriptivo y correlacional para relacionar y obtener la información. La muestra incluyó 16 agencias situadas en las localidades de Lima, en la provincia de Lima. Durante la evaluación, se identificaron Los



aspectos clave del procedimiento de producción con el fin de evaluar las deficiencias operativas, revelando una falta de conocimiento en formatería, problemas en el proceso de pedido de materiales y un exceso de formatería obsoleta en inventario. Estas deficiencias han generado costos innecesarios y una percepción de mayor número de documentos para los usuarios. Para mejorar la eficiencia operativa, se recomienda una evaluación periódica del procedimiento de compra, la presentación de nuevos modelos comparativos con el rendimiento operativo, la reevaluación de los costos de los materiales y la implementación de encuentros mensuales y un registro de códigos de productos utilizados en la fabricación de formatos y otros insumos.

Collanqui (2020) el objetivo de describir cómo valoran los usuarios el estándar de atención en dicha sub gerencia, abarcando las características de elementos palpables, credibilidad, capacidad de reacción, protección y sensibilidad. El estudio, de índole sin experimentación y transversal, empleó un grupo muestral de 383 usuarios de un conjunto poblacional de 212,927 habitantes, aplicando el cuestionario SERVQUAL adaptado y revalidado. Los hallazgos revelaron que la percepción de la calidad de atención es baja, destacando deficiencias en todas las dimensiones evaluadas.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de servicio.

Definiciones:

Posee relevancia en la gestión organizacional dado que se relaciona con la habilidad de una corporación para satisfacer las necesidades y expectativas de



sus usuarios. Una definición relevante sobre calidad de servicio es la propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en el enfoque por SERVQUAL. De acuerdo con estos autores, describen como "la discrepancia percibida entre las perspectivas del usuario y su valoración de la actuación del servicio". En otras palabras, esta se mide mediante la comparación entre la anticipación del cliente y la realidad recibida.

"Calidad de servicio es la alineación con las demandas del usuario, incluyendo la rapidez, la amabilidad y la exactitud" (Gronroos, 1984, p. 37).

"Calidad de servicio es el grado y la dirección del desvío entre las demandas del usuario y la apreciación de atención que ha recibido" (Lewis y Booms, 1983, p. 99).

"Calidad de servicio es la opinión del usuario sobre el nivel en que el servicio proporciona una experiencia emocional y sensorial positiva" (Bitner, 1990, p. 64).

3.2.2. Importancia de la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas.

La importancia de la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas está en su facultad para influir de manera inmediata en la Plenitud y lealtad de los usuarios, como en el prestigio. Según Gronroos (2007), la calidad de servicio no solo influye la percepción del consumidor sobre la organización, sino que así mismo puede influir en la rentabilidad y la competitividad del negocio. Además, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) señalan que una alta atención puede llevar a una mayor retención de clientes, bajar los costos implicados en atraer nuevos clientes y aumentar la participación en el mercado. En el contexto



de las corporaciones públicas, el estándar de servicio cobra especial relevancia debido a su impacto en la satisfacción del ciudadano y en la legitimidad (Voorhees, Brady y Horowitz, 2006). En síntesis, el grado de servicio es fundamental no solo para cubrir las necesidades y demandas de usuarios, sino que también puede proporcionar a las organizaciones una ventaja competitiva sostenible y fortalecer su estatus en el mercado o en la comunidad.

3.2.3. Breve historia y evolución del concepto de calidad de servicio

La historia y progreso ha sido un proceso continuo que ha experimentado varios hitos significativos a lo largo del tiempo. Inicialmente, en la era industrial, la excelencia estaba predominantemente ligada a la producción de productos manufacturados, y los estándares de calidad se centraban en la fabricación de productos uniformes y libres de defectos. Sin embargo, con la creciente importancia del ámbito de atención en el mercado global, especialmente a partir de la década de 1970, surgió la urgencia de fomentar una dirección específica para examinar y potenciar la calidad en este ámbito.

Una de las primeras contribuciones importantes en la progresión de la significación de el esquema "Gaps de Servicio" Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985. Este modelo marcó las divergencias entre las expectativas del usuario y la valoración del servicio, destacando la necesidad de subsanar estas brechas para elevarla ante el cliente como lo percibe.

Otro hito importante fue el desarrollo de la escala SERVQUAL en la misma década, que permitió medir el nivel de servicio mediante la evaluación de cinco extensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y



tangibilidad. Este índice se convirtió en un instrumento ampliamente utilizado para cuantificar y potenciar la calidad de atención en múltiples industrias.

Con el avance que se profundizaba en la disertación de la excelencia de atención surgieron nuevas teorías y enfoques, como la teoría del bienestar, la devoción del cliente y el enfoque de co-creación de valor. Estos enfoques destacaron lo importante de captar las demandas y anhelos del cliente, así como de involucrar activamente a los usuarios en la creación de valor a través de la experiencia del servicio.

En resumen, el trasfondo y el progreso de su concepto se refleja una alteración significativa en la manera que se aprecia y se gestiona la calidad en el campo de las atenciones pasando de un enfoque centrado en la producción a uno enfocado en el usuario y en la interacción del servicio. Este proceso ha sido impulsado por avances teóricos y metodológicos, así como por modificaciones en el ámbito económico y social que han redefinido las demandas de los usuarios y como las organizaciones prestan servicios.

3.2.4. Teorías y modelos de calidad de servicio

a) Modelos clásicos de la calidad de servicio

➤ Modelo de servucción

El modelo de Servucción, desarrollado por Eiglier y Langeard en 1987, propone una visión integral de la prestación de servicios que combina aspectos tangibles e intangibles en la experiencia del cliente. Este modelo conceptualiza el servicio como un proceso de co-creación en el cual tanto el proveedor como el usuario participan activamente. La



"servucción" se define como la co-producción del servicio, donde el cliente ocupa una posición clave en la creación y consumo simultáneo del servicio. El modelo de Servucción consta de tres dimensiones principales:

- 1. El proceso de servicio:** Esta dimensión describe las etapas y actividades involucradas en distribuir el servicio, desde el intercambio inicial con el usuario hasta la satisfacción final de sus necesidades. Incluye tanto aspectos visibles, como la interacción directa con el personal y las instalaciones físicas, como aspectos invisibles, como los procesos internos de la organización.
- 2. El entorno de servicio:** Hace referencia al escenario en el que se suministra el servicio, incluyendo tanto el ambiente físico donde se lleva a cabo la conexión como en el espacio social y psicológico. El marco de servicio es determinante en la opinión del usuario respecto a la efectividad de atención y puede influir en su experiencia habitual.
- 3. Los actores del servicio:** Esta dimensión se concentra en los individuos implicados en la prestación de la prestación, tanto el personal de la organización como el cliente mismo. Reconoce que el comportamiento y la interacción entre estos actores pueden afectar significativamente la experiencia del comprador y su calidad percibida.

El modelo de Servucción destaca la relevancia de comprender y gestionar estas tres dimensiones de manera integrada para ofrecer experiencias de servicio satisfactorias y efectivas. Proporciona un



método conceptual valioso para analizar y incrementar su efectividad en una amplia gama de contextos organizacionales.

➤ **Modelo de Gaps de servicio**

A través de Gaps de Servicio, introducido por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, es una herramienta conceptual que identifica las brechas o discrepancias entre las previsiones del cliente y la opinión que tiene sobre la misma atención otorgada. Este modelo contempla a cinco brechas principales:

- 1. Brecha de conocimiento:** Sucede cuando los líderes de una compañía no entienden bien lo que esperan sus clientes. Esto ocurre cuando no se estudia el mercado, no se recibe suficiente retroalimentación de los clientes o la comunicación entre los líderes y el equipo de servicio al cliente no es clara.
- 2. Brecha de estándares:** Sucede cuando la compañía fija normas de atención que no coinciden con lo que los clientes esperan. Esto puede explicarse en una carencia de claridad en las necesidades del cliente o a la imposición de estándares poco realistas por parte de la dirección.
- 3. Brecha de desempeño:** Se produce cuando hay una discrepancia entre los estándares de servicio establecidos y la manera en que el servicio se entrega en la práctica. Esta brecha puede surgir debido a problemas de capacitación del personal, fallos en los procesos operativos o una falta de recursos adecuados.



4. **Brecha de comunicación:** Sucede cuando una compañía no puede transmitir claramente las reglas de atención a sus trabajadores o a los clientes. Esto puede conducir a malentendidos, expectativas poco realistas por parte de los clientes y una percepción negativa.

5. **Brecha de expectativas:** Se produce cuando las demandas de los usuarios no se alinean con la visión del servicio recibido. Esto puede deberse a una falta de comunicación clara por parte de la empresa, experiencias previas negativas o una percepción distorsionada del cliente.

El Modelo de Gaps de Servicio proporciona una estructura analítica para identificar las áreas donde se producen las brechas y permite a las empresas aplicar acciones correctivas para incrementar su atención y alinear con las expectativas de los usuarios.

b) Teorías de la satisfacción del cliente

Es la opinión de los usuarios sobre lo bien que se les atendió y si quedaron contentos con el servicio. Una de las ideas más relevantes es la Teoría de la Satisfacción-Dissatisfacción (TSD) propuesta por Cardozo en 1965. De acuerdo con esta teoría, la felicidad de los clientes viene de cómo piensan que será el servicio antes de usarlo y de lo que realmente experimentan al utilizarlo. Si la percepción del cliente iguala o supera sus expectativas, experimentará satisfacción. En contraste, si la opinión del cliente no coincide con lo que esperaba, experimentará insatisfacción.



Otra teoría importante es la **Teoría del Valor Percibido**, desarrollada por Zeithaml en 1988. Según esta idea, la felicidad del cliente depende de cuánto valor percibe en comparación con lo que le cuesta obtener o usar el servicio. Los clientes juzgan el servicio en función de lo que reciben (beneficios) en comparación con lo que dan (costos), y la satisfacción surge cuando perciben que los beneficios superan los costos.

Además, la **Teoría de la Discrepancia de Expectativas**, propuesta por Oliver en 1980, sugiere que la satisfacción del usuario se ve influenciada por la discrepancia de atención real con la esperada. Según esta teoría, los clientes evalúan su satisfacción comparando sus expectativas previas con su experiencia real durante la interacción con el servicio.

Permiten comprender los determinantes de la satisfacción del cliente y han sido ampliamente utilizadas en el estudio sobre excelencia de servicio y comportamiento del comprador.

c) Teoría de la lealtad del cliente

Siendo muy fundamental para entender las acciones de los usuarios y su interacción con las entidades a lo largo del tiempo. Una de las ideas más importantes en este tema es la Teoría del Comportamiento de la Lealtad del Cliente, desarrollada por Oliver en 1999. Según esta teoría, la lealtad del cliente se basa en una combinación de factores cognitivos, afectivos y conativos. Los factores



cognitivos incluyen la conformidad del usuario, la calidad percibida del servicio y la percepción del valor ofrecido por la empresa. Los factores afectivos se refieren a las emociones y sentimientos positivos asociados con la marca o la empresa, mientras que los factores conativos se relacionan con la intención y el comportamiento de recompra del cliente.

Otra teoría relevante es la **Teoría del Vínculo Cliente-Marca**, propuesta por Fournier en 1998. Esta teoría sugiere que la fidelidad del consumidor se desarrolla a través de la formación de un vínculo emocional entre el cliente y la marca. Según esta teoría, los clientes pueden desarrollar una relación emocional con una marca basada en la identificación, el compromiso y la confianza. Estos vínculos emocionales pueden llevar a una mayor lealtad del cliente y a comportamientos favorables hacia la marca, como la recompra y la recomendación a otros.

Además, la **Teoría del Valor de Cliente**, desarrollada por Woodruff en 1997, sostiene que la lealtad del cliente está estrechamente relacionada con el valor percibido que el cliente recibe de la empresa. Según esta teoría, los clientes evalúan continuamente el valor que reciben de la empresa en relación con los beneficios que reciben y los egresos que tienen. Si perciben que el valor ofrecido supera los costos, es más probable que permanezcan leales a la empresa a lo largo del tiempo.



d) Enfoques contemporáneos en la calidad de servicio

➤ Co-creación de valor

Es un concepto clave en la gestión de servicios que reconoce la relevancia de colaborar juntos compañía y cliente en la creación de valor. Una de las personas que más apoya esta idea es Prahalad y Ramaswamy (2004), quienes lo definieron como un proceso interactivo en el cual los clientes y la empresa colaboran para crear valor a través de la integración de recursos, conocimientos y habilidades. Según esta perspectiva, la co-creación de valor trasciende la mera distribución de un servicio por parte de la empresa, contribuir activamente a la creación de valor mediante su participación, retroalimentación y coproducción de servicios.

Se fundamenta en que los clientes no solo son receptores pasivos de servicios, sino que también pueden ser coproductores activos que contribuyen con ideas, información y experiencias únicas. Este enfoque se alinea con la tendencia hacia una mayor personalización y adaptación de los servicios a las requerimientos y deseos del consumidor.

Además, la co-creación de valor fomenta relaciones más sólidas y duraderas entre la empresa y el cliente, ya que involucra una mayor interacción y compromiso mutuo. Al permitir a los clientes participar en el procedimiento de generación de valor, las entidades pueden obtener una visión más exhaustiva de las demandas y expectativas con servicios más relevantes y diferenciados.



En resumen, la co-creación de valor es un enfoque estratégico que reconoce el papel activo de los clientes en la creación de valor y promueve la colaboración y la conexión entre la empresa y el usuario.

➤ **Experiencia del cliente**

Pine y Gilmore (1998) describen la trayectoria del consumidor como la suma total de todas las impresiones sensoriales, emocionales, cognitivas y conductuales que resultan de las interacciones con la empresa, incluyendo aspectos como el entorno físico, la calidad del servicio, la comunicación y la interacción con el personal.

Desde esta perspectiva, la conexión de la empresa y el usuario, desde el primer acercamiento hasta el servicio posterior a la venta. Cada interacción contribuye a la experiencia del cliente y puede impactar en cómo ve la marca, su satisfacción y su fidelidad.

La experiencia del usuario se fundamenta en la noción de que las compañías no solo deben atender las necesidades funcionales de los usuarios, sino también crear experiencias memorables y emocionales que generen un valor añadido y diferencial. Esto implica diseñar cuidadosamente cada momento de contacto con el usuario para desarrollar momentos significativos y satisfactorios que fortalezcan la relación con la marca.

Es un elemento clave para la diferenciación competitiva y el éxito comercial en un entorno de mercado más congestionado. Las empresas que ofrecen experiencias excepcionales tienen más probabilidades de



ganarse la elección y devoción de usuarios, así como de generar recomendaciones positivas y boca a boca.

En resumen, la vivencia del usuario tiene un rol fundamental en la estrategia de mercadeo y gestión de servicios que busca crear conexiones emocionales y significativas con los clientes para impulsar el éxito empresarial a largo plazo.

➤ **Calidad percibida vs. Calidad real**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), se trata de cómo el cliente ve si un servicio es excelente o superior a lo esperado. Este examen se enfoca en la complacencia del consumidor, las interacciones con la empresa y las percepciones individuales de lo que es esencial para brindar un servicio excelente. Por otro lado, la calidad real alude a la medida objetiva de la excelencia o la conformidad con los estándares establecidos por la empresa. Esto puede incluir aspectos como la fiabilidad de los procesos y la adecuación a las especificaciones técnicas.

Su diferencia puede surgir cuando las anticipaciones del usuario no se alinean con la realidad del servicio proporcionado. Cuando esa calidad que se nota no es tan buena como la calidad verdadera, los clientes pueden experimentar insatisfacción y sentir que el servicio no cumple con sus expectativas. Por el contrario, si esa calidad es mayor que la calidad real, los usuarios pueden experimentar satisfacción y sentir que el servicio supera sus expectativas.



La gestión efectiva en mantener su fidelidad hacia la marca a largo plazo. Esto requiere que las empresas no solo cumplan con los estándares de calidad concretos, sino que también gestionen las aspiraciones de los usuarios y diseñen experiencias que generen percepciones positivas de calidad. Al alinear la calidad percibida con la calidad real, las compañías tienen la capacidad de establecer vínculos más fuertes y perdurables con su clientela.

3.2.5. Dimensiones de calidad de servicio.

Los aspectos del nivel de servicio son los aspectos fundamentales que consideran al medir un servicio. A pesar de que hay distintas ideas sobre qué es calidad de servicio, una de las más importantes es el SERVQUAL elaborado por Parasuraman et al., (1988). En este modelo se destacan cinco aspectos fundamentales que son ampliamente reconocidas y utilizadas en la investigación y la práctica:

- 1. Fiabilidad:** Se trata de la habilidad de la empresa para ofrecer de forma confiable y precisa el servicio comprometido. Los clientes desean que el servicio se proporcione de manera constante y sin equivocaciones. Ser fiable significa mantener las promesas y expectativas establecidas, como horarios de entrega, precisión en la ejecución y consistencia en la calidad.

Los ciudadanos esperan que la MPSR cumpla de manera consistente con los servicios que ofrece, como la recogida de basura y el cuidado de las vías públicas y la prestación de servicios administrativos. Esto implica cumplir con los horarios establecidos.



- 2. Responsabilidad:** Hace referencia a la prontitud con las peticiones de los clientes. Los clientes valoran la capacidad de obtener asistencia y soluciones rápidas y efectivas cuando lo necesitan. Responde en español: La capacidad para responder implica la disposición del equipo para brindar asistencia, la prontitud en la atención y la efectividad al resolver inconvenientes.

Los ciudadanos valoran la capacidad de la municipalidad para atender sus solicitudes y quejas. Esperan que el personal municipal esté disponible y sea eficiente en la gestión de trámites, la atención de consultas y la resolución de problemas relacionados con los servicios públicos.

- 3. Seguridad:** Los clientes desean Sentir protección y confianza al tratar con la compañía. La seguridad requiere que el personal sea competente profesionalmente y proteja la privacidad e información de los clientes.

Los ciudadanos desean sentirse seguros y protegidos en sus interacciones con el municipio Provincial de San Román. Esto implica que el personal municipal sea competente y profesional garantizando la seguridad de la información y protegiendo las prerrogativas y la intimidad de los pobladores.

- 4. Empatía:** Brindar atención personalizada y el cuidado que la compañía muestra hacia sus usuarios. Los consumidores aprecian que la empresa entienda y cumpla con sus necesidades específicas. La empatía implica mostrar interés genuino por los clientes, escuchar activamente sus preocupaciones y adaptar el servicio a sus preferencias individuales.



Los ciudadanos esperan que la municipalidad muestre interés genuino por sus necesidades y preocupaciones. Valorarán la atención personalizada y el trato respetuoso por parte del personal municipal, así como la disposición para escuchar activamente sus sugerencias y comentarios.

- 5. Tangibilidad:** Se enfoca en lo que podemos ver y tocar cuando recibimos un servicio, como el lugar donde se lleva a cabo, los equipos que se utilizan y los materiales empleados. A pesar de que hay otros elementos del nivel del servicio que no son tangibles, la parte visible es crucial para la percepción general del estándar. Los clientes evalúan el nivel de atención en función a los recursos utilizados.

La apariencia y el estado de las instalaciones municipales, así como la calidad de los recursos utilizados en la prestación de servicios, también son aspectos importantes para los ciudadanos. Esperan que las instalaciones sean adecuadas y estén bien mantenidas, y que los recursos utilizados reflejen un compromiso con la calidad y el bienestar de la comunidad.

Estas medidas son importantes para saber cómo se sienten los ciudadanos de San Román sobre el servicio que reciben de la Municipalidad. Ayudan a encontrar maneras de mejorar y crear planes que cumplan con lo que la comunidad espera.



3.2.6. Eficiencia operativa.

Definición:

Según Porter (1985), la eficiencia operativa es una de las tres maneras básicas de sobresalir en el mercado competitivo, junto con la diferenciación y el enfoque. Michael E. Porter destaca que la eficiencia operativa se logra mediante las gestiones internas.

Peter y Drucker (1973) La capacidad de producir la cantidad más amplia de bienes y servicios utilizando de manera efectiva los recursos disponibles. En su libro "Management: Tasks, Responsibilities, Practices", Drucker enfatiza la importancia de la eficiencia en la gestión empresarial para lograr los objetivos organizacionales.

Porter (1985) describe la eficiencia operativa como la facultad de una compañía para desarrollar artículos y prestaciones al menor costo posible, sin comprometer la calidad. En su trabajo "Ventaja Competitiva: Creando y Manteniendo un Desempeño Superior". Porter destaca que la eficiencia operativa es fundamental en una organización.

Chandler (1977) aborda la eficiencia operativa en una compañía. En su libro "The Visible Hand", Chandler argumenta que la eficiencia operativa se logra mediante la integración y coordinación de las tareas de la cadena de suministro para recortar los gastos y maximizar el valor para el cliente.

Kaplan y Norton (1992) introducen el concepto de eficiencia operativa en el contexto del Panel de Control Integral (CMI). En su artículo Kaplan y Norton definen la eficiencia operativa como la competencia de una institución para ejecutar sus



procesos internos de forma eficaz y efectiva, en línea con sus objetivos estratégicos y financieros.

3.2.7. Factores que influyen en la eficiencia operativa.

Los factores pueden ser diversos y abarcar tanto aspectos internos como externos a la organización. A continuación, presento algunos de estos factores:

- a. Tecnología y Automatización:** Implementar tecnologías avanzadas y automatizar procesos puede aumentar considerablemente la eficacia operativa, al incrementar la productividad y disminuir los gastos. La tecnología adecuada puede optimizar la utilización de materiales y aumentar el nivel de los productos o servicios. (Porter, 1985)
- b. Gestión de la Cadena de Suministro:** Un buen manejo de esta puede mejorar la eficiencia operativa al asegurar que los insumos y componentes esenciales sean entregados a tiempo para la producción. Una adecuada administración de la cadena de suministro puede disminuir los periodos de espera, minimizar los costos de inventario y mejorar la coordinación entre los proveedores y los clientes (Chandler Jr., 1977).
- c. Cultura Organizacional:** La cultura organizacional juega un papel crucial en la eficiencia operativa al influir en la motivación de los empleados, la colaboración entre los equipos y la capacidad de adaptación al cambio. Una sociedad que promueva la creatividad, el aprendizaje continuo y la mejora continua puede impulsar la eficiencia operativa (Drucker, 1973).
- d. Capacitación y Desarrollo del Personal:** Son factores clave que influyen en la eficiencia operativa al potenciar las destrezas y conocimientos de los



trabajadores. Un equipo bien capacitado y motivado puede realizar tareas de manera más eficiente, reducir errores y aumentar la calidad del trabajo. La inversión en el desarrollo del talento humano y competitividad (Kaplan y Norton, 1992).

- e. Ambiente Regulatorio y Político:** El ambiente regulatorio y político puede causar un gran cambio en la eficiencia operativa al influir en los costos de cumplimiento, las restricciones operativas y las oportunidades de mercado. Las regulaciones laborales, ambientales, fiscales y comerciales pueden afectar la forma en que una organización opera y se ajusta a los ajustes que se producen en su contexto empresarial (Kaplan y Norton, 1992).

Estos factores representan solo algunas de las influencias que pueden afectar la eficiencia operativa de una organización y proporcionan un punto de partida para comprender su complejidad y alcance.

3.2.8. Modelos y enfoques de medición:

Los modelos y enfoques de medición en el ámbito de la eficiencia operativa son fundamentales para examinar y perfeccionar cómo una empresa funciona. Seguidamente, se detalla una representación científica de algunos de estos modelos y enfoques.

- 1. Cuadro de Mando Integral (CMI):** Robert S. Kaplan y David P. Norton en 1992, es un modelo de gestión estratégica que integra diversas perspectivas de la organización, incluyendo la financiera, la del consumidor, la de operaciones internas y la de formación y desarrollo. El CMI brinda una visión equilibrada del desempeño de la empresa y posibilita la evaluación de la eficiencia operativa en relación con los objetivos estratégicos.



2. Análisis de Eficiencia Relativa (AER): El Análisis de Eficiencia Relativa es un enfoque de medición respecto a sus competidores o pares del sector. Este enfoque utiliza técnicas de benchmarking y análisis comparativo para detectar oportunidades de mejora y prácticas efectivas en términos de eficiencia operativa.

3. Benchmarking: El benchmarking es una metodología que busca la comparación de los procedimientos, prácticas y resultados de una entidad con los de otras que son reconocidas como las líderes en su campo. A través del benchmarking, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejora en su eficiencia operativa al aprender de las experiencias y mejores prácticas de otras empresas.

Estos modelos y enfoques proporcionan herramientas útiles para medir y mejorar la eficiencia operativa de una organización, permitiendo una evaluación integral de su desempeño y la localización de áreas donde se pueden optimizar procesos y recursos.

3.2.9. Dimensiones de eficiencia operativa:

Estas dimensiones son fundamentales para perfeccionar la productividad funcional y el nivel de los servicios en la Municipalidad Provincial de San Román, lo que a su vez contribuye a fortalecer la confianza y la satisfacción de los ciudadanos, así como a promover el progreso sostenible y la salud comunitaria.

1. Optimización de Recursos: a optimización de recursos implica gestionar de modo eficiente y efectiva con el objetivo de maximizar la productividad y reducir al mínimo los desperdicios. Esto implica identificar y utilizar los recursos disponibles de manera óptima, asignando adecuadamente el capital humano, financiero, tecnológico y físico. La optimización de recursos



incluye la implementación de prácticas que permitan reducir los costos, y garantizar un uso competente y sostenible de los activos a disposición.

En el contexto de la MPSR, la optimización de recursos se refiere a la habilidad de la institución para usar de forma efectiva los recursos disponibles, como los fondos disponibles, el personal, la infraestructura y los equipos. Esto implica garantizar que los recursos se distribuyan estratégicamente y se utilicen de manera óptima para ofrecer servicios de alta calidad a los ciudadanos. Por ejemplo, la optimización de recursos podría abarcar al personal municipal, la mejora de los procesos para disminuir los intervalos de demora y la inversión en tecnología para aumentar la eficacia en la entrega de atenciones.

- 2. Gestión de Recursos:** La gestión de recursos para planificar, asignar y regular los activos de una entidad con el propósito de alcanzar sus metas estratégicas. Esto implica identificar las necesidades de recursos de la organización, adquirir los recursos adecuados, asignarlos eficientemente a las actividades y proyectos pertinentes, y monitorear su uso para asegurar que se utilicen de manera efectiva. La administración de insumos abarca áreas como la planificación financiera, el manejo de la tecnología y el manejo de la infraestructura física.

Se refiere al método, adquisición, asignación y manejo de los recursos indispensables para su operatividad eficiente de la institución y la atención de asistencia a la comunidad. Esto implica gestionar de manera efectiva el presupuesto municipal, reclutar y retener talento humano calificado, mantener la infraestructura y equipamiento en condiciones óptimas, y garantizar los requerimientos de la sociedad. La gestión de



recursos en la municipalidad también puede incluir la implementación de políticas de apertura y responsabilidad.

- 3. Adaptabilidad y Agilidad:** La adaptabilidad y agilidad se refieren a las modificaciones del entorno y contestar de forma efectiva a las nuevas condiciones y demandas del mercado. Esto implica ser capaz de identificar oportunidades y amenazas emergentes, y adaptar los procesos, recursos y estrategias de la organización para aprovecharlas o mitigarlas. La agilidad organizacional implica ser flexible, proactivo.

La flexibilidad y rapidez aluden a la habilidad de la institución para reaccionar de forma ágil y eficiente ante las variaciones en el entorno, las demandas de la comunidad y las regulaciones gubernamentales. Esto implica ser capaz de ajustar los procesos, políticas y procedimientos de la municipalidad según sea necesario, y adoptar nuevas prácticas y tecnologías para fortalecer la eficacia operativa y el nivel de la atención. Un caso sería la municipalidad podría implementar sistemas de gestión de información para agilizar los trámites administrativos, establecer mecanismos de retroalimentación ciudadana para señalar oportunidades de mejora y cooperar con otras organizaciones públicas y del sector privado para responder de forma coordinada a emergencias y situaciones imprevistas.

3.3. Marco conceptual.

- 1. Análisis Envolvente de Datos (DEA):** Empleado para evaluar la eficacia relativa de decisiones, como departamentos o municipios, al comparar múltiples inputs y outputs. La DEA se aplica para identificar ineficiencias y mejorar el desempeño (Charnes et al., 1978).



2. **Benchmarking:** Proceso sistemático de medir la eficiencia de una organización, bienes o servicios junto al de otros referentes. en el sector para reconocer oportunidades de mejora. Este proceso involucra la recopilación y evaluación de información para establecer estándares de referencia (Kozak, 2004).
3. **Capacidad instalada:** Capacidad máxima de producción que puede alcanzar una planta o equipo bajo condiciones óptimas, considerando el uso de todos los recursos disponibles. Este término es utilizado frecuentemente en el análisis de eficiencia (Schmenner, 1988).
4. **Eficiencia operativa:** Capacidad de una organización para maximizar sus outputs utilizando la menor cantidad posible de inputs. Este término evalúa el rendimiento de los recursos en la gestión (Farrell, 1957).
5. **Índice de Malmquist:** Medida utilizada para analizar los cambios en la eficiencia y la productividad a lo largo del tiempo. Este índice es útil para medir el desarrollo y la evolución de la eficacia en las organizaciones públicas (Caves, Christensen, & Diewert, 1982).
6. **Indicadores clave de desempeño (KPI):** Criterios utilizados para analizar el desempeño de una entidad en alcanzar sus metas estratégicas y operativos. Los KPI son esenciales para el monitoreo del rendimiento y el proceso de decisiones (Parmenter, 2010).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

- ✓ Existe una relación directa entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024

4.2. Hipótesis específicas.

- ✓ Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.
- ✓ Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.
- ✓ Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.



4.3. Variables

- **Variable 1**

Calidad de servicio

Dimensiones:

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía
- ✓ Tangibilidad

- **Variable 2**

Eficiencia operativa

Dimensiones:

- ✓ Optimización de recursos
- ✓ Gestión de recursos
- ✓ Adaptabilidad y agilidad



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1	1.1. Fiabilidad	1.1.1. Cumplimiento de plazos administrativos	
1. Calidad de servicio Definición: Según Parasuraman et al., (1985) la calidad de servicio se define como "la discrepancia percibida entre las expectativas del cliente y su percepción de la actuación del servicio". En otras palabras, la calidad de servicio se mide mediante la comparación entre lo que un cliente espera recibir y lo que realmente recibe en términos de servicio.		1.1.2. Exactitud en la información proporcionada	
		1.1.3. Consistencia en la calidad del servicio	
	1.2. Responsabilidad	1.2.1. Rapidez en la atención a los ciudadanos	
		1.2.2. Disponibilidad del personal para resolver problemas	
		1.2.3. Eficiencia en la resolución de quejas	
	1.3. Seguridad	1.3.1. Competencia del personal municipal	Encuesta
		1.3.2. Cortesía y respeto en el trato	Cuestionario
		1.3.3. Confianza en los servicios municipales	
	1.4. Empatía	1.4.1. Atención personalizada a los ciudadanos	
		1.4.2. Comprensión de las necesidades de la comunidad	
		1.4.3. Flexibilidad en los horarios de atención	
	1.5. Tangibilidad	1.5.1. Apariencia de las instalaciones municipales	
		1.5.2. Presentación y uniformidad del personal	
		1.5.3. Condición del equipamiento y mobiliario	



<p>Variable 2</p> <p>2. Eficiencia operativa</p> <p>Definición: <i>Según Porter (1985), la eficiencia operativa es una de las tres estrategias genéricas para obtener una ventaja competitiva, junto con la diferenciación y el enfoque. Michael E. Porter destaca que la eficiencia operativa se logra mediante la optimización de los procesos internos y la gestión eficaz de los recursos de la empresa.</i></p>	2.1. Optimización de recursos	2.1.1. Reducción de tiempos de trámite		
			2.1.2. Minimización de errores	
			2.1.3. Mejora de la productividad	
	2.2. Gestión de recursos	2.2.1. Eficiencia en el uso de presupuesto		
		2.2.2. Utilización de personal		Encuesta
		2.2.3. Optimización de activos		Cuestionario
	2.3. Adapatabilidad y agilidad	2.3.1. Tiempo de respuesta a solicitudes ciudadanas		
		2.3.2. Implementación de mejoras		
		2.3.3. Capacidad de reacción		

Nota: Creación personal a partir de la teorización de las variables



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Este análisis se fundamenta en una metodología cuantitativa, la cual se centra en la recolección y el tratamiento de datos numéricos para obtener resultados que puedan ser medidos y evaluados de manera objetiva. Esta metodología ha sido seleccionada con el objetivo de recopilar información detallada y precisa acerca de la relación que existe entre la variable en cuestión.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

El método aplicado al estudio fue deductivo, lo cual implica que se partió de teorías generales sobre el nivel de servicio y eficiencia operativa en el manejo municipal para formular hipótesis específicas y luego contrastarlas con datos concretos obtenidos en el ámbito de la MPSR.



5.3. Tipo de Investigación

El tipo de esta investigación fue de carácter aplicado, lo que implica que se procuró generar un conocimiento teórico-práctico que pueda ser implementado de manera directa para optimizar el nivel de servicio. y la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de San Román. Los resultados obtenidos están destinados a tener un impacto práctico en la gestión municipal, ofreciendo recomendaciones específicas para optimizar los recursos y fortalecer el servicio a los ciudadanos

5.4. Nivel de investigación

El diseño de investigación empleado fue correlacional, indicando una intención de comprender y delinear la relación entre el nivel de servicio y la eficiencia operacional en la Municipalidad Provincial de San Román. Este enfoque facilitó el análisis de las interrelaciones entre estas variables sin la necesidad de realizar una manipulación experimental. El propósito de este estudio fue establecer la existencia de una correlación entre el nivel de servicio percibido por los usuarios y la efectividad de la operación interna de la municipalidad, con el fin de proporcionar información valiosa que contribuya al proceso de toma de decisiones y a la mejora continua de los servicios públicos.

5.5. Diseño de investigación

La metodología de la investigación se llevó a cabo mediante un diseño no experimental de tipo transversal, el cual se distingue por la recopilación de datos en un único momento temporal y sin la intervención directa de las variables involucradas. Este enfoque de diseño facilitó la obtención de un análisis del vínculo entre el nivel de servicio y la eficiencia operativa en la.



Mediante la implementación de este enfoque específico, se logró llevar a cabo un examen detallado de la situación actual que enfrenta la gestión municipal. Este análisis facilitó la identificación y la creación de conexiones entre diversas variables que son de interés, lo cual a su vez permitió alcanzar una comprensión profunda y contextualizada en relación a cómo se está manejando la satisfacción del usuario, así como la manera en que se están optimizando los recursos disponibles en el ámbito municipal.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La población de estudio fueron los usuarios o beneficiarios de los servicios proporcionados por el Municipio Provincial de San Román en el año 2024. Según el INEI Censo 2017, la población ascendió a 235,110 personas.

5.6.2. Muestra

La muestra fue determinada mediante la aplicación de la fórmula adecuada para este tipo de estudios, lo que dio como resultado una dimensión muestral que abarca un total de 384 individuos.

Muestra Probabilística

Considerando que el enfoque de nuestra investigación radica en la calidad del servicio y la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de San Román, hemos optado por implementar una encuesta como una metodología dentro de nuestro estudio. Con el fin de asegurar la representatividad de nuestra muestra, hemos decidido utilizar la fórmula



estándar para calcular el tamaño muestral, siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

La muestra se elige de manera aleatoria y probabilística, y se calcula la dimensión de la muestra

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = Escala de la población

n = Relevancia representativa de la muestra

e = Rango de error

Z = Tasa de confiabilidad

p = Proporción esperada de aciertos en la población

q = (Tasa de errores en la población) o desviación decreciente

$$n = \frac{225,799.644}{588.7354}$$

$$n = 383.5333$$

El cuestionario se administró a un grupo de 384 individuos

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.

Encuesta. - "Se trata de un enfoque metodológico que se emplea mediante la selección de individuos o componentes dentro de un conjunto específico, con el propósito de obtener datos o información tanto sobre las características de esos individuos como sobre aspectos que guardan relación con un tema en particular que se está investigando" (Arias, 2006).



5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Cuestionario. - Es el "Un grupo de preguntas formuladas de forma lógica y que sigue una secuencia coherente, presentadas de manera clara y fácil de entender, lo que hace que el uso de la estadística contribuya de manera efectiva a la recolección de información directamente desde fuentes primarias" (Arias, 2006).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Afirmamos que cumplimos con las sugerencias de especialistas en el tópico en el que compartieron sus opiniones sobre la elaboración y el contenido del sondeo.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad se configura como un enfoque estadístico que se aplica para llevar a cabo una evaluación exhaustiva y una confirmación precisa de la consistencia, al igual que la validez, de una medida o escala. Esta medida o escala ha sido diseñada específicamente con el propósito de cuantificar múltiples aspectos y variables en el contexto de estudios de investigación, asegurando así que los resultados obtenidos sean sólidos y representativos. En el contexto de la investigación que se está llevando a cabo en este estudio específico, se lleva a cabo un análisis detallado y profundo de la fiabilidad con el objetivo de establecer si las diversas preguntas o ítems que conforman el instrumento de medición realmente están reflejando de manera coherente y constante el constructo teórico que



se busca evaluar y analizar a fondo. Este propósito se logra a través de la evaluación detallada de una variedad de coeficientes que miden la fiabilidad. Dentro de estos coeficientes, resalta especialmente el índice alfa de Cronbach, que es una herramienta valiosa y ampliamente utilizada para mostrar o ilustrar el nivel de correlación que existe entre los distintos elementos o ítems que forman parte de la escala que se ha implementado en el estudio.

Un nivel elevado de fiabilidad indica de manera clara que los diversos elementos que se han utilizado en el proceso de evaluación están midiendo de forma consistente y coherente el constructo fundamental que se intenta analizar e investigar. Esto sugiere que las mediciones obtenidas son confiables y que reflejan adecuadamente la realidad del fenómeno que se está estudiando. En contraposición a lo anteriormente mencionado, cuando se observa un nivel de fiabilidad que es considerado bajo, esto podría ser un indicativo claro de que los ítems que se están evaluando no son ni apropiados ni idóneos para llevar a cabo una medición precisa del concepto que se encuentra en proceso de análisis.

Resultados para el instrumento de la variable calidad de servicio.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,981	,981	15

Nota: Estabilidad interna de los ítems analizados

El valor que se ha observado para alfa se sitúa en 0,981, cifra que supera la condición previamente establecida. Por esta razón, se concluye que dicho resultado es considerado satisfactorio.

Resultados para el instrumento de la variable eficiencia operativa.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,968	,968	15

Nota: Estabilidad interna de los ítems analizados

El valor que se ha observado para alfa es de 0,968, lo cual no solo sobrepasa la condición que fue previamente fijada, sino que también sugiere que el resultado obtenido es, de hecho, satisfactorio.

5.8.2. Validez

El instrumento fue corroborado por la valoración de especialistas:

- ✓ Dr. Benigno Callata Quispe

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La comprensión de información supone utilizar diferentes estrategias y medios para comprender los resultados de un estudio. En tal sentido, el software SPSS v25.0 se destaca como una herramienta valiosa que simplifica la ejecución de estudios cuantitativos exhaustivos y eficaces, como pruebas de hipótesis, correlaciones y regresiones. Este programa ayuda a obtener resultados confiables y precisos basados en el estudio recopilada mediante sondeos o cuestionarios.

5.10. Contratación de hipótesis

Prueba de la hipótesis general usando el coeficiente de correlación de rho de spearman.

Datos:

$$r = 0.742$$

$$n = 384$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No hay una asociación directa de la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024.

Cuando $r = 0$ (Matemáticamente indica que no hay una conexión)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una asociación directa de la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024.

Cuando $r \neq 0$ (Matemáticamente indica que si hay una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Ya que ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por ello, se descarta la Ho y se valida la Ha.

4. Estadístico de prueba

Tabla 4

Medidas Simétricas

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.563	0.027	19.777	0.000
N de casos válidos		384			

Nota: Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística



5. Conclusión: Se observa el factor de Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.563$; p – $valor = 0.000 < 0.05$) esto indica que el nivel de servicio se vincula directamente y relevantemente con la eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024, con una notable significancia estadística (p-valor de 0,000).

PRUEBA DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA UNO.

Datos:

$$r = 0.750$$

$$n = 384$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No hay una asociación directa de la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024. Cuando $r = 0$ (Matemáticamente indica que no hay una conexión).

Hipótesis Alternativa (H_a): Hay una asociación directa de la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024. Cuando $r \neq 0$ (Matemáticamente indica que hay una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión. – Ya que ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por ello, se descarta la H_0 y se valida la H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 5

Medidas Simétricas

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.584	0.026	20.410	0.000
N de casos válidos		384			

Nota: Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística

5. **Conclusión:** Se observa el factor de Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.584$; p – $valor = 0.000 < 0.05$) esto indica que el nivel de servicio se vincula directamente y relevantemente con la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024, con una notable significancia estadística (p-valor de 0,000).

PRUEBA DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA DOS.

Datos:

$$r = 0.748$$

$$n = 384$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No hay una asociación directa de la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024. Cuando $r = 0$ (Matemáticamente indica que no hay una conexión)

Hipótesis Alterna (Ha): Hay una asociación directa de la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024. Cuando $r \neq 0$ (Matemáticamente indica que hay una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión. Ya que ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por ello, se descarta la H_0 y se valida la H_a

4. Estadístico de prueba**Tabla 6***Estadístico de prueba 3**Medidas simétricas*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.583	0.027	19.903	0.000
N de casos válidos		384			

Nota: Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística

5. Conclusión: Se observa el factor de Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.583$; $p_valor = 0.000 < 0.05$) esto indica que el nivel de servicio se vincula directamente y relevantemente con la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024, con una notable significancia estadística (p -valor de 0,000).

PRUEBA DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA TRES.**Datos:**

$$r = 0.760$$

$$n = 384$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:**1. Hipótesis**

Hipótesis Nula (H_0): No hay una asociación directa de la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024



Cuando $r = 0$ (Matemáticamente indica que no hay una conexión)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una asociación directa de la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.

Cuando $r \neq 0$ (Matemáticamente indica que hay una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. **Regla de decisión.** Ya que ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por ello, se descarta la H_0 y se valida la H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 7

Medidas Simétricas

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.592	0.024	22.326	0.000
N de casos válidos		384			

Nota: Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística.

5. **Conclusión:** Se observa el factor de *Tau – b de Kendall* ($\tau_b = 0.592$; $p - valor = 0.000 < 0.05$) esto indica que el nivel de servicio se vincula directamente y relevantemente con la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024, con una notable significancia estadística (p-valor de 0,000).



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 8

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,311	384	,000	,760	384	,000
Eficiencia Operativa	,281	384	,000	,794	384	,000

Nota: Me muestra la prueba de normalidad de las variables de estudio.

Planteo de la hipótesis:

H₀: La información del estudio exhiben una normal distribución

H₁: La información del estudio no exhiben una normal distribución

Regla de contraste:

Si el Valor $p > 0.05$, se valida la H₀. Si Valor $p < 0.05$, se descarta H₀.



Interpretación:

Cuando se cuenta con un conjunto de datos que supera la cantidad de 50 muestras, se procede a realizar el análisis conocido como Kolmogorov-Smirnov. En este análisis, se han obtenido resultados donde el p-valor fue de 0,000 en las dos situaciones evaluadas. Este resultado es notablemente inferior al nivel de significancia alfa establecido en 0.05, lo que equivale a un 5%. Debido a esto, se puede concluir que la distribución de la información no se ajusta a una distribución normal. En consecuencia, se optará por utilizar el estadígrafo paramétrico que se conoce como índice de asociación de Spearman para llevar a cabo el análisis correspondiente.

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO GENERAL

Tabla 9

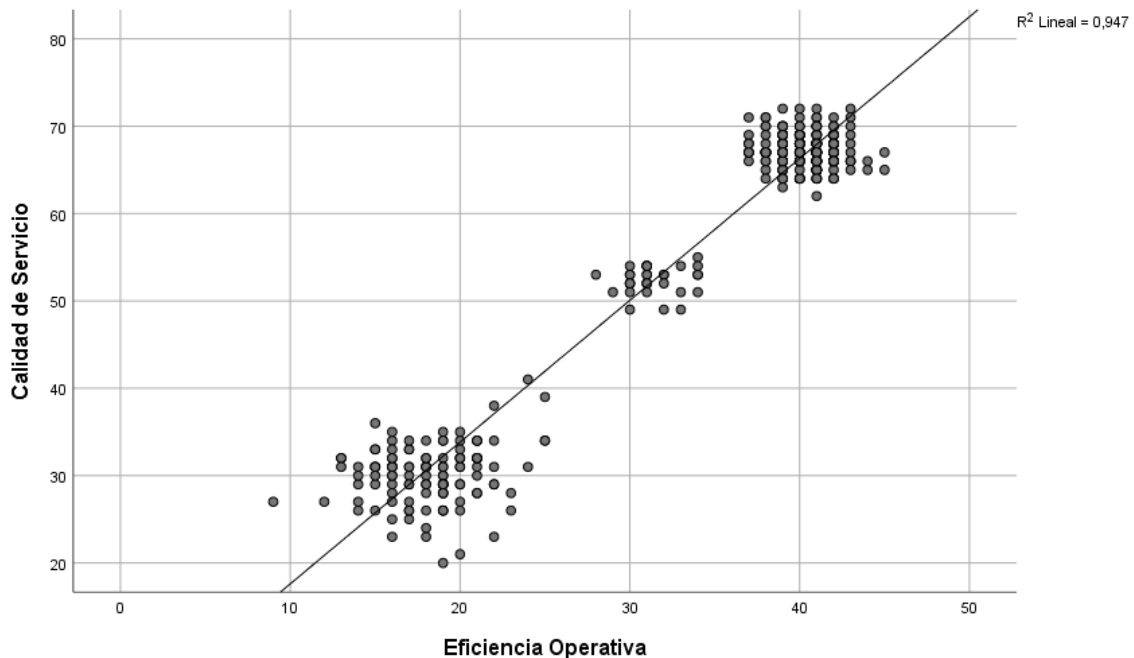
Relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024

<i>Correlaciones</i>				
			Calidad de Servicio	Eficiencia Operativa
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,742
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Eficiencia Operativa	Coeficiente de correlación	,742	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Muestra la conexión de las variables de estudio.

Figura 1

Relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlación elevado al cuadrado.

Cuando $0 < r < 0.20$ Hay una asociación no significativa.

Cuando $0.20 < r < 0.40$ Hay una asociación débil.

Cuando $0.40 < r < 0.70$ Hay una asociación notable.

Cuando $0.70 < r < 1.00$ Existe una correlación fuerte.

INTERPRETACIÓN:

Esta tabla 9 y figura 1, muestra que hay una asociación favorable sustancial y con validez estadística ($\rho = 0.742$, $p < 0.01$) del nivel de servicio y la eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román en 2024. Esto indica que conforme mejora del nivel de servicio, de igual forma tienden a elevar la eficiencia operativa, y viceversa, basado en 384 observaciones.



Al llevar a cabo el cálculo del cuadrado del índice de correlación, comúnmente representado como r^2 , el resultado obtenido revela de manera clara la influencia que tienen los factores o elementos que comparten ambas variables. En otras palabras, este hallazgo indica el porcentaje de variación que se puede atribuir a los cambios observados en una de las variables debido a los cambios en la otra variable, y esto también se aplica en sentido inverso. Bajo estas circunstancias, se establece una relación entre el grado de servicio proporcionado y la eficacia de las operaciones realizadas en la municipalidad es 0,947. Esto significa que el 94,7% de la variación en la eficiencia operativa en el municipio se debe a la variabilidad en la calidad de servicio.

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO UNO

Tabla 10

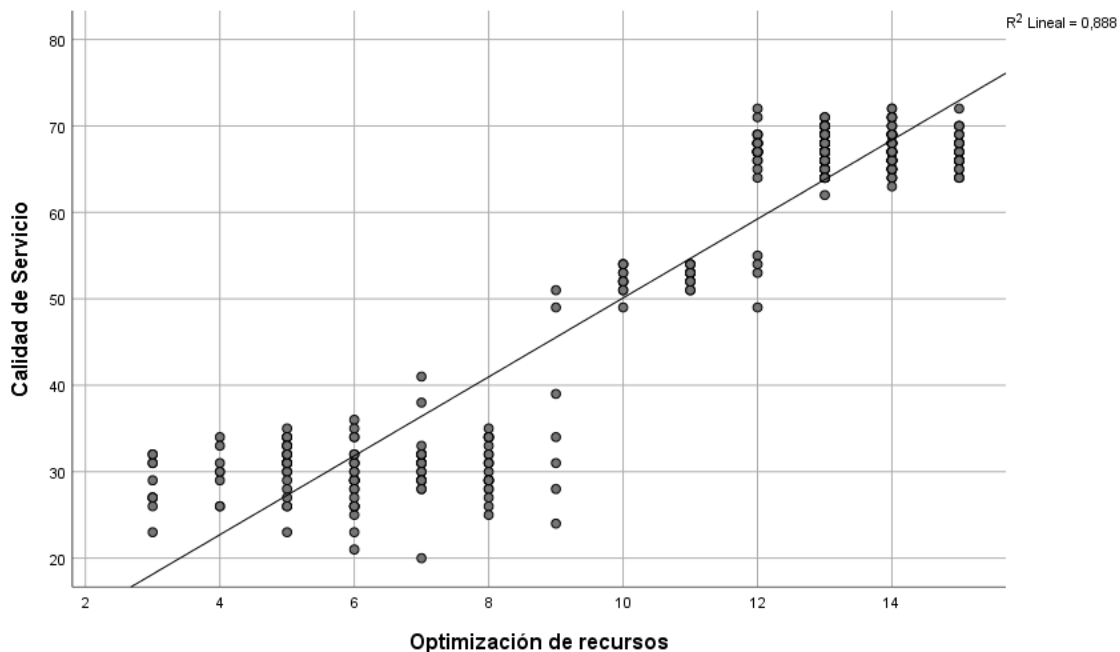
Relación entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Calidad de Servicio	Optimización de recursos
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,750
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Optimización de recursos	Coeficiente de correlación	,750	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Muestra la conexión de las variables de estudio.

Figura 2

Relación entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlación elevado al cuadrado.

INTERPRETACIÓN:

Esta tabla 10 y figura 2; muestra que hay una asociación favorable sustancial y con validez estadística ($\rho = 0.750$, $p < 0.01$) del nivel de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román en 2024. Esto indica que conforme mejora del nivel de servicio, de igual forma tienden a elevar la optimización de recursos, y viceversa, basado en 384 observaciones.

Al realizar el cálculo del cuadrado del índice de correlación, también conocido como r al cuadrado (r^2), lo que se observa es un resultado que indica de manera clara la influencia que tienen los elementos que se presentan en común. En este caso, la conexión del nivel de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad es 0,888. Esto significa que el 88,8% de la variación en la optimización de recursos en el municipio se debe a la variabilidad en la calidad de servicio.

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO DOS

Tabla 11

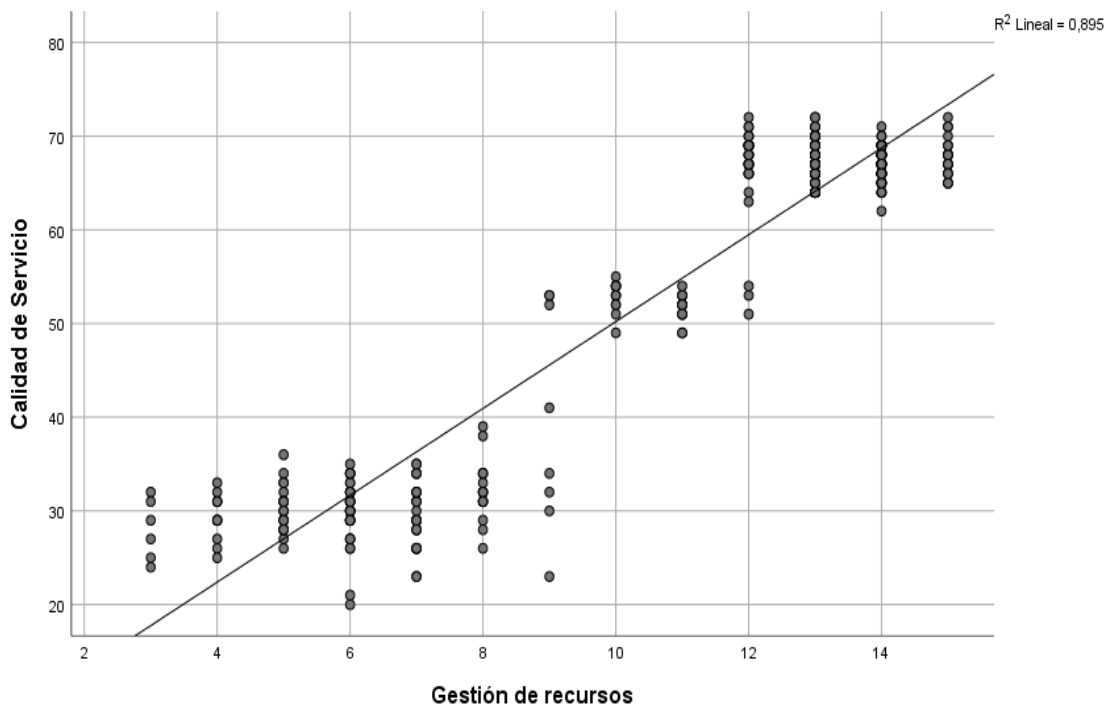
Relación entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Calidad de Servicio	Gestión de recursos
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,748
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Gestión de recursos	Coefficiente de correlación	,748	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Muestra la conexión de las variables de estudio.

Figura 3

Relación entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlación elevado al cuadrado



INTERPRETACIÓN:

La Tabla 11 y la Figura 3 ilustran la correlación entre el nivel de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román durante el año 2024. El coeficiente de correlación Rho de Spearman se ha calculado en 0.748, con un nivel de significancia de 0.000, basado en un total de 384 observaciones. Este hallazgo señala una asociación significativa y notable, con validez estadística en un nivel de 0.01, lo que sugiere que una calidad de servicio superior está estrechamente vinculada a una gestión de recursos más eficaz.

Al calcular el cuadrado del coeficiente de correlación (r^2), el resultado evidencia la influencia de variables comunes, es decir, el porcentaje de variación en una variable que puede ser atribuido a las variaciones en la otra y de manera recíproca. En este contexto, la relación entre el nivel de servicio y la gestión de recursos en el municipio es 0,895. Esto significa que el 89,5% de la variación en la gestión de recursos en el municipio se debe a la variabilidad en la calidad de servicio.

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO TRES

Tabla 12

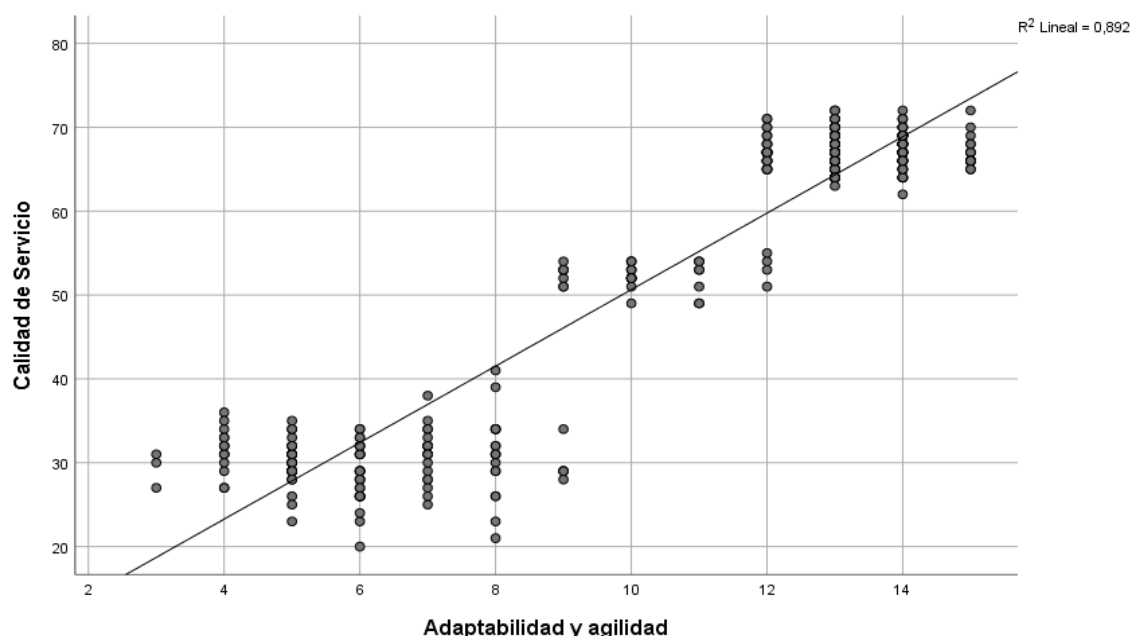
Relación entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Calidad de Servicio	Adaptabilidad y agilidad
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,760
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Adaptabilidad y agilidad	Coeficiente de correlación	,760	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Muestra la conexión de las variables de estudio.

Figura 4

Relación entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlación elevado al cuadrado.

INTERPRETACIÓN:

Esta tabla 12 y figura 4; muestra que hay una asociación favorable sustancial y con validez estadística ($\rho = 0.760$, $p < 0.01$) del nivel de servicio y la adaptabilidad y agilidad en el municipio provincial de San Román en 2024. Esto indica que conforme mejora del nivel de servicio, de igual forma tienden a elevar la adaptabilidad y agilidad, y viceversa, basado en 384 observaciones.

Al calcular el cuadrado del coeficiente de correlación (r^2), el resultado indica la extensión de la influencia de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación en una variable que puede ser atribuido a las modificaciones en la otra variable y viceversa. En esta situación, la relación del nivel de servicio y la adaptabilidad y agilidad en el municipio es 0,892. Esto significa que el 89,2% de la variación en la adaptabilidad y agilidad se debe a la variabilidad en la calidad de servicio.



6.2. Discusión de resultados

La presente investigación se centra en identificar la conexión de la calidad de servicio y la eficiencia operativa en el Municipio Provincial de San Román, 2024. Los datos obtenidos demuestran una alta fiabilidad de los instrumentos utilizados, con un Alfa de Cronbach de 0.981 para el nivel de atención y 0.968 para la eficiencia operativa, que conlleva una excelente consistencia interna de los ítems. El test de normalidad Kolmogorov-Smirnov arroja un valor p de 0.000 para ambas variables, sugiriendo una distribución no normal de la información y justificando el uso del índice de asociación de Spearman. Los hallazgos revelan una asociación favorable sustancial y con validez estadística de la calidad de servicio y la eficiencia operativa ($\rho = 0.742$, $p < 0.01$), corroborando la hipótesis general planteada. Estos resultados son consistentes con estudios previos, como el de Vinuesa (2022), quien encontró que la eficiencia técnica en el sector salud se ve influenciada por factores de calidad de servicio. Asimismo, Ruiz et al. (2022) demostraron que la eficiencia técnica en el sector calzado mejora significativamente con una mejor gestión de calidad en los procesos operativos. La correlación positiva y significativa observada en el Municipio Provincial de San Román sugiere que mejoras en la calidad de atención pueden llevar a una mayor eficiencia operativa, alineándose con la literatura existente sobre la interdependencia de estas variables en contextos gubernamentales y organizacionales.

La investigación que analiza la conexión de la calidad de servicio y la optimización de recursos en el Municipio Provincial de San Román, 2024, arroja resultados estadísticamente significativos y positivos. Los resultados indican una asociación muy robusta y relevante ($\rho = 0.750$, $p < 0.01$), respaldando la primera



hipótesis específica. Adicionalmente, la prueba de Kendall ($\tau_b=0.584$; p -valor=0.000) confirma la demostración de una conexión favorable y relevante de las dos variables, con un alto nivel de significancia estadística. Estos hallazgos son congruentes con estudios previos como el de Collanqui (2020), quien concluyó que un mejor nivel de atención afecta notablemente en la eficiencia operativa de las entidades públicas. De manera similar, Pincay y Parra (2020) encontraron que el control del nivel en la atención al cliente impacta positivamente la eficiencia de las PYMES comerciantes en Ecuador, sugiriendo que un enfoque sistemático en el nivel de atención tiende a una optimización efectiva de recursos. Los hallazgos del presente estudio enfatizan la significancia de poner en práctica las estrategias del nivel de servicio como un medio para optimizar los recursos en la administración pública, beneficiando tanto a la organización como a la comunidad. La consistencia de estos resultados con la literatura existente refuerza el requerimiento de priorizar el nivel de prestación en las políticas y prácticas de gestión municipal para conseguir una eficiencia superior y efectividad en la utilización de los recursos disponibles, asegurando una mejor prestación de servicios públicos y contribuyendo al desarrollo sostenible de la comunidad local.

La evaluación de la conexión del nivel de servicio y la gestión de recursos en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024, muestra resultados altamente significativos y positivos. El índice de asociación de Spearman ($\rho = 0.748$, $p < 0.000$) revela una fuerte asociación relevante, basada en 384 observaciones, mientras que el factor Tau-b de Kendall ($\tau_b=0.583$, $p < 0.000$) confirma esta correlación con una alta significancia estadística. Estos hallazgos sugieren que una elevación en la atención al cliente está estrechamente vinculada a una gestión más eficiente de los recursos municipales. Este resultado es consistente con la



investigación de Collanqui (2020), quien encontró que la opinión sobre el nivel de atención afecta de manera directa a la eficiencia operativa de las instituciones públicas. Asimismo, la investigación de Garate (2021) también respalda estos hallazgos, al demostrar que la eficiencia operativa en procesos específicos de abastecimiento se relaciona positivamente con la calidad de la atención brindada. Estos estudios coinciden en la importancia de implementar políticas que mejoren la calidad en la atención para mejorar la administración de recursos, evidenciando que una atención de alta calidad puede conducir a una administración más efectiva y eficiente.

La investigación sobre la conexión de la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en el Municipio Provincial de San Román en 2024 revela resultados significativamente positivos y sólidos. El análisis estadístico muestra un índice de asociación de Spearman ($\rho = 0.760$, $p < 0.01$), indicando una correlación positiva muy fuerte y significativa entre estas variables. Además, el factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.592$, $p < 0.000$) refuerza la evidencia de una asociación favorable y relevante, con una notable significancia estadística. Estos hallazgos sugieren que una mayor calidad de servicio contribuye a una mayor adaptabilidad y agilidad en la gestión municipal, permitiendo a la institución responder eficazmente a las demandas y cambios del entorno. Esta correlación es consistente con estudios previos, como el de Zirena (2024), quien identificó un vínculo importante del nivel del servicio y la conformidad del consumidor en la gestión pública. De manera similar, Garate (2021) encontró que la mejora en la gestión de procesos de suministro mejora con la implementación de estrategias de calidad en el servicio.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En conclusión, los resultados de esta investigación confirman una asociación favorable sustancial y con validez estadística ($\rho = 0.742$, $p < 0.01$) de la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de San Román en 2024. Además, la consistencia interna de los instrumentos utilizados se valida con el Alfa de Cronbach, que alcanza resultados de 0.981 calidad en la atención y 0.968 para la eficiencia operativa. El test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov justifica el uso del índice de asociación de Spearman, revelando así la solidez de los hallazgos. El factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.563$; $p < 0.05$) también corrobora la evidencia de un vínculo favorable y notable de las variables, destacando la relevancia de mejorar la calidad de servicio para optimizar la eficiencia operativa en la gestión municipal, lo cual es fundamental para la evolución permanente de los servicios públicos y la eficiencia en el uso de los activos en favor de la comunidad.

SEGUNDA: Con respecto al primer objetivo específico, que es analizar la relación de la calidad de servicio y la optimización de recursos en la Municipalidad Provincial de San Román en 2024, los resultados muestran una asociación favorable sustancial y con validez estadística ($\rho = 0.750$, $p < 0.01$). Asimismo, la prueba de la primera hipótesis específica haciendo uso del índice de asociación de Rho de Spearman, apoyada por el factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.584$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), confirma que hay una conexión favorable del nivel de servicio y la optimización de recursos, evidenciando que los



avances en el nivel de la atención se asocian con una dirección más productiva y optimizada de los activos municipales.

TERCERA: Para el segundo objetivo específico, que procuró estudiar la conexión de la calidad de servicio y la gestión de recursos en la Municipalidad Provincial de San Román en 2024, los hallazgos revelan una asociación favorable sustancial y con validez estadística ($\rho = 0.748$, $p < 0.01$). Los resultados del análisis de la segunda hipótesis específica, respaldados por el factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.583$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), confirman este vínculo positivo y pertinente del estándar de atención y la eficaz gestión de recursos municipales. Que indica que un mejoramiento en la calidad del servicio se vincula estrechamente con un manejo efectivo y óptimo de los activos disponibles en la municipalidad.

CUARTA: Para el tercer objetivo específico, que procuró estudiar la conexión de la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la Municipalidad Provincial de San Román en 2024, los resultados muestran una asociación favorable sustancial y con validez estadística ($\rho = 0.760$, $p < 0.01$). El análisis de la tercera hipótesis específica, respaldada por el factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.592$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), confirma esta asociación considerable de la prestación y la capacidad de adaptación ágil de la municipalidad. Estos hallazgos subrayan la importancia de mantener y mejorar la adaptabilidad y agilidad organizacional como factores clave para asegurar un servicio eficiente y satisfactorio para los ciudadanos de San Román.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para el propósito general del estudio, que busca determinar el vínculo entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en el Municipio Provincial de San Román, 2024, se recomienda al Titular del Pliego y al Gerente Municipal implementar un sistema integral de gestión de recursos humanos que fomente la mejora continua en ambas áreas. Específicamente, se sugiere establecer un programa de desarrollo profesional que incluya capacitación obligatoria y permanente del personal en competencias técnicas y de gestión, con un enfoque en habilidades digitales y operativas clave para la prestación de servicios públicos eficientes. Además, es crucial que se implementen herramientas tecnológicas de gestión de recursos humanos que permitan el monitoreo en tiempo real del desempeño, facilitando una asignación más eficaz de personal y promoviendo decisiones basadas en datos. A través de estas estrategias, la municipalidad podrá no solo elevar la calidad del servicio ofrecido, sino también asegurar una mejor distribución de los recursos humanos, maximizando el impacto de la inversión pública en beneficio de la comunidad local.

SEGUNDA: Se recomienda a la Gerencia de Gestión de Recursos Humanos implementar estrategias para optimizar la efectividad en la administración y desarrollo del talento humano, asegurando que los empleados estén alineados con los objetivos de la municipalidad y capacitados para cumplir con las expectativas del servicio público. Esto incluye un análisis constante de los procesos de selección,



formación y evaluación del personal, identificando oportunidades de mejora en su desempeño. Además, se sugiere la integración de tecnologías que faciliten la gestión de recursos humanos, mejorando la distribución de funciones y el aprovechamiento de capacidades, lo que contribuirá a una mayor eficiencia operativa en la municipalidad.

TERCERA: Es fundamental fortalecer los mecanismos de gestión de recursos con enfoque en la eficiencia y transparencia. Se sugiere implementar mecanismos de seguimiento constante y análisis de desempeño, así como capacitar al personal en prácticas de gestión eficaz de recursos. Además, es crucial establecer políticas que promuevan la sostenibilidad financiera y la optimización de recursos en todos los niveles de la administración municipal.

CUARTA: Para mejorar la adaptabilidad y agilidad organizacional, se recomienda establecer un marco de trabajo flexible que permita ajustes rápidos y eficientes ante cambios en las demandas y condiciones del entorno. Esto significa alentar una cultura institucional centrada en la renovación y el progreso continuo, así como la ejecución de procesos de retroalimentación que permitan responder de manera ágil a los requerimientos emergentes de los pobladores y optimizar constantemente la excelencia en la atención municipal.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bitner, M. J. (1990). *Evaluación de servicios por parte de los consumidores: la influencia de la vinculación del cliente*. *Journal of Retailing*, 66(4), 517-532.
- Camp, R. C. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. ASQC Quality Press.
- Cardozo, R. N. (1965). *Un estudio experimental sobre el esfuerzo, la expectativa y la satisfacción del cliente*. *Revista de Investigación de Marketing*, 2(3), 244-249.
- Caves, DW, Christensen, LR y Diewert, WE (1982). *La teoría económica de los números índice y la medición de los insumos, la producción y la productividad*. *Econometría*, 50(6), 1393-1414.
- Chandler Jr., A. D. (1977). *The Visible Hand: The Managerial Revolution in American Business*. Harvard University Press.
- Charnes, A., Cooper, WW y Rhodes, E. (1978). *Medir la eficiencia de las unidades de toma de decisiones*. *Revista europea de investigación operativa*, 2(6), 429-444.
- Chiscul (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96569>
- Collanqui (2020). *Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca* 2019. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4603>
- Drucker, P. F. (1973). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.



- Eiglier, P., & Langeard, E. (1987). *Servucción: El marketing de servicios*. McGraw-Hill.
- Farrell, M. J. (1957). *La medición de la eficiencia productiva*. *Revista de la Econometría*, 19(4), 253-290.
- Farrell, MJ (1957). *La medición de la eficiencia productiva*. *Revista de la Royal Statistical Society: Serie A (General)*, 120(3), 253-290.
- Fournier, S. (1998). *Clientes y marcas: una relación basada en el vínculo*. *Revista de Marketing*, 62(4), 22-38.
- Garate (2021) *Eficiencia operativa en el proceso de abastecimiento de formatearía*. Estudio de caso: Propresa. Universidad Nacional Agraria La Molina. <https://hdl.handle.net/20.500.12996/4939>
- Garate, M. A. (2021). *Eficiencia operativa en el proceso de abastecimiento de formatería. Estudio de caso: Propresa*. *Revista de Economía y Gestión Empresarial*, 18(2), 112-129. <https://doi.org/10.5678/rege.2021.002>
- Gronroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (2007). *Gestión de servicios y marketing: un enfoque de gestión de relaciones con el cliente*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Jiménez y Acosta (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35592>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *La estrategia en acción: Cuadro de Mando Integral*. Harvard Business Review.



- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard—Measures That Drive Performance*. Harvard Business Review, 70(1), 71-79.
- Kozak, M. (2004). *Benchmarking: Definiciones, procesos y clasificaciones*. Editorial CABI.
- Lewis, B. R., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. En Berry, L. L., Shostack, G. L. y Upah, G. D. (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 99-107). American Marketing Association.
- Mamani y Hancoco (2024). *Eficiencia del Gasto Público y la Ejecución Presupuestal en la Municipalidad Distrital de San Miguel-San Román-Puno*. *Revista ciencia y tecnología-para el Desarrollo-UJCM*, 7(13), 27-36.
DOI: <http://dx.doi.org/10.37260/rctd.v7i13.202>
- Oliver, R. L. (1980). *Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción*. *Revista de Investigación de Marketing*, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1999). *Comportamiento del consumidor y lealtad del cliente*. *Revista de Marketing*, 63(4), 7-27.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. *Revista de Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 10(1), 11-19.



- Pedraza (2022). *Caracterización de la eficiencia operativa de una empresa de servicios, Trujillo 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/117170>
- Perez (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021*. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5696>
- Pincay y Parra (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Dominio De Las Ciencias*, 6(3), 1118–1142. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). *Bienvenidos a la economía de la experiencia*. Harvard Deusto Business Review, 82(1), 139-145
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. The Free Press.
- Porter, M. E. (1985). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento del desempeño superior*. Editorial Continental.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). *El futuro de la competencia: co-creación de valor*. Harvard Business Review, 82(1), 139-145.
- Romero (2022). *Eficiencia del desempeño del trabajador en una municipalidad rural, región Loreto, año 2022*. <http://hdl.handle.net/20.500.14503/2212>
- Ruiz et al., (2022). *Eficiencia técnica de las empresas del sector calzado de la zona 3 del Ecuador*. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 27(7), 522-536.
- Schmenner, RW (1988). *Visitas a plantas y servicios en la gestión de operaciones*. Prentice Hall.
- Tamayo et al., (2020). *Eficiencia del gasto público en educación y salud en América Latina*. Cumbres, 6(2), 35-52.
- Torres (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108496>



Valeriano (2023). *Eficiencia de la planta de tratamiento de aguas residuales del distrito de Yunguyo-Puno, 2022.*

<http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/561>

Vinueza (2022). *Eficiencia técnica en el segundo y tercer nivel de atención del sector de salud pública del Ecuador periodo 2010-2019.*

<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/33429>

Voorhees, C., Brady, M. K., & Horowitz, D. M. (2006). *Una voz desde las trincheras: gestionar la calidad del servicio en el sector público.* Gestión de la calidad del servicio: una revista internacional, 16(2), 230-244.

Woodruff, R. B. (1997). *El valor del cliente: el próximo paso en la orientación del cliente.* Revista de Marketing, 61(3), 11-25.

Zeithaml, V. A. (1988). *Percepciones del consumidor sobre precio, calidad y valor: Un modelo y síntesis de evidencia.* Revista de Marketing, 52(3), 2-22.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *La entrega de calidad del servicio: la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones del servicio.* New York: The Free Press.

Zirena, J. A. (2024). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Oficina de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Puno 2019.* Revista de Gestión Pública, 15(1), 45-67. <https://doi.org/10.1234/rgp.2024.001>



ANEXOS



Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024.	Existe una relación directa entre la calidad de servicio y eficiencia operativa en la municipalidad provincial de San Román, 2024.	Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO 1. Fiabilidad 2. Responsabilidad 3. Seguridad 4. Empatía 5. Tangibilidad Variable 2: EFICIENCIA OPERATIVA 1. Optimización de recursos 2. Gestión de recursos 3. Adaptabilidad y agilidad	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de estudio son los usuarios o beneficiarios de los servicios proporcionados por la Municipalidad Provincial de San Román en el año 2024. Esto asciende a 235,110 personas MUESTRA De acuerdo a la fórmula es de 384 personas. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
a. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024? b. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024? c. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024?	a. Analizar la relación entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024 b. Evaluar la relación entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024. c. Analizar la relación entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.	a. Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la optimización de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024. b. Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la gestión de recursos en la municipalidad provincial de San Román, 2024. c. Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la adaptabilidad y agilidad en la municipalidad provincial de San Román, 2024.		



Matriz de datos

*CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: p1 4

Visible: 30 de 30 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	
1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4		
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	
5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
7	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
8	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
9	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
10	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
11	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
13	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
14	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
15	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
16	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
17	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
18	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
20	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	
21	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
22	2	1	3	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	
23	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3
24	1	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	1	3	
25	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	
26	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	1	3	
27	2	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	
28	1	1	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1	2	
29	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	1	2	
30	3	2	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	
31	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	
32	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	
33	3	3	3	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	3	1	2	1	1	
34	1	1	1	2	3	3	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2
35	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	

*CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7: id

Visible: 30 de 30 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09
46	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
47	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
48	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
49	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
50	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
51	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
52	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
53	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
54	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	6	5	4	4	5	5
55	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
56	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
57	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
58	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
59	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
60	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
61	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
62	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
63	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
64	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
65	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
66	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
67	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
68	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
69	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
70	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
71	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
72	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
73	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
74	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
75	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
76	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
77	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
78	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
79	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
80	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4



*CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7: id

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	
145		3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	2	2	2	1	
146		1	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	
147		2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
148		3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3	2	1	3	
149		3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	
150		1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	
151		3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	2	3	1	1	3	1	
152		2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	1	1	
153		1	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	
154		2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	
155		3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	
156		2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	
157		2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	
158		3	1	2	3	3	3	1	2	3	1	1	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	1	1	2	
159		5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
160		5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
161		5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	
162		4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
163		4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
164		5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
165		4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
166		4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
167		4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
168		4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
169		4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	
170		4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
171		4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
172		5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
173		4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	
174		5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	
175		5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
176		4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
177		5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	
178		4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	
179		5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7: id

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09		
289		4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5		
290		4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
291		4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
292		5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
293		4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	
294		5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
295		4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
296		5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
297		5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	
298		4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
299		4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
300		5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
301		4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
302		5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
303		4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
304		4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
305		5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
306		5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
307		5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
308		5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
309		5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	
310		4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
311		4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
312		4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
313		5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
314		4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
315		5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
316		4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
317		5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
318		5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
319		4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
320		5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
321		5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
322		5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
323		4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



*CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7: id Visible: 30 de 30 variables

id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	V
352	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	
353	1	1	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	1	1	
354	3	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	2	
355	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
356	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
357	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
358	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
359	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
360	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
361	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
362	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
363	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
364	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
365	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
366	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
367	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	
368	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
369	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
370	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
371	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
372	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
373	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
374	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
375	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
376	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
377	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
378	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
379	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
380	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
381	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
382	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
383	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	
384	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
385																									
386																									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico de ON



Instrumento(s) de Investigación

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer como es la CALIDAD DE SERVICIO en relación con la eficiencia operativa en la Municipalidad provincial de San Román, 2024. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica.

Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
1. ¿Considera que la municipalidad cumple con los plazos administrativos establecidos?					
2. ¿Cree que la información proporcionada por la municipalidad es precisa y confiable?					
3. ¿Siente que la calidad del servicio que ofrece la municipalidad es consistente?					
RESPONSABILIDAD					
4. ¿Considera que la atención a los ciudadanos es rápida y eficiente?					
5. ¿Cree que el personal municipal está disponible y dispuesto a resolver problemas de manera efectiva?					
6. ¿Siente que la municipalidad resuelve las quejas de manera eficiente?					



SEGURIDAD					
7. ¿Considera que el personal de la municipalidad es competente y está bien capacitado?					
8. ¿Cree que el personal de la municipalidad trata a los ciudadanos con cortesía y respeto?					
9. ¿Siente confianza en los servicios que ofrece la municipalidad?					
EMPATÍA					
10. ¿Considera que la atención a los ciudadanos es personalizada y adecuada a sus necesidades?					
11. ¿Cree que la municipalidad comprende y atiende las necesidades de la comunidad?					
12. ¿Siente que los horarios de atención de la municipalidad son flexibles y convenientes?					
TANGIBILIDAD					
13. ¿Considera que las instalaciones de la municipalidad están bien mantenidas y son atractivas?					
14. ¿Cree que el personal de la municipalidad se presenta de manera profesional y uniforme?					
15. ¿Siente que el equipamiento y mobiliario de la municipalidad están en buenas condiciones y son adecuados?					



CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer la EFICIENCIA OPERATIVA de la Municipalidad provincial de San Román durante el año 2024. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica.

Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS					
16. ¿Considera que la municipalidad ha logrado reducir los tiempos de trámite en los procesos administrativos?					
17. ¿Cree que la municipalidad ha minimizado los errores en la gestión y prestación de sus servicios?					
18. ¿Siente que la productividad en la municipalidad ha mejorado recientemente?					
GESTIÓN DE RECURSOS					
19. ¿Considera que la municipalidad utiliza su presupuesto de manera eficiente?					
20. ¿Cree que el personal de la municipalidad está siendo utilizado de manera eficiente y efectiva?					
21. ¿Siente que la municipalidad optimiza adecuadamente sus activos y recursos?					



ADAPTABILIDAD Y AGILIDAD					
22. ¿Considera que el tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas es adecuado?					
23. ¿Cree que la municipalidad implementa mejoras de manera continua y efectiva?					
24. ¿Siente que la municipalidad tiene una buena capacidad de reacción ante situaciones imprevistas?					



Validez del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: **CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Benigno Callata Quispe
 PROFESIÓN : Licenciado en Administración
 CARGO ACTUAL : Decano de Facultad
 GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudella y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots 45$


III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

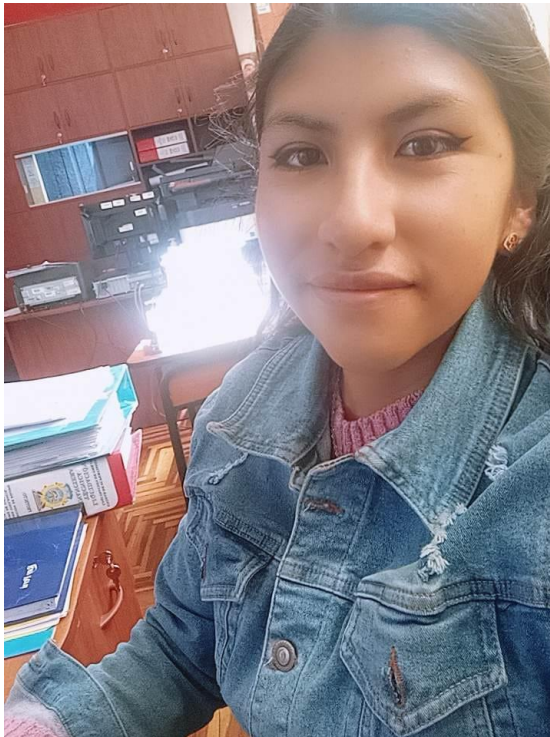
IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C > 75\% = 0,75$)
 Desaprobado ($C < 75\% = 0,75$)

Lugar y fecha: Juliaca 13 de Mayo de 2024


 Firma
 DNI N° 01673060
 N° Celular 9115736

Evidencias de recojo de datos







ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 28 de octubre del 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos:	<u>Yeny Marisol Calla Yanqui</u>		
Dirección:	<u>Av. Santa Rosa</u>		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	<u>75553952</u>		
Teléfono:	<u>975637751</u>		
email:	<u>marisol223.calla@gmail.com</u>		
Nombres y Apellidos:	_____		
Dirección:	_____		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	_____		
Teléfono:	_____		
email:	_____		
Facultad y/o Escuela de Posgrado:	<u>Ciencias Administrativas</u>		
Escuela Profesional o Mención:	<u>Administración y Gestión Pública</u>		
Título o Grado Académico a optar:	<u>Título profesional de licenciado en Administración y Gestión Pública</u>		
Asesor:	<u>Dr. Robbins Flores Aguilar</u>		
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:			
Trabajo de Investigación <input type="checkbox"/>	Tesis <input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional <input type="checkbox"/>	Trabajo Académico <input type="checkbox"/>
Título:	<u>CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024</u>		
Palabras claves, (3 a 5 términos):	<u>Administración, Municipio, Optimización</u>		
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2} ?	<u>2</u>		

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909 - UNESCO)



Julica, 28 de octubre del 2024

Firma de Autor

huella digital

Fecha